

Rapport de Recherche de l' **IWEPS**

INSTITUT WALLON
DE L'ÉVALUATION,
DE LA PROSPECTIVE
ET DE LA STATISTIQUE

n°20 Juillet 2017

IWEPS

INSTITUT WALLON
DE L'ÉVALUATION,
DE LA PROSPECTIVE
ET DE LA STATISTIQUE

L'IWEPS est un institut scientifique public d'aide à la prise de décision à destination des pouvoirs publics. Par sa mission scientifique transversale, il met à la disposition des décideurs wallons, des partenaires de la Wallonie et des citoyens des informations diverses qui vont de la présentation de statistiques et d'indicateurs à la réalisation d'études et d'analyses approfondies dans les champs couverts par les sciences économiques, sociales, politiques et de l'environnement. Par sa mission de conseil stratégique, il participe activement à la promotion et la mise en œuvre d'une culture de l'évaluation et de la prospective en Wallonie.

Mondes vécus et systèmes. Recueil et analyse de témoignages de personnes exclues des allocations d'insertion

Muriel FONDER (IWEPS)

Mathieu MOSTY (IWEPS)

Béatrice VAN HAEPEREN (IWEPS)

Avec la collaboration d'Abraham FRANSSSEN (Université Saint Louis - Bruxelles)

RÉSUMÉ

Le 1^{er} janvier 2012 entre en vigueur la réforme du chômage sur la base des études : auparavant illimité dans le temps, le droit aux allocations d'insertion est limité à une période de 3 ans. Les premières conséquences de cette réforme se font sentir trois ans plus tard : en janvier 2015, le compteur marque 36 mois pour 17 000 chômeurs, qui sortent en conséquence de la statistique du chômage indemnisé sur la base des études.

Ce phénomène est inédit : le motif de sortie du chômage n'est pas l'insertion dans un emploi, une sortie volontaire du marché du travail, ou une sanction : c'est un changement de réglementation. L'objectif de cette recherche est donc de fournir des éléments de réponses aux nombreuses questions soulevées par cet accent nouveau de la politique d'activation des chômeurs. Notamment : comment les personnes concernées ont-elles intégré l'information du changement réglementaire dans la construction de leur parcours ? Quelles stratégies ont-elles adoptées une fois échu le droit aux allocations d'insertion ?

Pour répondre à ces questions, nous sommes allés à la rencontre de personnes ayant perdu leur droit aux allocations d'insertion, et avons recueilli leur témoignage au cours d'entretiens compréhensifs. L'analyse de ces entretiens est structurée en trois parties. La première

partie est consacrée à une analyse des parcours individuels sous-tendue par deux questions : comment les personnes interrogées expliquent-elles leur enlèvement dans le chômage sur la base des études ? De quelle manière la fin de droit a-t-elle infléchi leur parcours professionnel ?

La deuxième partie interroge la manière dont les personnes font face à cette exclusion : comment les personnes exclues des allocations d'insertion négocient-elles leur rapport à soi et aux autres, dans sa dimension matérielle et symbolique ? Dans un premier temps, nous analysons la signification de la perte du statut de chômeur indemnisé sur la base des études. Nous examinons ensuite la dynamique identitaire qui en résulte et son articulation avec la dimension matérielle de l'exclusion.

La troisième partie s'intéresse aux rapports des personnes exclues à leurs institutions : étant donné le contexte institutionnel marqué par les politiques d'activation, comment les personnes exclues vivent-elles leur rapport aux institutions ? Plus précisément, nous cherchons à répondre à deux interrogations : comment les trajectoires et les identités des personnes exclues sont-elles marquées par leur rapport aux institutions ? Comment les institutions interviennent-elles comme supports ou contraintes, à la fois habilitantes et incapacitantes ?

REMERCIEMENTS

L'équipe de recherche est composée de :

Muriel FONDER, Mathieu MOSTY et Béatrice VAN HAEPEREN (responsable du projet).

L'équipe de recherche a été accompagnée tout au long du processus par Abraham FRANSSSEN (Professeur, Université Saint-Louis) dans le cadre d'une convention d'accompagnement scientifique.

Cette étude n'aurait pas été possible sans le témoignage de personnes touchées par une fin de droit aux allocations de chômage sur la base des études. Une vingtaine de personnes ont accepté de nous rencontrer en entretien individuel, une dizaine d'autres ont participé à un entretien collectif. Nous les remercions vivement de la confiance qu'elles nous ont témoignée, de leur disponibilité et de leur franchise.

Tout au long de cette recherche, les administrations, organismes et associations concernés par ce changement de la réglementation des allocations de chômage sur la base du travail ont collaboré à notre travail en nous accordant des entretiens, en nous fournissant de la documentation, en acceptant de diffuser notre appel à témoignages. Des échanges avec les auteurs d'une étude comparable en Région bruxelloise¹ nous ont également été fort utiles. Nous remercions spécialement ici :

Stéphanie ABS (CAPAC), Thierry BODSON (FGTB), Pierre BONAMIS (CAPAC), Philippe BORSU (FGTB), Ricardo CHERENTI (UVCW), Anne CORDIER (Intermire), Philippe DEFEYT (CPAS), Marie DELCOMINETTE (AFICO), Daniel DRAGUET (CEPAG), Khadija KHOURCHA (CSC), David LANNOY (FGTB), Luc LEFEBVRE (LST), Murielle LEJEUNE (ONEM), Yves MAGNAN (FOREM), Christine MAHY (RWLP), Giulio MANISCALCHI (CPAS), Meryl MOREL (CSC), Basilio NAPOLI (FOREM), Janick PIRARD (ONEM), Bernadette SCHAEK (ADAS), Stéphanie SERAVALLE (CGSLB), Élise UGEUX (UCL), Marie-Kristine VANBOCKESTAL (FOREM), David VAN DEN ABBEEL (Intermire), Sandrine XHAUFLAIRE (UVCW), Marc ZUNE (UCL).

Nos remerciements s'adressent également à Frédéric CLAISSE, Jean-Luc GUYOT et Catherine LAVIOLETTE pour leurs suggestions au cours des premières étapes de ce travail, ainsi qu'à Sébastien BRUNET et Sile O'DORCHAI pour leur relecture critique et leurs remarques constructives sur une version antérieure de ce rapport.

Enfin, Pascale DETHIER et Muriel JANSSENS ont collaboré, avec une grande efficacité, à la transcription des entretiens. Nous les en remercions très cordialement.

¹ M. Zune et al. (2017), Les expériences de l'exclusion du chômage. Une recherche qualitative. Recherche réalisée pour l'Observatoire bruxellois de l'emploi, avril 2017.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| REMERCIEMENTS | 2 |
| INTRODUCTION | 8 |
| CHAPITRE 1 : CONTEXTE | 10 |
| 1. Introduction..... | 10 |
| 2. De l'État providence à l'État social actif..... | 10 |
| 2.1 ÉVOLUTIONS EN EUROPE | 10 |
| 2.2 EN BELGIQUE : LES PRINCIPALES REFORMES DES ANNÉES 2000 | 10 |
| 2.2.1 Réforme du système d'assurance chômage de 2004..... | 11 |
| 2.2.2 Les autres réformes | 11 |
| 3. La législation : bref rappel des changements réglementaires relatifs aux allocations d'insertion depuis 2012..... | 12 |
| 3.1 DURÉE DU DROIT AUX ALLOCATIONS D'INSERTION | 12 |
| 3.2 CONDITIONS D'OCTROI DES ALLOCATIONS D'INSERTION | 13 |
| 4. Quelques indicateurs..... | 13 |
| CHAPITRE 2 : MÉTHODOLOGIE | 16 |
| 1. Introduction..... | 16 |
| 2. Stratégies de contact..... | 16 |
| 3. Caractéristiques des personnes rencontrées en entretiens individuels | 17 |
| 4. Les entretiens | 20 |
| 4.1 LES ENTRETIENS INDIVIDUELS | 20 |
| 4.2 L'ENTRETIEN COLLECTIF | 20 |
| 5. Analyse du matériau | 21 |
| 5.1 ANALYSE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS | 21 |
| 5.2 ANALYSE TRANSVERSALE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS | 22 |
| 5.3 L'ENTRETIEN COLLECTIF..... | 22 |
| CHAPITRE 3 : ARTURO, BENOÎT, AMÉLIE, JOSIANE ET JOHANNA : QUELQUES PORTRAITS PARMIS D'AUTRES | 23 |
| 1. Introduction..... | 23 |
| 2. Les portraits..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| CHAPITRE 4 : ÊTRE DEMANDEUR D'EMPLOI INDEMNISÉ SUR LA BASE DES ÉTUDES : QUELS PARCOURS ? | 27 |
| 1. Introduction..... | 27 |
| 2. La modélisation des parcours | 27 |
| 2.1 ÊTRE EMPLOYABLE | 29 |
| 2.2 ÊTRE DEMANDEUR D'EMPLOI INDEMNISÉ SUR LA BASE DES ÉTUDES..... | 29 |
| 2.3 AFFRONTER LE MARCHÉ DU TRAVAIL | 30 |
| 2.4 DÉPENDRE DE LA SOLIDARITÉ | 30 |
| 3. L'analyse des parcours | 30 |
| 3.1 LE DIPLOME : PEU OU PAS MOBILISÉ EN DÉBUT DE PARCOURS..... | 30 |
| 3.2 UN SENTIMENT D'IMPUISSANCE PAR RAPPORT AU MARCHÉ DU TRAVAIL | 31 |
| 3.2.1 <i>Des emplois précaires ou emplois aidés</i> | <i>31</i> |
| 3.2.2 <i>Les formes de justification</i> | <i>32</i> |
| 3.2.3 <i>Être chômeur et exercer une activité dans le cadre d'une ALE.....</i> | <i>34</i> |
| 3.3 ÊTRE MALGRÉ TOUT L'ACTEUR DE SON PARCOURS ?..... | 35 |
| 3.3.1 <i>Construire des projets professionnels satisfaisants</i> | <i>35</i> |
| 3.3.1.1 <i>La conciliation vie professionnelle-vie familiale</i> | <i>35</i> |
| 3.3.1.2 <i>La place du travail.....</i> | <i>37</i> |
| 3.3.1.3 <i>La confiance en soi.....</i> | <i>38</i> |
| 3.3.1.4 <i>La santé.....</i> | <i>39</i> |
| 3.3.2 <i>Réorienter son projet professionnel</i> | <i>40</i> |
| 3.3.2.1 <i>Créer son propre emploi.....</i> | <i>40</i> |
| 3.3.2.2 <i>Se former.....</i> | <i>42</i> |
| 3.3.3 <i>Rechercher activement un emploi</i> | <i>44</i> |
| 3.3.3.1 <i>La combativité.....</i> | <i>45</i> |
| 3.3.3.2 <i>La conformité</i> | <i>46</i> |
| 3.3.3.3 <i>La demande de soutien.....</i> | <i>47</i> |
| 3.3.3.4 <i>L'abandon.....</i> | <i>48</i> |
| 4. En guise de conclusion : un engrenage dont il est difficile de se dégager | 49 |
| CHAPITRE 5 : STRATÉGIES DE SURVIE..... | 50 |
| 1. Introduction..... | 50 |

| | |
|---|-----------|
| 2. La perte du statut de chômeur indemnisé sur la base des études | 50 |
| 2.1 ÊTRE CHÔMEUR..... | 50 |
| 2.2 INDEMNISÉ | 52 |
| 2.3 SUR LA BASE DES ÉTUDES | 52 |
| 3. Dynamique identitaire à la suite de l'exclusion..... | 53 |
| 3.1 SPHÈRE INSTITUTIONNELLE..... | 53 |
| 3.1.1 <i>Un potentiel statut alternatif : celui d'utilisateur du CPAS</i> | 54 |
| 3.1.2 <i>Un statut par défaut : celui de demandeur d'emploi</i> | 56 |
| 3.2 SPHÈRE DU TRAVAIL | 57 |
| 3.2.1 <i>Centralité du travail</i> | 58 |
| 3.2.2 <i>Non-centralité du travail</i> | 59 |
| 3.3 SPHÈRE FAMILIALE..... | 61 |
| 3.4 SPHÈRE SOCIALE ET CITOYENNE | 62 |
| 3.5 RESSOURCES FINANCIÈRES | 64 |
| 3.5.1 <i>Solidarités familiale et publique</i> | 65 |
| 3.5.2 <i>Économie de subsistance</i> | 67 |
| 3.5.3 <i>Stress quotidien et absence de ressources de projection</i> | 67 |
| CHAPITRE 6 : DES RAPPORTS CONTRARIÉS AUX INSTITUTIONS..... | 69 |
| 1. Introduction..... | 69 |
| 2. Rapports particuliers aux institutions des personnes exclues | 69 |
| 2.1. DES MODALITÉS D'INFORMATION DIFFICILES | 69 |
| 2.2. UN CONTRÔLE PERÇU COMME AVEUGLE ET INSTRUSIF | 70 |
| 2.3. UN ACCOMPAGNEMENT À VISAGES MULTIPLES ET À EFFETS CONTRASTÉS..... | 73 |
| 2.4. L'IMPOSSIBLE CRÉATION D'UN LIEN DE CONFIANCE | 79 |
| 2.5. DES RÈGLES INSTITUTIONNELLES RELÉGUANTES..... | 79 |
| 3. Catégorisation générale des rapports aux institutions..... | 81 |
| 3.1. TABLEAU DE SYNTHÈSE | 81 |
| 3.2. AXES STRUCTURANTS..... | 84 |
| 3.2.1 <i>Premier axe : les fragiles</i> | 84 |
| 3.2.2 <i>Deuxième axe : les assistés</i> | 85 |
| 3.2.3 <i>Troisième axe : les marginaux</i> | 86 |

| | |
|---|------------|
| CHAPITRE 7 : LES RÉUNIONS DES CAVES..... | 87 |
| 1. Introduction..... | 87 |
| 2. Le précarariat comme condition | 87 |
| 3. La tension et l'attention extrême au budget..... | 88 |
| 4. Les déplacements..... | 89 |
| 5. Les corps qui souffrent..... | 89 |
| 6. Le labyrinthe des institutions | 89 |
| 7. Les injonctions paradoxales de l'activation..... | 91 |
| 8. Entre obstination, résignation et colère..... | 92 |
| CONCLUSIONS ET PISTES DE RECOMMANDATIONS | 93 |
| 1. Conclusions..... | 93 |
| 2. Pistes de recommandations | 95 |
| BIBLIOGRAPHIE | 101 |
| ANNEXES..... | 103 |
| ANNEXE 1. DISPOSITIONS RELATIVES À LA DURÉE DU DROIT AUX ALLOCATIONS D'INSERTION..... | 103 |
| <i>Le droit de base</i> | <i>103</i> |
| <i>Impact d'une modification de la situation familiale.....</i> | <i>103</i> |
| <i>Prolongation du droit de base.....</i> | <i>104</i> |
| <i>Élargissement du droit.....</i> | <i>104</i> |
| • <i>La personne bénéficie d'une dispense (art. 91, 92, 93, 94, 97) pour raison de :</i> | <i>105</i> |
| • <i>La personne travaille à temps partiel avec maintien de droit et bénéficie d'une allocation de garantie de revenus.....</i> | <i>105</i> |
| • <i>La personne suit un trajet spécifique ou approprié, organisé ou reconnu par le service régional de l'emploi. 105</i> | |
| • <i>La personne est reconnue en incapacité de travail définitive d'au moins 33%.</i> | <i>105</i> |
| <i>Le droit additionnel.....</i> | <i>105</i> |
| ANNEXE 2 : L'APPEL À TÉMOIGNAGE | 106 |
| ANNEXE 3 : LE GUIDE D'ENTRETIEN | 107 |
| <i>Le premier contact</i> | <i>107</i> |
| <i>Les questions</i> | <i>107</i> |

ANNEXE 4 : LES AXES STRUCTURANTS DES RÉCITS. EXTRAIT DE L'ANALYSE DU TÉMOIGNAGE D'AMÉLIE 108

ANNEXE 5 : EXEMPLE D'UN COURRIER D'ANNONCE DE L'EXCLUSION DES ALLOCATIONS D'INSERTION 109

INTRODUCTION

Le 1^{er} janvier 2012, entre en vigueur la réforme du chômage sur la base des études : auparavant illimité dans le temps, le droit aux allocations d'insertion est limité à une période de trois ans². Plus précisément, le droit de base est une période de 36 mois calculée de date à date, à partir du jour où le droit aux allocations d'insertion a été accordé pour la première fois. Ce droit commence à courir le 1^{er} janvier 2012, ce qui signifie que le compteur des personnes qui bénéficiaient d'allocations d'attente avant cette date est remis à zéro au 31 décembre 2011.

Les premières conséquences de cette réforme se font sentir trois ans plus tard : en janvier 2015, le compteur marque 36 mois pour 17 000 chômeurs, qui sortent en conséquence de la statistique du chômage indemnisé sur la base des études. Des trois régions belges, c'est la Wallonie qui est la plus touchée : 67% des personnes en fin de droit résident en Wallonie.

Si certains services d'études, des fédérations syndicales, notamment, avaient prévu l'ampleur de ce premier flux et des flux ultérieurs, seules quelques hypothèses circulaient sur le devenir des personnes qui avaient épuisé leurs droits aux allocations d'insertion : certaines se tourneraient vers le CPAS, d'autres se réinscriraient comme demandeuses d'emploi libres, d'autres deviendraient inactives.

Face à cette situation, la ministre de l'Emploi a exprimé sa préoccupation de quantifier le phénomène – combien de personnes seront touchées par une fin de droit dans les prochains mois ? et de le qualifier – quelles sont les caractéristiques sociodémographiques des personnes potentiellement les plus touchées par cette fin de droit ? C'est dans cette perspective que la ministre a sollicité les services de l'Observatoire wallon de l'emploi.

La force des indicateurs est de décrire une situation, mais leur pouvoir explicatif est limité, d'autant que ce phénomène est inédit : le motif de sortie du chômage n'est pas l'insertion dans un emploi, une sortie volontaire du marché du travail, ou une sanction : c'est un changement de réglementation. D'où la proposition de l'IWEPS de fournir, au-delà des indicateurs produits par le Forem et l'ONEM, des éléments de réponses aux nombreuses questions soulevées par cet accent nouveau de la politique d'activation des chômeurs. Notamment, que signifie, pour les personnes concernées, le fait d'être demandeur d'emploi indemnisé sur la base des études ? Comment les personnes concernées ont-elles intégré l'information du changement réglementaire dans la construction de leur parcours ? Quelles stratégies ont-elles adoptées une fois échu le droit aux allocations d'insertion ?

C'est à ces questions que cette étude entend contribuer. L'exercice auquel s'est livré l'IWEPS s'est effectué en plusieurs étapes.

En premier lieu, il a fallu comprendre la réglementation et ce qu'impliquent ses changements pour les publics concernés, replacer ce changement de réglementation dans le contexte général de la progressive mise en œuvre de l'État social actif et montrer, à partir de quelques indicateurs, l'ampleur du phénomène à l'étude. Cette première étape fait l'objet du premier chapitre.

Ensuite a commencé le travail de terrain : aller à la rencontre de personnes ayant perdu leur droit aux allocations d'insertion, les écouter, recueillir leurs témoignages. Nous avons mené des entretiens individuels de type compréhensif auprès de vingt personnes en fin de droit, ainsi qu'un entretien collectif auprès d'une dizaine de personnes. Ces entretiens ont été intégralement retranscrits de manière à ce qu'ils se prêtent à une analyse en profondeur. La méthodologie de collecte et d'analyse des entretiens est présentée dans le chapitre 2.

En guise d'introduction aux analyses transversales, le troisième chapitre propose cinq portraits synthétiques. Construits sur la base de quelques axes structurants ancrés dans les témoignages, ces portraits apportent un éclairage sur la diversité des histoires et stratégies individuelles qui peuvent conduire, à un moment particulier, à cette issue commune de « fin de droit aux allocations d'insertion ».

Les chapitres 4 à 7 constituent le noyau de cette recherche. Le chapitre 4 se place dans une perspective longitudinale et interroge les parcours individuels, depuis l'entrée sur le marché du travail jusqu'au moment des entretiens. Deux questions principales sous-tendent la réflexion : comment les personnes interrogées en sont-elles arrivées à se maintenir dans une situation de chômage sur la base des études ? De quelle manière la fin de droit a-t-elle infléchi leur parcours professionnel ? On y découvre que les trajectoires professionnelles sont loin d'être

² Arrêtés royaux du 28/12/2011, 28/03/2014, 29/06/2014.

linéaires. Être acteur de son parcours impose une difficile conciliation entre de multiples objectifs et contraintes : maintenir et améliorer son employabilité, affronter un marché du travail sélectif et concurrentiel, parer aux besoins les plus pressants, au détriment d'objectifs à plus long terme. Au total se profilent des marges de manœuvre étroites, ouvrant la voie à un engrenage menant à un maintien dans le chômage.

Le chapitre 5 interroge la manière dont les personnes vont faire face à cette exclusion. Le titre « stratégie de survie » indique d'emblée les difficultés rencontrées. Le terme « stratégie » met en exergue le rôle d'acteur des personnes exclues dans la poursuite de leurs objectifs : être tranquille, s'insérer professionnellement, sortir de la dépendance, etc. Le mot « survie » s'est imposé au fil des témoignages. De manière plus précise, la question qui se dégage de l'analyse des entretiens est la suivante : comment les personnes exclues des allocations d'insertion négocient-elles leur rapport à soi et aux autres, dans sa dimension matérielle et symbolique ? Dans un premier temps, nous analysons la signification de la perte du statut de chômeur indemnisé sur la base des études. Nous examinons ensuite la dynamique identitaire qui en résulte et son articulation avec la dimension matérielle de l'exclusion.

Le chapitre 6 s'intéresse aux rapports des personnes exclues à leurs institutions en tenant compte du contexte institutionnel dans lequel ces rapports s'inscrivent. La question centrale que nous investiguons est la suivante : étant donné le contexte institutionnel, comment les personnes exclues vivent-elles leur rapport aux institutions ? Plus précisément, nous cherchons à répondre à deux interrogations : comment les trajectoires et les identités des personnes exclues sont-elles marquées par leur rapport aux institutions ? Comment les institutions interviennent-elles comme supports ou contraintes, à la fois habilitantes et incapacitantes ?

Le chapitre 7 relaie les principaux enseignements issus de l'entretien collectif, qui a fait l'objet d'une analyse spécifique. Évoquant des fragments de parcours, des expériences personnelles, des tensions, les propos entremêlés des participants entrent en résonance avec les témoignages individuels.

Des conclusions et pistes de recommandations clôturent cette recherche.

CHAPITRE 1 : CONTEXTE

1. Introduction

La réforme des allocations de chômage sur la base des études (allocations d'insertion), objet de cette étude, n'est pas une réforme isolée. Elle prend place dans un ensemble de réformes successives visant à renforcer l'activation de la recherche d'emploi, émanation de l'État social actif. C'est ce que nous rappelons dans les deuxième et troisième sections de ce chapitre, où nous brossons à grands traits le passage de l'État providence à l'État social actif en précisant les principales réformes du système d'assurance chômage qui accompagnent ce changement. La dernière section caractérise, à partir de quelques indicateurs, l'implication de la réforme des allocations d'insertion sur les flux de sorties du chômage.

2. De l'État providence à l'État social actif

Les rapports que l'État et ses institutions entretiennent avec les allocataires sociaux ont évolué au cours du temps. Depuis une vingtaine d'années, les réformes des marchés du travail sont sous-tendues par les principes de l'État social actif. Nous présentons ces principes de manière générale dans la première section avant de décrire brièvement leur mise en application en Belgique.

Ces deux sections prennent appui sur des études menées par Dumont (2010, 2011), Faniel (2010), Matagne (2001) et Reman (2004).

2.1 ÉVOLUTIONS EN EUROPE

De nombreux auteurs évoquent une rupture paradigmatique dans la relation que l'État et ses institutions entretiennent avec les chômeurs : le passage d'un État-providence à un État social actif. La nature du changement à l'œuvre lors de cette transition ne tiendrait pas à l'avènement d'une conditionnalisation des aides sociales – elles l'ont toujours été³ – mais davantage, d'une part, à un passage de la responsabilité collective vers la responsabilité individuelle dans la prise en charge des risques sociaux et, d'autre part, à l'émergence d'une nouvelle forme de gestion des relations entre les institutions et ses usagers – la contractualisation –, celle-ci supposant de la part du chômeur la mise en œuvre de « *démarches actives en vue de réintégrer le marché du travail, sous peine de sanctions* » (Dumont, 2011, p. 450).

Dans la configuration de l'État-providence, l'allocation sociale est accordée sur un mode unilatéral par une institution sur la base des informations qui lui sont transmises. Le processus est « *largement anonyme et impersonnel* » (Dumont, 2011, p.456) et la reconnaissance du statut de chômeur involontaire suffit à se voir octroyer une allocation. La relation entre les institutions et ses usagers dans la configuration de l'État social actif est bilatérale et se formalise en contrats (d'activation), plans d'action ou projets *individualisés* « *dans lesquels sont détaillés au cas par cas les engagements précis mis à la charge des deux parties en présence* » (Dumont, 2011, p.457). La contractualisation « *institue des espaces de face-à-face direct entre allocataires sociaux et agents de l'administration* » (Dumont, 2011, p.103).

2.2 EN BELGIQUE : LES PRINCIPALES REFORMES DES ANNÉES 2000

La réforme du système d'assurance chômage de 2004 concrétise le passage de l'État providence à l'État social actif. D'autres réformes ont modifié les relations des institutions à leurs usagers. Nous les décrivons succinctement pour rendre compte du contexte particulier dans lequel s'inscrivent les personnes exclues des allocations d'insertion : leur expérience de l'exclusion aurait sans doute été différente dans un autre contexte.

³ Les allocations de chômage (sur la base du travail) ont toujours été conditionnées : quelle qu'ait été la configuration étatique, le requérant, pour ouvrir un droit à ces allocations, a toujours dû prouver d'une part qu'il avait presté un certain nombre de jours comme travailleur salarié et, d'autre part, que sa transition vers le chômage était involontaire. Pour maintenir ce droit, il a toujours dû montrer sa disposition au travail. Cette dernière disposition est cependant appréciée de différentes façons selon la configuration étatique.

2.2.1 Réforme du système d'assurance chômage de 2004

Ce plan se décline en deux volets : l'accompagnement d'une part, à la charge des Régions et Communautés, et le suivi d'autre part, de compétence fédérale. Les acteurs principaux de la mise en œuvre de ce Plan sont le Forem dans le cadre de l'accompagnement du chômeur, et l'ONEM dans le cadre de son suivi.

Les organismes en charge de la mise en œuvre sont désormais tenus d'informer tous les chômeurs de leurs droits et devoirs, ainsi que de l'aide dont ils peuvent bénéficier.

Les services d'accompagnement proposés s'ouvrent à tous (des publics prioritaires sont cependant définis). Les chômeurs se voient attribuer un interlocuteur de référence qui les accompagne dans leur recherche d'emploi (des conseillers du Forem principalement), tandis que le suivi du chômeur s'effectue à l'ONEM en présence d'un « facilitateur » chargé d'évaluer les efforts fournis par le chômeur dans ses recherches d'emploi, tenant compte de ses caractéristiques individuelles et de la situation locale du marché de l'emploi. La disponibilité à travailler est une condition nécessaire mais plus suffisante : le chômeur doit en plus s'investir « activement » dans une recherche d'emploi.

Pour la première fois, la réglementation prévoit donc une obligation pour les chômeurs de fournir des efforts dans l'optique de trouver un emploi : ce n'est plus seulement l'emploi qui doit venir à eux, mais aussi eux qui doivent aller à l'emploi. Dumont (2010, p. 372) relativise cette nouveauté : « *D'une certaine manière, il ne s'agit que de la restauration et de la codification d'une obligation que la jurisprudence [...] a longtemps mise à la charge des chômeurs, avant qu'il y soit mis fin au milieu des années 1980* ». Il pointe également le fait que la recherche d'emploi n'est pas une obligation de résultat mais de moyen. Le respect de cette condition garantit donc le maintien du versement des allocations.

Étendard de l'État social actif, la contractualisation intègre le Plan de suivi et d'accompagnement des chômeurs : le facilitateur de l'ONEM qui estime que les efforts du chômeur pour trouver de l'emploi ne sont pas suffisants conclut avec lui un contrat d'activation du comportement de recherche d'emploi, dont le non-respect entraîne une suppression temporaire ou définitive des allocations de chômage. La fin de deux mesures contraignantes – le pointage et l'exclusion des cohabitants pour chômage de longue durée – complète le dispositif.

Voilà pour les intentions : des allocations illimitées dans le temps moyennant une recherche active d'emploi, des contrôles tenant compte de la situation individuelle et du contexte du marché du travail, un accompagnement individualisé dans la recherche d'emploi et l'abandon de deux mesures contraignantes.

2.2.2 Les autres réformes

Avant cette réforme de 2004, la Belgique a connu une autre réforme considérée comme l'autre avatar de l'État social actif en Belgique : l'abrogation en 2002 du minimex⁴, remplacé par le droit à l'intégration sociale. À l'époque, ce changement marque le renforcement de la contractualisation, formalisée par le PIIS⁵, pour les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale âgés de moins de 25 ans : le revenu d'intégration sociale devient explicitement conditionné au respect d'engagements contractuels pris par ces jeunes demandeurs en termes de mise à l'emploi. Depuis le 1^{er} septembre 2016, la conclusion de ce contrat est obligatoire pour tout nouveau bénéficiaire d'un revenu d'intégration sociale.

Depuis ces réformes de 2002 et 2004, d'autres ont été mises en œuvre :

- renforcement de la dégressivité des allocations de chômage (2012) ;
- mise en œuvre de l'accompagnement individualisé⁶ au Forem (2012) ;
- limitation à 36 mois des allocations d'insertion (allocations de chômage sur la base des études, appelées allocations d'attente avant 2012), objet de notre étude. Ce droit au chômage pour les jeunes ayant terminé leurs études a été institué en 1966 lors de la phase d'essor de la sécurité sociale (Reman, 2004) et dans un contexte économique où on ne parlait pas encore de chômage de masse structurel. L'articulation des conditions d'octroi aux allocations de chômage sur la base des études, d'une part, ou du travail, d'autre

⁴ Minimum de moyens d'existence.

⁵ Projet individualisé d'intégration sociale.

⁶ Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 12 janvier 2012 relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion.

part, était alors tout autre qu'aujourd'hui : les personnes s'inséraient sur le marché du travail dans un délai relativement court et si ce n'était pas de façon durable, le contrat de travail obtenu leur permettait le plus souvent d'accéder aux allocations de chômage sur la base du travail. Les contours de ce changement réglementaire sont l'objet de la section suivante (2012) ;

- transfert de compétence de l'ONEM vers le Forem dans le cadre de la sixième réforme de l'État : le Forem devient compétent en matière de contrôle des efforts de recherche d'emploi des bénéficiaires d'allocations d'insertion ou de chômage⁷ (2016).

3. La législation : bref rappel des changements réglementaires relatifs aux allocations d'insertion depuis 2012

En Belgique, le régime d'assurance chômage prévoit deux catégories : une personne peut bénéficier d'allocations relevant de l'assurance chômage soit sur la base de ses études⁸, on parle alors d'allocations d'insertion⁹, soit sur la base de son travail (pour autant que la personne justifie d'un nombre minimal de jours de travail sur une période de référence, variable selon l'âge de la personne), on parle alors d'allocations de chômage.

Avant 2012, pour bénéficier des allocations d'insertion, une personne devait :

- avoir « terminé ses études », c'est-à-dire avoir suivi l'année scolaire complète en ce compris les examens, les stages, travaux pratiques, etc. La réussite n'est cependant pas requise.
- ne plus être soumise à l'obligation scolaire ;
- avoir accompli un stage d'insertion professionnelle¹⁰.

Depuis 2012, différents changements réglementaires ont réformé substantiellement le droit aux allocations d'insertion en limitant la durée de cet octroi, d'une part, et en modifiant les conditions d'octroi, d'autre part.

3.1 DURÉE DU DROIT AUX ALLOCATIONS D'INSERTION

La réforme de 2012 limite la durée du droit aux allocations, auparavant illimitée, à une période de trois ans¹¹. Plus précisément, le droit de base est une période de 36 mois calculée de date à date, à partir du jour où le droit aux allocations d'insertion a été accordé pour la première fois. Ce droit commence à courir le 1^{er} janvier 2012, ce qui signifie que le compteur des personnes qui bénéficiaient d'allocation d'attente avant cette date est remis à zéro au 31 décembre 2011.

Des conditions particulières sont prévues pour les travailleurs ayant charge de famille, isolés et cohabitants privilégiés, âgés de moins de 30 ans au 31 décembre 2011 : le droit de base de 36 mois prend cours le premier jour du mois qui suit leur 30^e anniversaire et se termine au dernier jour du mois de leur 33^e anniversaire.

Le droit de base court pendant les périodes non indemnisables (maladie, travail...).

La réglementation prévoit des exceptions à la durée de 36 mois :

- prolongation du droit de base suite à la reprise de travail ou de formation ;
- élargissement lié à certaines dispenses ou pour des chômeurs éloignés du marché du travail ou ayant 33% d'incapacité de travail ;
- droit additionnel de six mois de chômage sous certaines conditions.

⁷ Ce transfert n'a pas d'impact sur les exclus des allocations d'insertion à qui une fin de droit a été signifiée avant le 1^{er} janvier 2016 puisqu'étant exclus du chômage, ils ne sont plus contrôlés par l'ONEM ou le Forem.

⁸ La Belgique est le seul pays ouvrant le droit aux allocations de chômage sur la base des études.

⁹ L'allocation d'insertion remplace, depuis 2012, l'allocation d'attente.

¹⁰ Les personnes ayant terminé un apprentissage industriel sont dispensées de stage et peuvent bénéficier d'allocations d'insertion dès la fin de leurs études.

¹¹ Arrêtés royaux du 28/12/2011, 28/03/2014, 29/06/2014.

Les éléments pris en compte pour établir la durée du droit de base, l'éligibilité à une prolongation, à un élargissement ou à un droit additionnel de six mois sont décrits et illustrés dans l'annexe 1.

3.2 CONDITIONS D'OCTROI DES ALLOCATIONS D'INSERTION

Les changements intervenus sont les suivants :

- la durée du stage d'insertion professionnelle est portée à 310 jours (réforme de 2012) et s'aligne ainsi sur la durée du stage existante pour les personnes de 26 à 29 ans. Auparavant, la durée de stage était de 233 jours pour les personnes âgées de 18 à 25 ans ;
- le bénéficiaire doit avoir recherché activement un emploi pendant le stage d'insertion professionnelle et avoir obtenu, au cours du stage précité, deux évaluations positives, successives ou non, de son comportement de recherche d'emploi¹² ;
- le bénéficiaire doit avoir moins de 25 ans à la date de demande des allocations d'insertion¹³ ;
- le bénéficiaire doit être en possession d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (ou d'autres études : cf. AR art. 36quater, §1, al. 1er, 1° - 63, al. 1er) ou être âgé de 21 ans pour pouvoir introduire une demande d'allocations d'insertion¹⁴.

4. Quelques indicateurs

Étant donné que le compteur des 36 mois commence à tourner à partir du 1^{er} janvier 2012, c'est en janvier 2015 qu'apparaissent les premières manifestations de la limitation de la durée des allocations d'insertion : 16 854 chômeurs perdent leur droit aux allocations d'insertion et sortent de la statistique du chômage indemnisé sur la base des études. De mois en mois, le nombre de personnes en fin de droit augmente, pour atteindre 29 000 en décembre 2015 et 37 000 en décembre 2016.

Des trois régions belges, c'est la Wallonie qui est la plus touchée : comme le montre le tableau 1 construit sur la base de données de l'ONEM, deux chômeurs en fin de droit sur trois sont wallons. Au sein de la Wallonie, deux provinces concentrent près de 80% des chômeurs wallons en fin de droit : le Hainaut, avec 46,3%, et la province de Liège, avec 32,4%.

¹² AR 17.7.2013. Applicable au jeune travailleur qui entame le stage d'insertion professionnelle au plus tôt à partir du 1^{er} août 2013.

¹³ Applicable dès le 01/01/2015.

¹⁴ Applicable dès le 01/07/2015.

Tableau 1. Répartition géographique des personnes en fin de droit, de janvier 2015 à décembre 2016

| | Nombre | en % du total belge | en % du total régional |
|-------------------------------------|---------------|---------------------|------------------------|
| Hainaut | 11 374 | 30,7 | 46,3 |
| Liège | 7 970 | 21,5 | 32,4 |
| Namur | 2 810 | 7,6 | 11,4 |
| Brabant wallon | 1 395 | 3,8 | 5,7 |
| Luxembourg | 1 014 | 2,7 | 4,1 |
| Wallonie | 24 563 | 66,4 | 100,0 |
| Région de Bruxelles-Capitale | 5 704 | 15,4 | 100,0 |
| Anvers | 2 144 | 5,8 | 31,8 |
| Flandre-Orientale | 1 517 | 4,1 | 22,5 |
| Limbourg | 1 429 | 3,9 | 21,2 |
| Brabant Flamand | 919 | 2,5 | 13,6 |
| Flandre-Occidentale | 731 | 2,0 | 10,8 |
| Flandre | 6 740 | 18,2 | 100,0 |
| Total | 37 007 | 100,0 | |

Source : ONEM, Rapport annuel 2016

Au fil des mois, le profil socio-démographique des chômeurs en fin de droit aux allocations d'insertion s'est modifié. La caractéristique qui a le plus évolué est l'ancienneté dans le chômage, représentée dans le tableau 2 par la date du premier paiement de l'allocation d'insertion – avant ou après 2012. Sans surprise, la quasi-totalité des personnes en fin de droit en janvier 2015 (99,4%) avait bénéficié d'allocations d'insertion avant 2012. Au cours des mois suivants, des chômeurs plus récents gonflent le stock des « fins de droit », ce qui a pour effet de tasser cette proportion, qui tombe à 92% pour l'ensemble de l'année 2015. Quant aux chômeurs arrivés en fin de droit en 2016, ils se partagent entre anciens et récents à raison de 54% et 46% respectivement. Notons ensuite que les femmes et les cohabitants sont majoritaires, mais que leurs parts ont évolué en sens inverse : la part de femmes a diminué de 64% en janvier 2015 à 60% pour l'année 2015 et à 56% pour l'année 2016, alors que la part de cohabitants a augmenté, passant de 55% en janvier 2015 à 62 % pour l'année 2015 et à 76% pour l'année 2016. Enfin, si les jeunes étaient nettement minoritaires en janvier 2015 (les moins de 30 ans représentaient en effet 26% du total), ils constituent plus de 60% des personnes arrivées en fin de droit au cours de l'année 2016.

Tableau 2 : caractéristiques socio-démographiques des personnes en fin de droit

| | Janvier 2015 | | Année 2015 | | Année 2016 | |
|---|---------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Hommes | 6 028 | 35,8 | 11 476 | 39,5 | 3 547 | 44,4 |
| Femmes | 10 826 | 64,2 | 17 545 | 60,5 | 4 439 | 55,6 |
| Région flamande | 2 542 | 15,1 | 5 041 | 17,4 | 1 699 | 21,3 |
| Région wallonne | 11 256 | 66,8 | 19 195 | 66,1 | 5 368 | 67,2 |
| Région de Bruxelles-Capitale | 3 056 | 18,1 | 4 785 | 16,5 | 919 | 11,5 |
| <25 ans | 1 445 | 8,6 | 4 085 | 14,1 | 2 278 | 28,5 |
| 25-29 ans | 3 169 | 18,8 | 6 922 | 23,9 | 2 551 | 31,9 |
| 30-39 ans | 7 010 | 41,6 | 11 355 | 39,1 | 2 436 | 30,5 |
| 40-49 ans | 4 295 | 25,5 | 5 557 | 19,1 | 628 | 7,9 |
| 50 ans ou plus | 935 | 5,5 | 1 102 | 3,8 | 93 | 1,2 |
| Chefs de famille | 5 003 | 29,7 | 7 305 | 25,2 | 1 320 | 16,5 |
| Cohabitants | 9 342 | 55,4 | 18 033 | 62,1 | 6 053 | 75,8 |
| Isolés | 2 509 | 14,9 | 3 683 | 12,7 | 613 | 7,7 |
| Premier paiement avant janvier 2012 | 16 760 | 99,4 | 26 756 | 92,2 | 4 301 | 53,9 |
| Premier paiement en ou après janvier 2012 | 94 | 0,6 | 2 265 | 7,8 | 3 685 | 46,1 |
| Total | 16 854 | 100% | 29 021 | 100% | 7 986 | 100% |

Source : ONEM, Rapport annuel 2016

Que deviennent les personnes qui ont épuisé le droit aux allocations d'insertion ? Pour répondre à cette question, nous présentons dans le tableau 3 un indicateur produit par l'ONEM : la position socio-économique des personnes observée six mois après la fin de droit. Le principal enseignement de ce tableau est que, pour une proportion importante de personnes, le statut après six mois est inconnu, avec toutefois une baisse au cours de notre période d'observation : de 80% des personnes dont le droit a expiré en janvier 2015, la proportion passe à 72% pour l'année 2015 et à 57% pour l'année 2016. En revanche, davantage de personnes sont en emploi : la proportion passe de 13% en janvier 2015 à 40% en 2016.

Tableau 3 : Position socio-économique des personnes en fin de droit pendant le 6^e mois qui suit la fin de droit

| Situation pendant le 6 ^e mois après la fin de droit | Date de la fin de droit | | |
|--|-------------------------|------------|---------------------------------|
| | Janvier 2015 | 2015 | 2016 (1 ^{er} semestre) |
| Pensionné/décédé | 0,2 | 0,1 | 0 |
| Au travail | 12,7 | 22,8 | 40,3 |
| Malade | 6,2 | 5,2 | 2,8 |
| Inconnu | 80,9 | 71,9 | 56,9 |
| dont IDE | 39,7 | 36 | 28,4 |
| dont non retrouvé | 41,2 | 35,9 | 28,4 |
| Total | 100 | 100 | 100 |

Source : ONEM, Rapport annuel 2016

Note : IDE = Inscrit comme Demandeur d'Emploi

Ce constat donne tout son sens à notre recherche qualitative. Les statistiques apportent en effet un éclairage partiel sur le devenir des personnes en fin de droit. Que deviennent les personnes en fin de droit, y compris celles dont le statut est difficilement appréhendé par les statistiques actuellement disponibles ? Au-delà de la description de leur parcours, il nous est aussi apparu important de comprendre les stratégies, processus qui orientent ces parcours. Le premier défi de notre étude sera d'entrer en contact avec des personnes en fin de droit et parfois « sorties » complètement du marché du travail. La stratégie mise en œuvre est expliquée dans le chapitre suivant consacré à la méthodologie.

CHAPITRE 2 : MÉTHODOLOGIE

1. Introduction

Notre démarche s'inspire des principes de la théorisation ancrée, particulièrement adaptée à toute question visant à comprendre les acteurs en partant de la façon dont ils vivent et appréhendent ce qui leur arrive. C'est précisément notre objectif : comprendre les processus qui sous-tendent les trajectoires des personnes concernées par la limitation de la durée des allocations d'insertion. Ces principes méthodologiques traversent les étapes de notre démarche : la constitution du groupe de personnes interrogées (sections 2 et 3), les entretiens (section 4) et les analyses (section 5).

2. Stratégies de contact

Le moyen le plus direct pour entrer en contact avec des personnes en fin de droit aux allocations d'insertion aurait été de procéder en deux temps. Premier temps : sélectionner, dans les fichiers de l'ONEM ou du FOREM, un échantillon représentatif de personnes en fin de droit, et les inviter, via un courrier, à participer à notre étude. Deuxième temps : sélectionner notre échantillon parmi les personnes qui auraient répondu favorablement. Cela n'a pas été possible¹⁵.

Nous avons dès lors sollicité des entretiens auprès des organismes de paiement des allocations de chômage – les syndicats et la CAPAC. L'objectif poursuivi était double : d'une part, nous souhaitions savoir ce que ces institutions avaient mis en œuvre pour informer et accompagner leurs membres depuis l'annonce du changement réglementaire, et d'autre part, nous comptions sur leur relais auprès des bureaux décentralisés de paiement des allocations de chômage pour rencontrer des personnes touchées par une fin de droit et qui accepteraient de témoigner.

Des démarches similaires ont été effectuées auprès de la Fédération des CPAS et de plusieurs CPAS wallons, auprès des Missions régionales et de diverses associations et réseaux sociaux – Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Association de Défense des Allocataires sociaux (ADAS), Antennes syndicales (par exemple : Commission des Travailleurs sans Emploi, AFICO), Lutte Solidarité Travail.

L'intervention de ces organismes a permis une large diffusion de notre appel à témoignage (voir annexe 2) sur l'ensemble du territoire wallon.

Au total, 26 personnes ont manifesté leur accord, voire même leur intérêt, à participer à notre étude. Une partie d'entre elles ont eu connaissance de l'étude *via* leurs contacts avec l'un ou l'autre des organismes précités. Plusieurs personnes ont réagi spontanément à notre appel à témoignage et ont pris l'initiative du premier contact. D'autres enfin avaient répondu à l'appel à témoignage, posté sur Facebook, de l'étude sur les exclus du chômage menée à la même époque en Région bruxelloise ; avec leur accord, les responsables de cette étude nous ont aimablement transmis leurs coordonnées¹⁶.

Parmi ces 26 personnes, deux se sont finalement rétractées et quatre n'entraient pas dans notre champ d'investigation. Nous avons donc recueilli le témoignage individuel de vingt personnes.

Au-delà des entretiens individuels, nous avons pu organiser un entretien collectif réunissant une quinzaine de membres du collectif *Lutte Solidarité Travail*.

¹⁵ L'ONEM souhaitait éviter une interférence entre notre étude et les données officielles en cours d'élaboration. Pour le Forem, qui suite à la 6^e réforme de l'État, exerce les compétences de contrôle du comportement d'activation des chômeurs à la Région, mettre ces données individuelles à disposition n'était pas envisageable.

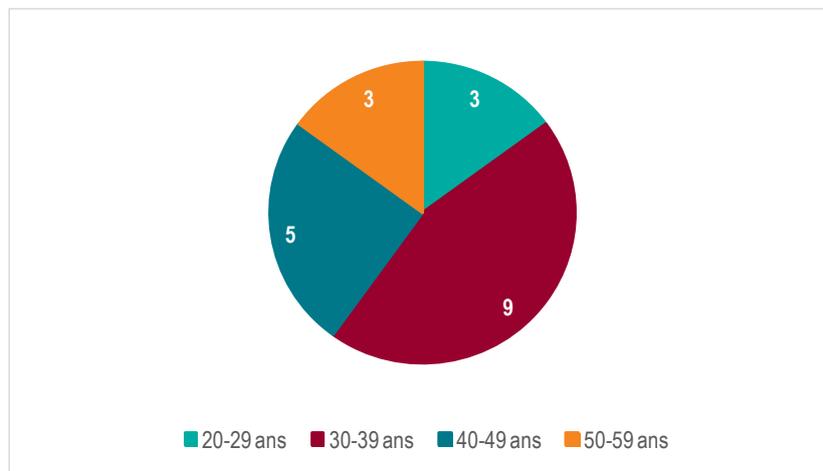
¹⁶ M. Zune et al (2017), Les expériences de l'exclusion du chômage. Une recherche qualitative. Recherche réalisée pour l'Observatoire bruxellois de l'emploi, avril 2017.

3. Caractéristiques des personnes rencontrées en entretiens individuels

Les caractéristiques démographiques de notre échantillon reflètent bien celles de la population des personnes ayant connu une fin de droit en 2015 : les femmes sont largement majoritaires – 15 femmes pour 5 hommes –, ainsi que les personnes âgées de 30 à 49 ans (voir graphique 1). Notons aussi que ces personnes sont plus concentrées dans les provinces wallonnes les plus touchées (carte 1).

Le profil des personnes interrogées est détaillé dans le tableau 4. Comme on peut le voir, nous avons cherché à diversifier les profils afin de multiplier les expériences vécues (contexte économique, travail, chômage, famille, réseau social, etc.) et d'enrichir l'analyse. Notons que, pour respecter l'anonymat, les prénoms sont fictifs.

Graphique 1 : Répartition par âge des personnes rencontrées



Carte 1 : Répartition géographique des personnes rencontrées

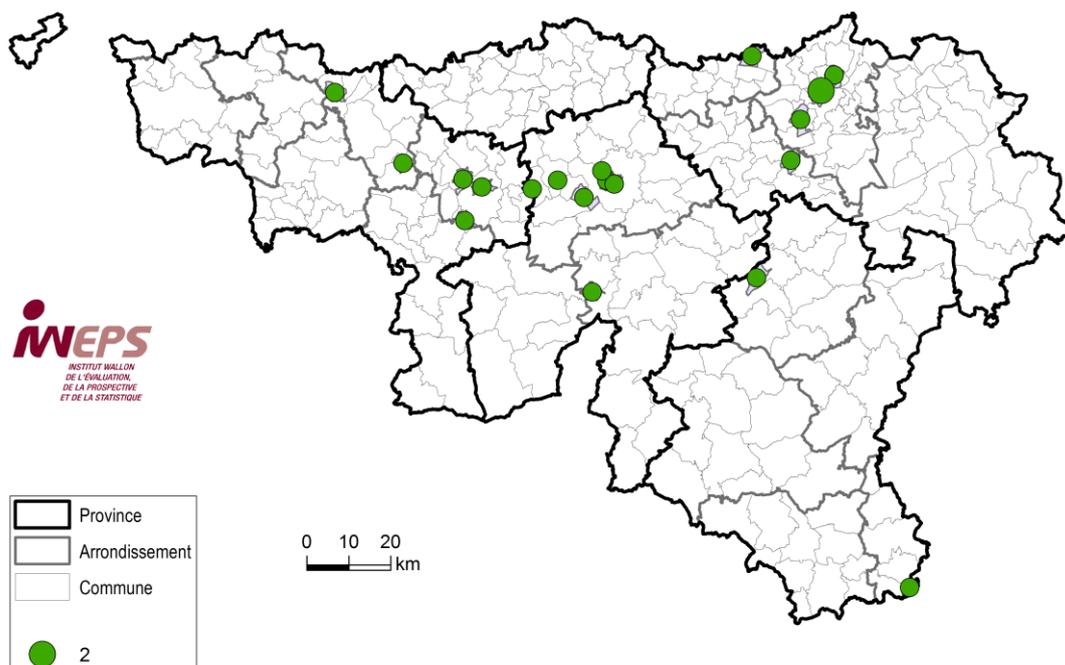


Tableau 4 : Profil des personnes interrogées

| Prénom | Âge | Situation familiale | Province | Caractéristique de la commune de résidence | Niveau d'étude | Expérience professionnelle au cours des trois années précédant la fin de droit | Date de la fin de droit | Statut au moment de l'entretien |
|-----------|--------|--|------------|--|--|--|-------------------------|--|
| Alexandre | 43 ans | Célibataire, vit chez ses parents | Liège | Village | 4 ^e professionnelle menuiserie | ALE | Janvier 2015 | Sans statut |
| Amélie | 38 ans | Mère de deux enfants, séparée | Liège | Ville | Institutrice primaire | Environ 3 mois de travail (intérim) | Avril 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Arturo | 44 ans | célibataire, vit chez sa mère | Liège | Ville | Graduat en expertise automobile | ALE | Février 2015 | Sans statut |
| Benoît | 37 ans | Célibataire | Liège | Ville | Diplôme de l'Académie des Beaux-Arts, filière vidéo | Néant | | Bénéficiaire du RIS |
| Carine | 58 ans | Mère d'une fille majeure. Vit seule | Liège | Village | Études supérieures artistiques - peinture | Néant | Janvier 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Catherine | 50 ans | Célibataire | Namur | Village | CESS professionnel - coiffure puis graduat éducateur A1 (obtenu vers 40 ans) | Néant | Janvier 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Cynthia | 40 ans | Mère de six enfants, séparée | Hainaut | Ville | Apprentissage en coiffure | 5 mois de travail | Juillet 2015 | Emploi PTP (puéricultrice) en CDD |
| Didier | 26 ans | Célibataire, vit chez ses parents | Hainaut | Village | Baccalauréat en infographie - vidéaste | 8 mois de contrats SMart | Août 2016 | Chômeur sur la base des études |
| Isabelle | 34 ans | Mère de trois enfants, dont deux à sa charge, séparée, vit en cohabitation | Luxembourg | Petite ville | CESS professionnel-commis de cuisine | Néant | Janvier 2015 | Intérimaire (technicienne de surface) environ 10 heures de travail par semaine |

| Prénom | Âge | Situation familiale | Province | Caractéristique de la commune de résidence | Niveau d'étude | Expérience professionnelle au cours des trois années précédant la fin de droit | Date de la fin de droit | Statut au moment de l'entretien |
|-----------|--------|--|------------|--|--|---|-------------------------|---------------------------------|
| Johanna | 33 ans | Mère d'un enfant, séparée | Namur | Village | CESS en langues modernes | 15 mois CDD/ étude | Mars 2016 | Bénéficiaire du RIS |
| Josiane | 55 ans | Célibataire, vit seule | Namur | Ville | CESS professionnel - Couturière | ALE | Janvier 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Lisa | 32 ans | Célibataire, vit chez sa mère | Luxembourg | Petite ville | CESS général | 7 mois de travail | Juillet 2015 | Sans statut |
| Louis | 36 ans | Père de 5 enfants, dont trois à sa charge, en couple | Namur | Ville | 7 ^e professionnelle en aide sociale | Néant | Janvier 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Mélinda | 32 ans | Mère de trois enfants, en couple | Namur | Ville | Graduat en cours du soir en ressources humaines | 6 mois de travail | Juillet 2015 | Sans statut |
| Natacha | 27 ans | Mère de deux enfants, séparée | Namur | Petite ville | 3 ^e professionnelle coiffure | 1 an ALE | Janvier 2015 | Bénéficiaire du RIS |
| Pauline | 28 ans | Célibataire, vit chez ses parents | Hainaut | Village | Baccalauréat en "conseiller social" | 18 mois indépendante | Janvier 2015 | Sans statut |
| Sandra | 30 ans | Mère de deux enfants, en couple | Hainaut | Ville | 7 ^e professionnelle - secrétariat | Néant | Janvier 2015 | Sans statut |
| Sophie | 30 ans | Célibataire, vit chez ses parents | Namur | Petite ville | CESS professionnel - aide sociale | Environ 6 mois de travail saisonnier + 6 mois ALE (pendant la période de prolongation du droit) | Juin 2015 | Sans statut |
| Valentina | 43 ans | Mère de deux enfants, séparée | Liège | Ville | 3 ^e professionnelle travaux de bureau - vente | Quelques petits boulots | Janvier 2015 | |
| Virginie | 45 ans | Mère de 4 enfants majeurs, séparée | Hainaut | Petite ville | CESS professionnel - boulangerie-pâtisserie | Plusieurs mois indépendante | Janvier 2016 | Bénéficiaire du RIS |

4. Les entretiens

4.1 LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les entretiens individuels se sont déroulés entre avril et décembre 2016. D'une durée généralement comprise entre 90 et 120 minutes, chaque entretien a eu lieu dans un endroit choisi par les personnes – leur domicile, l'IWEPS, un endroit public (café/restaurant, parc...). Avec l'accord des personnes, les entretiens ont été enregistrés et intégralement retranscrits.

À l'entame de l'entretien, nous rappelons notre objectif : comprendre comment la personne en est arrivée à la situation actuelle, comment elle la vit : « Comment cela s'est-il passé pour vous ? Quelles en sont les conséquences ? Notre objectif est de comprendre ce qui se passe quand on est dans cette situation. Votre témoignage est important. Vous êtes le (la) mieux placé(e) pour faire savoir quelles sont les conséquences de ces politiques d'exclusion, ce que cela a changé pour vous et ce que vous en pensez ». Ce type de questionnement appelle un entretien de type compréhensif¹⁷, sur la base de questions ouvertes, engageant la personne interrogée dans une démarche réflexive. La particularité de cette démarche est d'associer dans un même mouvement la description factuelle et l'interprétation fournie par les acteurs des faits auxquels ils participent. Dans l'entretien compréhensif, en effet, la personne interrogée essaie de mettre de la cohérence dans son récit, appuie les faits, les attitudes et les choix stratégiques, d'explications, de justifications et d'opinions qui livrent en filigrane des informations, précieuses pour l'analyste, sur ses valeurs, son vécu, ses expériences.

Les questions de notre guide d'entretien sont peu nombreuses et ne sont pas figées (voir en annexe 3). En effet, comme, selon les principes de la théorisation ancrée, les activités de recherche (problématisation, collecte du matériau, analyse du matériau, rédaction) s'organisent de manière parallèle (et non séquentielle), elles s'instruisent mutuellement. Il nous est arrivé de donner moins de poids à certaines questions et, au contraire, d'en approfondir d'autres en fonction du déroulé de l'entretien.

Sept questions invitent la personne à s'exprimer de manière directe sur son propre parcours et se focalisent sur différents moments-clés : la situation actuelle, la période qui s'est écoulée depuis la fin de droit, et la période qui a précédé la fin de droit. Notons qu'au moment de l'entretien, le droit aux allocations d'insertion a expiré depuis plusieurs mois pour la plupart des personnes, depuis plus d'un an pour certaines d'entre elles ; une seule personne n'est pas encore en fin de droit, mais approche de l'échéance. Ces questions amènent la personne à évoquer, interpréter, expliquer les faits et événements marquants qui jalonnent son parcours professionnel, à parler des stratégies mises en place pour saisir d'éventuelles opportunités et/ou surmonter des difficultés ou des tensions, etc. La fin de l'entretien, où l'on demande à la personne de formuler des propositions à un ministre et de commenter quatre assertions ordinaires en lien avec le travail et le revenu, vise à saisir de manière indirecte ce qui compte réellement pour elle, ses priorités, ses valeurs, et renforce ainsi ce qui a parfois été dit plus timidement dans la première partie de l'entretien.

Les entretiens se sont généralement terminés sur des remerciements réciproques : les chercheurs remerciant pour la richesse des informations reçues, les participants, pour l'occasion que nous leur avons donnée de réfléchir sur leur situation, sur leurs choix. Souvent, nous avons entendu « merci, cela fait du bien, je n'ai pas l'habitude de réfléchir comme ça, je vois plus clair, etc. ».

4.2 L'ENTRETIEN COLLECTIF

Dans le cadre de ses « réunions des caves », le collectif *Lutte Solidarité Travail* a organisé pour nous une rencontre avec une quinzaine de ses membres venant des provinces de Luxembourg et Namur. Celle-ci a eu lieu à Namur, en juin 2016. Avec l'accord des participants, l'entretien a été enregistré. Il a également été entièrement retranscrit.

Après une brève introduction expliquant le sens de notre démarche, le responsable de l'organisation a invité les chercheurs de l'IWEPS à lancer la discussion. Cette rencontre a permis l'expression d'une parole collective, fondée sur le partage d'expériences et les liens de solidarité entre des personnes fortement précarisées, aux parcours de

¹⁷ Pour en savoir plus sur l'entretien compréhensif, voir J.-C. Kaufmann (2013).

vie marqués par des processus de relégation et de marginalisation, souvent dès leur expérience de l'école, ensuite sur le marché de travail aux marges desquelles elles sont reléguées : emplois précaires et intérimaires, prestations en agences locales pour l'emploi, longues périodes de chômage. Au-delà des expériences individuelles, l'expression d'une parole partagée et collective, dans un cadre de solidarité vécue, a permis de dévoiler les logiques structurelles et les mécanismes institutionnels qui conduisent et maintiennent les personnes dans la précarité et l'exclusion. Cette parole collective est également porteuse d'interpellations et indique, au-delà des mesures techniques, les voies d'une égale dignité pour laquelle les personnes se battent au quotidien. En cela, cette rencontre collective a inspiré l'ensemble de ce rapport.

5. Analyse du matériau

5.1 ANALYSE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Au fur et à mesure de la collecte du matériau, nous avons procédé à l'étiquetage de celui-ci. Notons d'emblée que l'étiquetage pratiqué dans une recherche qualitative est très différent d'un étiquetage descriptif, pratiqué lors du catalogage ou du classement. Notre étiquetage est analytique : « les étiquettes de la recherche qualitative ont une portée conceptuelle et interprétative. Elles ne désignent pas. Elles ne décrivent pas. Elles analysent. » (C. Lejeune, 2014, p. 63). De manière concrète, « l'étiquette est expérientielle : elle puise dans les registres du vécu, du ressenti, des émotions, des opinions, des représentations. L'étiquette qualifie le vécu de l'acteur » (C. Lejeune, 2014, p. 64).

L'exercice d'étiquetage a été facilité par le recours à l'analyse structurale de récits biographiques (Demazière et Dubar, 1997). Cette méthode consiste à découper le récit en séquences et à mettre en évidence, au sein de chacune d'elles, les actants et leur rôle, ainsi que l'argumentation développée par la personne interrogée sur ce qu'elle vit dans cette séquence. Les premières analyses ont révélé, lors d'une séance d'herméneutique collective, que cette grille pouvait être enrichie en y inscrivant explicitement les tensions vécues par les acteurs, ainsi que leur mode de gestion identitaire ou relationnel. Concrètement, notre grille d'analyse¹⁸ comportait, pour chaque séquence :

- le statut de la personne interrogée ;
- les actants – acteurs intervenant dans le récit, qu'ils aient eu une influence positive ou pas sur le parcours : parents, époux/compagnon (épouse/compagne), enfants, réseau de relations, institutions, personnel de ces institutions... ;
- l'argumentation développée : ce que disent les personnes interrogées de leur situation. Quels arguments avancent-elles pour expliquer/justifier leur situation ? C'est dans cette argumentation qu'apparaissent en filigrane les normes, références culturelles, valeurs des personnes rencontrées ;
- les tensions vécues par les acteurs, notamment lorsqu'il faut satisfaire à des obligations dont le sens leur échappe ou contraire à leurs valeurs, ou lorsqu'il faut arbitrer, prioriser, faire des choix, par exemple :
 - entre la vie professionnelle et la vie familiale ;
 - entre « s'en sortir tout seul » ou demander une aide du CPAS au risque de se sentir « tomber plus bas encore » ;
 - ...
- le mode de gestion identitaire ou relationnel, réel ou symbolique : face aux différentes tensions de leur expérience, comment se comportent les personnes rencontrées ? Victimes de leur situation, les personnes en sont également les sujets et les acteurs. Elles s'efforcent de défendre, d'adapter, de reconstruire et de sauver constamment leur identité sociale et personnelle. À l'action des « autres » (les différents interlocuteurs, les institutions, le marché de l'emploi...) sur elle, la personne répond d'abord par son action sur elle-même, c'est-à-dire par le travail du « soi » sur les tensions, afin de restaurer une cohérence, même provisoire, de son identité sociale (son « moi » social) et personnelle (l'uni(cité) du « je »). La personne réagit et agit également dans ses rapports sociaux, dans des liens de solidarité et dans des liens d'échange. Elle s'efforce de répondre aux attentes (*loyalty*) ou elle proteste (*voice*) pour modifier sa situation. Elle peut être tentée par le décrochage (*exit*) ou essaie de s'adapter pragmatiquement. En

¹⁸ À titre d'exemple, nous donnons en annexe 4 un extrait de l'analyse du témoignage d'Amélie.

cela, l'*apathy* (on reste tout seul en se mettant en retrait) constitue également une stratégie relationnelle et rationnelle¹⁹.

Ces lignes de force nous ont permis de structurer la synthèse de chaque entretien sous la forme d'un portrait en quelques pages. Ces portraits ont grandement facilité l'analyse transversale. Pour illustrer notre démarche, cinq de ces portraits sont présentés sous une forme condensée dans le chapitre 3. L'ensemble des portraits (version longue) sera publié dans un document séparé.

5.2 ANALYSE TRANSVERSALE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Les analyses individuelles ont mis en évidence des associations de propriétés chez les personnes interrogées. À ce stade, la référence à des concepts ou théories existantes a été utile pour affiner la compréhension et/ou conforter l'interprétation des liens entre propriétés ressortant des témoignages. Nous avons pu dégager trois lignes de force sous-tendant une analyse transversale porteuse de recommandations à destination des décideurs :

- Les trajectoires ou parcours individuels ;
- Les stratégies de survie ;
- Les rapports aux institutions.

Ces analyses sont présentées dans les chapitres 4 à 6.

5.3 L'ENTRETIEN COLLECTIF

L'analyse de cet entretien a visé à mettre en évidence l'expérience commune qui traversait les fragments de parcours, chargés d'expériences individuelles, évoqués par les participants. Cette analyse fait l'objet du chapitre 7. Notons que sur bien des points, les enseignements de cette analyse rejoignent ceux de l'analyse transversale des entretiens individuels. C'est pourquoi certains extraits de l'entretien collectif ont été mobilisés dans les chapitres 5 et 6.

¹⁹ La théorie de la gestion relationnelle de soi a fait l'objet d'élaborations successives. Guy Bajoit en a proposé une première formulation (Guy BAJOIT, Pour une sociologie relationnelle, PUF, 1992). Elle a ensuite été enrichie au fil des travaux de recherche à propos de la construction des identités personnelles des jeunes (Guy BAJOIT et Abraham FRANSSSEN., Les jeunes dans la compétition culturelle, Paris, PUF, 1995).

CHAPITRE 3 : ARTURO, BENOÎT, AMÉLIE, JOSIANE ET JOHANNA : QUELQUES PORTRAITS PARMIS D'AUTRES

1. Introduction

Comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, les « portraits » constituent le premier résultat de notre analyse des témoignages. Rendre compte de la richesse de ces témoignages dans le cadre de ce rapport n'était pas possible. Aussi, à titre d'illustration de notre démarche, seuls cinq « portraits » sont présentés, sous forme schématique. Construits sur la base des principaux axes qui ont structuré l'analyse des entretiens, ces cinq portraits apportent déjà un éclairage sur la diversité des histoires et stratégies individuelles qui, toutes, ont conduit à la même issue : une fin de droit aux allocations d'insertion. Les chapitres suivants, consacrés à l'analyse transversale des trajectoires, des relations aux institutions et des stratégies de survie, font un usage extensif de tous les entretiens.

Les portraits d'Arturo, Benoît, Amélie, Josiane et Johanna sont introduits par un titre issu de leur verbatim et révélateur d'un des aspects les plus structurants de leur récit.

2. Les portraits

Arturo : « Je suis déjà mort »

Profil : Arturo a 44 ans, est célibataire et vit chez sa mère. Il est gradué en expertise automobile.

Expérience professionnelle : Plusieurs années de chômage à la sortie des études, puis quatorze années en ALE avant sa fin de droit aux allocations d'insertion en janvier 2015.

« Vous conservez vos allocations avec le système agence locale emploi, je vois pas ce qu'il y avait de mal là-dedans, qu'on travaille honnêtement ».

Rapport au travail : Travail érigé en valeur fondamentale, participe à avoir une place dans la société, absence de travail et dépendance vues comme honteuses.

« Je suis assez volontaire, je connais bien la pelle et la brouette, la motivation ».

« Je suis obligé de mentir. Ils [ses frères et sœurs] savent pas que je suis exclu, je dis que je travaille encore aux agences locales emploi, etc. ».

Rapport aux institutions : Rancœur car il estime qu'elles ne l'ont pas suffisamment aidé à trouver/garder un emploi et qu'elles le laissent sans revenu.

« Ils vous répondent qu'ils ne gèrent que 20% que soi-disant, c'est soi-même qu'on doit le trouver le reste, les 80% ».

« Chacun a droit, pour des raisons ou une autre, en tant que malade, on a droit à son revenu, on perd un emploi, on a droit à un revenu ».

Mode de survie : Solidarité familiale : il n'a plus ni revenu, ni allocation sociale et est à la charge de sa mère. Il a de côté un petit héritage :

« Ben, c'est un peu tabou. Mon papa a eu une carrière complète à l'usine et il avait un peu économisé et voilà ».

Tension centrale : Absence de reconnaissance de son vécu de travailleur, il n'a plus de statut.

« Moi je suis chômeur, mais je travaille, je ne suis pas un profiteuse ».

« On travaille honnêtement, et après on est pénalisé avec la réforme ».

Projection de soi : Mort sociale, sans statut, sans revenu, sans soutien institutionnel (plus d'ALE, pas d'article 60, DE libre).

« J'ai rien à perdre, je suis déjà mort... depuis longtemps. Je suis mort alors. Je suis un mort mais j'ai un peu un espoir de vivre. En ironisant, en comparant, je suis un peu un mort comateux, je vais dire ».

Benoît : « Je comprenais la règle du jeu et je jouais avec »

Profil : Benoît a 36 ans, il vit seul. Il a fait des études supérieures dans le domaine artistique. Sa maman est infirmière ; il n'a pas de contact avec son père. Il fonde le projet de construction d'une famille.

Expérience professionnelle : À travaillé à la sortie des études dans le milieu artistique mais s'est ensuite installé dans le chômage.

« [...] Tout ce monde-là en fait la réalité de ce monde-là ne me plaisait plus. Ne me plaisait pas. Donc j'ai arrêté ça. Et voilà une grande période à ne rien faire ».

Rapport au travail : Faible.

« C'est pas, c'est pas naturel de travailler. On n'est pas conçu pour ça quoi. [...] Donc à force d'éducation et de slogans qu'on nous envoie dans le crâne on finit par penser qu'on est né pour travailler. (...) De travailler officiellement. Pour avoir un revenu qui nous permet de vivre. Et avoir une place dans la société par le travail. Maintenant, travailler pour se nourrir et pour élever ses enfants ça c'est autre chose quoi bien sûr. Ça, c'est normal ».

Rapport aux institutions : Relation basée sur la seule conformité aux règles, distanciation avec les normes de travail relayées par les institutions.

« Ils vérifiaient si je cherchais bien de l'emploi. Donc j'arrivais avec ce qu'il fallait. Puis à l'année prochaine quoi ».

Mode de survie : Mode de vie simple et mise à distance de la société.

Tension centrale : Syndrome dépressif. Relation conflictuelle avec son assistante sociale.

« Oui fin avec des moments de dépression quoi mais je, ouais j'ai un petit loyer, donc j'ai pas de problème d'argent. Donc je, je pouvais vivre comme avec ce que me demandait l'ONEM, je pouvais vivre comme ça. J'ai pas trop d'ambition ».

« Quand je la revois, parce que je suis bien obligé, elle me répond : mais vous ne devez vous en prendre qu'à vous-même, tant pis pour vous, je ne suis pas responsable. Avec un petit sourire narquois quoi. C'est ... [blanc] ».

Projection de soi : Émergence d'un projet de se réintégrer dans la société : avoir un boulot pour sortir du CPAS, répondre à un besoin de structuration et peut-être rendre possible une vie familiale.

« Et puis je vois beaucoup de gens de mon âge ou plus jeunes et qui ont des boulots à rien foutre. Et je me dis, pourquoi pas moi quoi. [...]. Ben à force je me suis vraiment décollé de la réalité et ouais il faut que je me reprenne quoi ».

Amélie : « J'ai fait le mauvais choix »

Profil : Amélie a 38 ans, est mère de deux filles de 7 et 10 ans, et est séparée. Elle est issue d'une famille d'enseignants et est elle-même institutrice primaire de formation.

Expérience professionnelle : Institutrice en Afrique pendant deux ans à la sortie des études, puis en Belgique, pendant quatre ans à temps partiel. À la naissance de ses filles, elle prend un congé pour leur éducation.

« C'est que ma priorité c'était vraiment d'accompagner mes enfants ».

Reprise après cinq ans : intérim dans l'enseignement et autres boulots alimentaires

« Quand on doit redémarrer à zéro, on doit prendre ce qu'il y a. C'est des intérim : deux semaines, un jour. L'année passée j'avais ça : un jour par-ci, trois jours par-là, une semaine ».

Rapport au travail : Regrette son choix professionnel.

« *Institutrice, c'était pas vraiment un métier pour moi* ».

Voudrait se réorienter – boulangerie artisanale ; a entamé quelques démarches, mais n'y croit pas vraiment. Dans l'attente, elle accepte des petits boulots alimentaires.

Rapport aux institutions : Douleuruse expérience du CPAS.

« *Or je crois que voilà pour entreprendre quoi que ce soit dans la vie, on a besoin d'un minimum de confiance en soi. Et si on en arrive à passer la porte du CPAS à un moment donné dans sa vie, c'est qu'on est en grande difficulté à ce moment-là de sa vie. Et qu'il y a du coup un problème de confiance à retrouver. Et euh en fait c'est pas du tout..., on est enfoncé encore plus parce que c'est toute cette image de... en fait quoi qu'on dise, tout est tellement contrôlé, vérifié, tout est dans la suspicion* ».

Mode de survie : CPAS et solidarité familiale (parents remboursent la moitié du RIS). Échange de services avec son réseau.

- n'admet pas la dépendance par rapport à sa famille ;
- se trouve dans une situation inéquitable par rapport à ses deux sœurs ;
- se sent soumise à une pression non dite mais latente.

Tension centrale : Être dans la survie.

« *Et donc ça ne laisse pas de place dans la tête, en fait, ... pour construire quelque chose d'autre... on est un peu dans la survie. Une semaine après l'autre... un mois après l'autre. On sait pas trop* ».

Projection de soi : Aspire à sortir de cette tranche de vie. Sentiment de solitude, de ne pouvoir compter que sur elle.

« *Aller puiser les dernières réserves, essayer de passer de l'autre côté et tout doucement reconstruire des choses. Mais là je sens que je m'épuise dans... dans une direction qui va me mener juste au mur. Oui. Et je trouve ça vraiment vraiment dommage* ».

Josiane : « *J'ai été habituée de vivre en famille* »

Profil : Josiane a 56 ans, est célibataire et vit seule après avoir vécu en famille, jusqu'au décès de ses parents. Elle a un diplôme de couturière, est analphabète partielle, comme son père.

Expérience professionnelle : 27 ans en ALE, travail chez des particuliers et dans des ASBL.

« *En ALE, et j'avais mon chômage* ».

« *J'avais beaucoup d'heures, je faisais mes 45 heures. Ça me faisait une somme de 184 euros par mois, en plus. Oui, c'était intéressant* ».

Fin de droit aux allocations d'insertion en janvier 2015 ; depuis, elle est au CPAS et a pu conserver quelques heures ALE.

Rapport au travail : Se vit comme travailleuse, valorise ses « places » :

« *J'aime bien de travailler, j'suis bien où que je suis, y'a pas de problème pour moi* ».

« *J'avais des preuves qu'on me prenait pas, j'en peux rien, je peux pas aller demander aux gens « prenez-moi » !*

L'emploi classique apparaît hors de portée en raison de problèmes de santé, d'une faible mobilité, de l'âge.

Rapport aux institutions : Assistance installée, voire revendiquée, se conforme aux demandes :

« *J'ai fait tout ce qu'ils m'ont demandé* ».

« *J'ai dû faire un dossier pour pas être virée du chômage, j'ai dû m'inscrire à plein de trucs, aller à des agences, et tout ça* ».

« Quand j'ai appris que j'allais être rayée du chômage, je me suis directement inscrite au CPAS, parce qu'on m'avait dit qu'il y a pas beaucoup de places. Alors, j'ai été assez vite, et j'ai eu ma place. C'est bien, je trouve ».

Mode de survie : Dépendance aux allocations et revenus ALE :

« J'ai 850 € par mois, vous enlevez l'électricité, le gaz, le loyer, et l'eau est dedans, moi, mon eau est comprise, tout ça j'ai presque rien pour manger, même si je suis toute seule, ah non ».

Tension centrale : Crainte de ne plus pouvoir subsister, logement inconfortable, perte progressive des relations familiales.

Projection de soi : Préserver le *statu quo* tant que possible, espoir d'un meilleur logement

« Et maintenant, je suis bonne pour un an au CPAS. Après un an, je dois retourner au CPAS avec tous mes documents, extraits de compte et tout ça, pour vérifier si je suis encore bonne pour des années de plus ».

Johanna : « Cela pend au nez de tout le monde »

Profil : Johanna a 33 ans et vit avec sa fille dans son village natal. Son père est policier et sa mère indépendante – gère un petit commerce.

« Ils ont toujours travaillé comme des forçats tous les deux ».

Expérience professionnelle : Johanna a travaillé dix ans dans le commerce familial dès la sortie des études, réorientation comme éducatrice et nouvelle perte d'emploi.

« Ma maman cherchait quelqu'un à mi-temps pour le commerce dans le village où moi j'ai grandi et où je suis née pour dire. Donc je connaissais déjà tout. J'ai travaillé régulièrement donc voilà. Donc j'ai bossé pendant dix ans à mi-temps ».

Rapport au travail : Évidence et norme structurante :

« J'ai toujours cru que je reprendrais le commerce familial ».

Mais le souci de concilier le travail avec vie sa parentale et personnelle est présent.

Rapport aux institutions : Sentiment de trahison, d'abandon et de déchéance compensé par les relations interpersonnelles.

« Il y a plein d'infos qu'on nous donne pas ».

« Ils ont bien tout calculé pour nous foutre dedans ».

« Et voilà comment je me suis retrouvée au CPAS ».

« On s'est baladé sur mes comptes. Je trouvais qu'il y avait un côté un peu violation de mon intimité ».

« Il m'a dit : "y pas de honte. Rassurez-vous. 'Fin voilà ça arrive à tout le monde. C'est une mauvaise passe ».

Mode de survie : Se débrouiller, trucs et astuces pour se ménager des petits plaisirs.

« Financièrement, c'est la catastrophe ».

« Mon petit plaisir c'est vraiment pouvoir partir avec ma fille. Moi je ne suis pas quelqu'un de matérialiste. Je fais les fripes : 1, 2, 3, 4, 5 euros, c'est parfait ».

Tension centrale : Période d'anomie et découragement, peur de stagner.

Projection de soi : Se bat pour en sortir.

« Employée administrative, je me suis fixé une bonne alternative ».

« Il faut que je passe mon permis ».

CHAPITRE 4 : ÊTRE DEMANDEUR D'EMPLOI INDEMNISÉ SUR LA BASE DES ÉTUDES : QUELS PARCOURS ?

1. Introduction

Comment les personnes interrogées en sont-elles arrivées à se maintenir dans une situation de chômage sur la base des études ? De quelle manière la fin de droit a-t-elle infléchi leur parcours professionnel ? Nous répondons à ces questions au départ de la lecture séquentielle des entretiens, décrite dans le chapitre 2, qui nous a permis de mettre bout à bout des épisodes de travail, de formation, de chômage tels qu'ils sont relatés et interprétés par les acteurs eux-mêmes. Les parcours des personnes que nous avons rencontrées ne sont ni lisses, ni linéaires, mais constitués de fractures et de transitions souvent obligées plutôt que choisies.

La deuxième section est consacrée à une modélisation des parcours professionnels des personnes rencontrées, depuis leur entrée sur le marché du travail jusqu'au moment de l'entretien. Cette modélisation est ancrée dans le matériau de terrain, c'est-à-dire entièrement construite à partir des témoignages. L'objectif de cette présentation est de rendre visible l'ensemble des facteurs qui, dans leurs interrelations complexes, ont façonné les parcours individuels. C'est sur cette modélisation que s'appuie l'analyse des parcours, présentée dans la troisième section.

2. La modélisation des parcours

L'analyse de notre matériau a progressivement fait émerger des propriétés et dimensions de catégories conceptuelles. La modélisation est élaborée à partir de l'observation de l'articulation entre ces propriétés, dimensions et catégories. Le lecteur trouvera dans l'encadré 1 une définition de ces notions ainsi que la représentation de leurs articulations utilisée dans le schéma 1.

Encadré 1 : Catégorie, propriété et dimension : définitions et articulations

Définitions

Ces définitions sont extraites de l'ouvrage de C. Lejeune (2014), chapitre 3 : « Étiqueter : des propriétés aux catégories ».

Catégorie : Dans l'analyse qualitative par théorisation ancrée, la catégorie est entendue comme un concept, une notion fondamentale. La catégorie ne se réfère ni au groupement, ni au classement, ni à la classification.

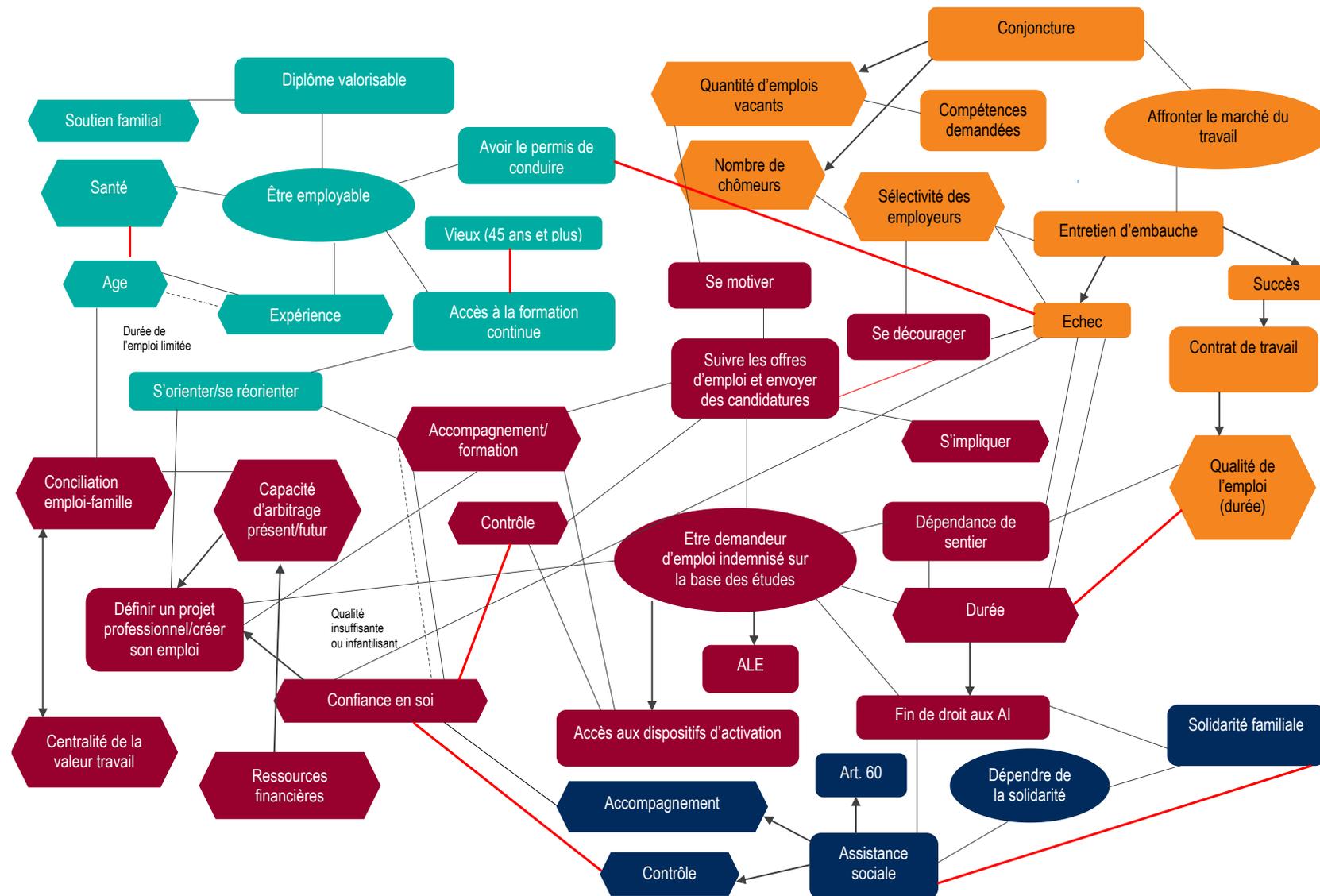
Propriété : la propriété est un attribut, une caractéristique de la catégorie.

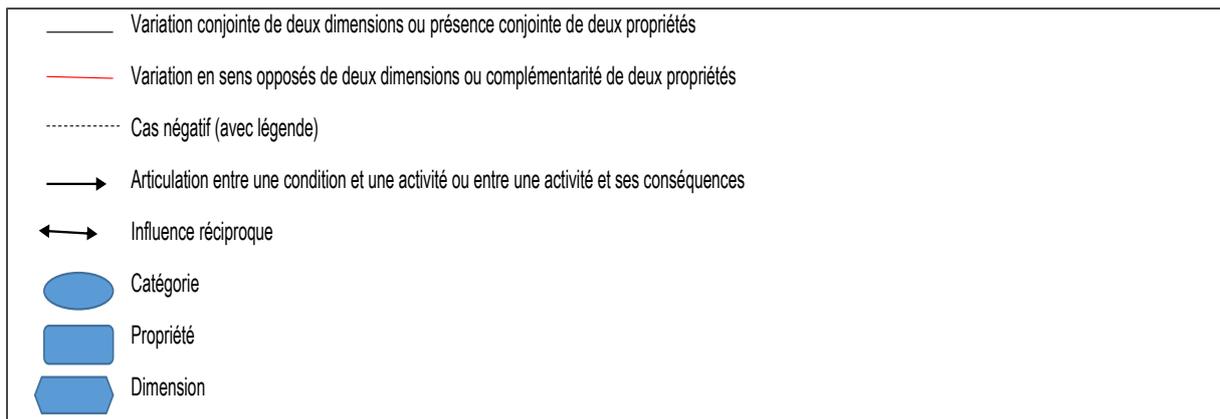
Dimension : la dimension est une propriété qui s'exprime en termes de plus et de moins.

Exemples : dans notre modélisation théorique, le permis de conduire est une propriété (soit on le possède, soit on ne le possède pas) de l'employabilité, tandis que l'expérience en est une dimension (elle peut être plus ou moins grande).

Représentation des articulations entre propriétés, dimensions, catégories

Schéma 1 : Modélisation des parcours





L'analyse des propriétés et dimensions qui se dégagent de notre matériau a conduit à les articuler autour de quatre catégories conceptuelles : « employabilité », « être demandeur d'emploi sur la base des études », « affronter le marché du travail » et « dépendre de la solidarité ». Le schéma 1 représente ces catégories articulées aux propriétés et dimensions qui les caractérisent. D'emblée, il convient de souligner que, par souci de lisibilité, toutes les relations entre propriétés appartenant à des catégories différentes n'ont pas été représentées : par exemple, seul le permis de conduire est lié (négativement) à une propriété du marché du travail (l'échec), alors que toutes les propriétés de l'employabilité auraient pu être liées soit au succès, soit à l'échec. De plus, comme une description de toutes les relations représentées serait fastidieuse, il nous a semblé préférable de proposer ci-après quelques éclairages partiels, centrés sur la construction des catégories et la manière d'interpréter les relations entre propriétés.

2.1 ÊTRE EMPLOYABLE

Dans le cadre de cette étude, l'employabilité est caractérisée par l'ensemble des propriétés mises en avant par les acteurs lorsqu'ils parlent de leurs expériences sur le marché du travail. Ancrées dans les parcours, ces propriétés sont évolutives – l'expérience professionnelle peut s'améliorer avec l'âge ; un accident de travail peut survenir et limiter les choix professionnels. Le maintien ou la restauration de l'employabilité ne sont pas uniquement du ressort individuel, mais dépendent aussi du contexte, c'est-à-dire de ce qui est mis en place par la collectivité pour sécuriser l'employabilité – accompagner la réorientation professionnelle par des formations, par exemple. Vu la perspective longitudinale dans laquelle se placent les parcours, la conception de l'employabilité rejoint la vision dynamique de B. Gazier (2005, p. 98) : « Ce [l'employabilité] n'est plus seulement la capacité à trouver un emploi, mais celle de construire une carrière autonome ». L'auteur le souligne par ailleurs, le soutien de l'action publique est indispensable.

De nos entretiens, il ressort que la détention d'un diplôme valorisable sur le marché du travail, la détention d'un permis de conduire, l'expérience professionnelle accumulée et la participation à la formation continue sont des propriétés positivement liées à l'employabilité. Une santé déficiente – suite à un accident de travail par exemple – a en revanche un impact négatif sur l'employabilité. Deux facteurs ont un impact indirect sur l'employabilité : le premier est le soutien familial, via son influence notamment sur le choix d'études, et le second est l'âge, via son impact sur la santé, l'expérience et l'accès à la formation continue. L'âge influence positivement l'expérience professionnelle, sauf dans les cas d'emplois précaires de courte durée, peu valorisables dans un curriculum professionnel ; mais il limite l'accès à la formation continue, pourtant nécessaire lorsqu'il faut s'orienter ou se réorienter, et, via les problèmes de santé éventuels, il constitue un barrage à certaines activités professionnelles.

2.2 ÊTRE DEMANDEUR D'EMPLOI INDEMNISÉ SUR LA BASE DES ÉTUDES

Être demandeur d'emploi sur la base des études, catégorie centrale de notre modèle, c'est entreprendre diverses démarches pour (re)trouver un emploi : suivre les offres d'emploi, envoyer des lettres de candidatures aux entreprises qui ouvrent des postes, définir un projet professionnel, adapté à la fois à ses attentes et à celles du marché du travail, entrer dans un ou plusieurs dispositifs du marché du travail : principalement les dispositifs d'activation – accompagnement, formation, et contrôle –, ou exercice d'un travail dans le cadre d'une agence locale pour l'emploi (ALE). Ces propriétés principales sont entourées elles – mêmes de propriétés.

Définir un projet professionnel, salarié ou indépendant, cela signifie avoir confiance en soi et s'abstraire des contraintes du quotidien, c'est-à-dire avoir une capacité d'arbitrage entre le présent et le futur, capacité elle-même liée aux ressources financières disponibles. En outre, les valeurs et/ou contraintes individuelles, comme la conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, peuvent s'imposer au détriment de projets professionnels futurs. Les entretiens révèlent également que si l'accompagnement offert par les services publics de l'emploi peut influencer favorablement la confiance en soi, le contrôle exerce généralement un effet négatif.

En ce qui concerne le suivi régulier des offres d'emploi, on observe des stratégies diversifiées : certaines personnes s'y impliquent d'initiative, avec l'aide éventuelle d'un accompagnateur, d'autres obéissent simplement aux prescriptions de la politique d'activation. Si l'abondance de postes vacants constitue une source de motivation à renforcer la recherche d'emploi, en revanche, le chômage massif et l'échec des entretiens d'embauche la découragent. Et finalement, des recherches d'emploi qui ne donnent pas de résultat ou qui débouchent sur des emplois précaires entretiennent une dépendance de sentiment, c'est-à-dire l'enlèvement du demandeur d'emploi dans une situation dont il est très difficile de sortir ; d'où le lien avec la durée du chômage sur la base des études, durée dorénavant limitée à trois ans. Cette propriété fait le lien avec notre dernière catégorie « dépendre de la solidarité ».

2.3 AFFRONTER LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Seules quelques caractéristiques du marché du travail sont évoquées dans les entretiens : la conjoncture économique, les postes vacants, le chômage, les entretiens d'embauche, la sélectivité des employeurs, les contrats de travail. Des faits objectifs, comme un retournement conjoncturel, permettent de rationaliser les difficultés à trouver un emploi : le chômage augmente, il y a moins de postes vacants, donc une probabilité d'embauche réduite. De même, la sélectivité des employeurs est un argument utilisé pour justifier le fait d'avoir été éliminé(e) au profit d'autres candidats. Mais de longues périodes d'attente ou des échecs répétés finissent par décourager la recherche d'emploi et éroder la confiance en soi, conduisant inévitablement à un allongement de la période de chômage. Les succès ne sont pas toujours payants : la précarité des contrats de travail proposés enclenche souvent un cercle vicieux d'alternance d'épisodes de chômage et de courts emplois. Au final, la durée du chômage augmente plus rapidement que la durée d'emploi, ce qui explique le maintien dans le statut de chômeur sur la base des études.

2.4 DÉPENDRE DE LA SOLIDARITÉ

Que reste-t-il aux personnes qui ont épuisé leur droit aux allocations d'insertion ? Au moment de nos entretiens, certaines personnes bénéficient du RIS et des services d'accompagnement de l'assistance sociale ; d'autres sont, soit par choix, soit par défaut, dépendantes de la solidarité familiale. L'assistance sociale ouvre des portes vers un emploi article 60 et donne accès à des services d'aide à l'insertion professionnelle. Mais elle s'accompagne aussi d'un contrôle des ressources et des dépenses qui peut s'avérer intrusif et porter atteinte à la confiance en soi du fait du renvoi du bénéficiaire à son statut d'assisté, image dévalorisée de lui-même dont il voudrait se détacher. Le chapitre 5 est entièrement consacré aux stratégies de survie développées par les personnes après leur exclusion. Nous nous concentrerons ici uniquement sur les inflexions des parcours professionnels à l'approche de, ou juste après, la fin de droit.

3. L'analyse des parcours

3.1 LE DIPLÔME : PEU OU PAS MOBILISÉ EN DÉBUT DE PARCOURS

En début de vie active, le principal atout dont on peut se prévaloir auprès des employeurs, c'est le diplôme. Qu'en est-il pour les personnes que nous avons rencontrées ? Quel rôle a joué leur diplôme ? De quelle manière l'ont-elles mobilisé ?

À l'exception d'Alexandre et de Natacha, qui ont abandonné leurs études secondaires en filière professionnelle à mi-parcours, les personnes rencontrées ont toutes obtenu leur diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS), et huit d'entre elles ont continué dans l'enseignement supérieur court (baccalauréat ou graduat). Les diplômés du secondaire sortent généralement de sections professionnelles – coiffure (Cynthia, Catherine), couture (Josiane), commis de cuisine (Isabelle), aide sociale (Louis, Sophie), éducatrice (Méline), boulangerie-pâtisserie (Virginie), secrétariat (Sandra) ; deux personnes ont obtenu un CESS de l'enseignement général (Johanna et Lisa). Quant aux diplômés du supérieur, ils se concentrent dans des filières artistiques – infographie (Didier), vidéo

(Benoît), peinture (Carine) –, et sociales – conseiller social (Pauline) ; les deux derniers ont un diplôme d'institutrice (Amélie) et d'expertise automobile (Arturo). Notons que Mélinda et Catherine obtiendront un diplôme d'études supérieures (graduat) en formation continuée.

Il ressort de nos entretiens que le diplôme est peu mobilisé par les entrants sur le marché du travail... Deux explications principales peuvent être avancées. La première est que le diplôme obtenu est peu ou pas valorisé par les employeurs. C'est le cas notamment des diplômés du domaine artistique. Didier constate amèrement que « le monde artistique n'est pas reconnu », au point de regretter son propre investissement dans des études artistiques :

« Tous ces comédiens sont des artistes qui rêveraient de vivre de ce qu'ils font. Mais, ils y arrivent pas, ils sont tous au chômage et...on s'en sort pas » (Didier).

« On est arrivé dans une époque où les parents nous forcent en disant 'si tu as un diplôme, t'auras un boulot'. On arrive à l'extérieur, on arrive à cet extrême et ben non, même avec un diplôme, t'auras pas de boulot » (Didier).

Même constat amer pour Catherine, qui a connu d'importantes difficultés familiales dans le courant de son adolescence et qui, pour obtenir son diplôme de coiffeuse, a dû faire preuve de courage et de ténacité :

« Des études pour rien. Cassé à la base, voilà. [...]. On doit nous dire s'il y a de l'emploi après, quoi, s'il y a des perspectives ! Sans ça, on se jette dans des études et puis on sort, on n'a rien » (Catherine).

Le graduat en expertise automobile n'ouvre aucune porte à Arturo. Pauline, qui aborde le marché du travail avec un baccalauréat de conseiller social, reçoit des propositions d'emploi qui n'ont rien à voir avec sa formation :

« J'avais eu, par exemple, c'était une assurance à Waterloo quelques jours après mon diplôme, qui m'ont contactée. Ils voulaient, mais il fallait être indépendant. Et c'était pour vendre des assurances et on avait des primes, etc., mais c'était indépendant. À ce moment-là, je ne me voyais pas, je venais de terminer mes études. [...] À ce moment-là, j'ai réfléchi aussi et puis j'allais pas vendre des assurances, c'était nouveau pour moi, c'était pas vraiment par rapport aux branches que j'avais faites » (Pauline).

La deuxième raison, c'est que les études ne correspondent pas à un choix professionnel. Louis, qui avait des difficultés scolaires, a choisi une filière qui lui permettait d'avoir un diplôme, mais qui ne lui convenait pas. Son cas ressemble à celui de Josiane, qui a terminé ses études de couturière vers 22-23 ans, poussée par son père :

« J'ai fait ce métier-là parce que c'est le seul qui m'a permis d'obtenir mon diplôme et ma qualification. Comme ça, au moins, je peux dire que j'ai fait l'école jusqu'au bout. Mais aide aux personnes, ça c'est un boulot que j'e n'aime pas » (Louis).

« Chercheur : vous vouliez faire quoi comme métier, vraiment ? Couturière ?

Josiane : non, j'aimais bien les enfants moi, et c'est mon père qui m'a poussée dans la couture, et, à ce moment-là, c'étaient les parents qui décidaient, c'était pas nous ! » (Josiane).

Au moment où Carine choisit ses études, elle ne pense pas à l'emploi. Elle s'engage dans le domaine artistique, parce que cela lui plaît et parce que le coût – moins élevé que celui d'études universitaires – est plus supportable pour ses parents.

« Je ne suis pas très pratique quoi ; enfin je suis pratique pour ranger du bois, pour me faire une cabane, mais je ne suis pas pratique à penser à l'avenir. Je vis plutôt au jour le jour, et ça depuis très longtemps. Je ne sais pas pourquoi. Je ne suis pas dans les projets » (Carine).

3.2 UN SENTIMENT D'IMPUISSANCE PAR RAPPORT AU MARCHÉ DU TRAVAIL

3.2.1 Des emplois précaires ou emplois aidés

Seules Cynthia, Amélie et Johanna ont intégré sans difficulté le marché du travail à la sortie de leurs études. Cynthia a fait des études de coiffeuse ; à l'âge de 15 ans, elle entre en apprentissage dans un salon où elle est ensuite engagée. Elle y reste pendant 15 ans, jusqu'à la pension de sa patronne. Amélie, institutrice, exerce son métier dès la sortie des études, jusqu'à la naissance de ses filles. Quant à Johanna, elle est engagée à mi-temps dans le commerce familial, où elle restera 10 ans.

Les récits des autres personnes rencontrées révèlent en revanche des débuts difficiles : l'alternance de petits boulots – CDD, travail saisonnier, intérim, emplois aidés, contrats SMart²⁰ – et de périodes de chômage est le lot de tous. Quelques exemples illustrent ce constat. Mélinda, qui entre sur le marché du travail avec un diplôme d'éducatrice (obtenu dans l'enseignement secondaire) mais ne trouve pas d'emploi dans sa branche, cherche dans la vente, où elle obtient une succession de contrats variés. De même, Lisa, avec son CESS général, ou encore Benoît et Didier, avec leur orientation artistique :

« Interims en vente et des plans activa, plan PTP, ... Activa, PTP, enseignement Rosetta je pense que j'avais eu aussi, des petits plans comme ça, oui, c'est tout » (Mélinda).

« Un peu de tout, des CDD en fait, pas des CDI, des CDD, un contrat d'un an, un contrat de deux mois, enfin » (Lisa).

« Mais oh, c'étaient même pas, c'étaient même pas des contrats. C'était : on rentre dans des projets, on sait pas pourquoi, on signe rien, et puis en espérant se faire repérer, entrer sur d'autres projets, enfin... » (Benoît).

« Je me fais clairement exploiter » ; « Et un jour le patron m'a dit cette phrase : 'si je prends des free-lance, c'est pour pouvoir plus facilement les virer' ; j'ai dit 'ne renouvelez pas mon contrat' » (Didier).

3.2.2 Les formes de justification

Plusieurs formes de justification viennent en appui des échecs à s'insérer durablement sur le marché du travail. Pour certains, les difficultés s'enracinent dans une conjoncture défavorable ou, pour ceux qui sont entrés sur le marché du travail vers 2010, dans la crise financière. Des éléments objectifs soutiennent leur argumentation : la quantité d'emplois vacants est insuffisante par rapport au nombre de chômeurs. L'indicateur de « 40 chômeurs par opportunité d'emploi », calculé par le SPF Emploi pour la Wallonie en 2012, revient à plusieurs reprises à titre de justification, même si cet indicateur a été contesté²¹.

« C'est pas évident d'en trouver, y a pas de boulot pour tout le monde. Ça a sûrement encore augmenté, mais dans les chiffres, ils mettaient un emploi pour 40 personnes minimum. Donc c'est une statistique qui est sortie il y a un an ou deux, mais c'est toujours d'actualité et ça augmente de plus en plus » (Sophie).

« C'est une place pour 35 ou 40 [demandeurs d'emploi]. Comment voulez-vous faire rentrer, je ne sais pas moi, 2 000 sardines dans une boîte qui peut en contenir 1 000 ? » (Alexandre).

D'autres avancent des arguments plus proches de leur expérience, par exemple : il manque d'emplois dans leur domaine ou les employeurs n'engagent pas.

« Métier d'expertise-auto, c'est un peu bouché » (Arturo).

« C'est facile de dire : ouais, y a de l'emploi. Ouais, un team-manager, un chef d'équipe avec dix ans d'expérience, heu, un collaborateur team-manager. Nous autres on n'a pas tout ça. Le problème c'est qu'on a supprimé les pelles et les brosses quoi, hein. Y a plus de travail manuel hein. C'est ça le problème » (Alexandre).

« Quand je voyais intérim intérim intérim...et après que j'essayais de m'arranger pour qu'on m'engage et tout, et 'non, on n'engage pas, on n'engage pas', à la longue on en a un peu marre » (Louis).

« C'est toujours la même chose, soit ils répondent pas ou alors c'est des réponses négatives. [...] Donc c'est eux qui engagent. Moi je déciderais de travailler, je travaillerais, je serais déjà en train de travailler depuis longtemps » (Lisa).

Au fil de leurs recherches d'emploi, d'autres encore se rendent compte qu'il leur manque une ou plusieurs compétences non acquises dans le système éducatif, et pourtant demandées, voire exigées pour accéder à

²⁰ SMart est une entreprise à finalité sociale qui offre aux travailleurs rémunérés à la prestation la possibilité de bénéficier, pour chaque mission, d'un contrat de travail salarié temporaire ouvrant le droit à la sécurité sociale.

²¹ M. Dejemeppe et B. Van der Linden (2012) critiquent la méthode de calcul de cet indicateur et, en appliquant une méthode statistiquement plus satisfaisante, aboutissent à une opportunité d'emploi pour cinq chômeurs.

certaines emplois. Par exemple, Sandra, diplômée en secrétariat, constate que « *La plupart du temps, il faut être bilingue* » et met en cause l'enseignement, une façon de reconnaître indirectement sa maîtrise insuffisante des langues :

« *Ils ont enlevé à partir de la cinquième année les langues ; pour nous mettre deux heures de math en plus. Je fais : ça va nous servir les maths ?* » (Sandra).

Le plus souvent, c'est le permis de conduire qui fait défaut :

« *J'ai travaillé comme intérimaire à Infrabel, mais le problème c'est que ça n'allait pas pour le permis camion... déjà là, je suis ouf!* » (Louis).

« *Et quand je postule ; que je vois les offres d'emploi, il faut le permis B, hop permis B. Ça, ça me pfffff* » (Lisa).

Des raisons financières – le coût élevé des cours en auto-école, ou le coût de l'achat d'une voiture –, ou/et des raisons personnelles constituent les freins principaux. Si, grâce à quelques économies rapinées sur leurs faibles revenus, Sophie réussit à passer son permis et Pauline peut, de justesse, entretenir sa voiture, d'autres comme Alexandre et Louis n'en ont pas les moyens.

« *Le fait d'avoir travaillé en tant que saisonnière m'a permis de payer ça. Donc voilà, c'est un mois de salaire qui est parti là-dedans. Donc ça, mes économies en ont souffert aussi, déjà que j'ai pas grand-chose* » ; « *Maintenant que j'ai passé le cap du permis voiture, j'ai ça en moins en tête, et je peux mieux me concentrer sur mes recherches de boulot* » (Sophie).

« Chercheur : *Là vous êtes aux économies pour le moment ?*

Pauline : *Oui, la fin de mes économies et je privilégie surtout pour ma voiture pour être sûre parce que je sais que quand on postule ben, premier truc : 'vous avez une voiture ou pas', c'est ça le souci* ».

« *Oui, j'ai pas les moyens de me payer le permis de conduire* » (Louis).

« *Disons qu'on n'a pas l'argent pour acheter des voitures* » (Alexandre).

Quant aux raisons personnelles, Lisa et Johanna nous parlent du traumatisme qu'a constitué un grave accident de voiture.

« *J'ai perdu quelqu'un dans ma famille, et depuis je n'ose plus rouler, quoi, j'ose plus rouler en voiture* »,

confie Lisa, qui regrette amèrement cette exigence systématique des employeurs, d'autant que, selon elle, dans la plupart des cas, la conduite n'est pas utile dans l'exercice de la fonction. On ne sent pas Lisa prête à se décider, alors que Johanna semble sur la voie :

« *La voiture avait commencé à prendre feu. Et donc, j'ai vécu avec ça pendant un moment et donc j'arrive pas à me décider. Maintenant je sais qu'il faut que je le fasse* » (Johanna).

Enfin, l'absence d'expérience est évoquée comme un grave souci, notamment chez les jeunes. C'est le cas de Pauline, qui ne réussit pas à trouver un premier emploi dans sa branche, et de Sophie, qui n'a que des petits boulots :

« *Au niveau des ressources humaines, je pense qu'ils [les employeurs] bloquent. C'est parce que souvent ils mettent trois ans minimum et moi j'ai pas d'expérience. Avec la M. [organisme de formation], ils me proposent même de faire des stages de quelques jours ou même quelques semaines non payés... si par la suite ils peuvent peut-être m'engager pour avoir vu ce que je sais faire vraiment sur le terrain* » (Pauline).

« *Je n'ai qu'un CESS, je n'ai pas de spécialisation propre [...] maintenant, c'est un minimum pour trouver un boulot, parce que maintenant ce que les gens demandent c'est d'avoir au moins trois à quatre ans d'expérience, d'avoir un minimum de connaissance d'anglais ou de néerlandais* » (Sophie).

Dernière forme de justification, moins souvent invoquée : les préjugés des employeurs. Sophie nous confie son expérience :

« *Sophie : Ça aussi, les préjugés, ça peut aller dans la balance aussi.*

Chercheur : *Et vous avez l'impression...*

Sophie : *Je l'ai déjà ressenti, oui. Parce que je suis forte aussi à la base, donc je fais attention à mon poids, mais ça n'aide pas non plus. Je suis sûre que j'ai perdu des boulots aussi à cause de ça. Parce que j'étais trop forte pour le boulot demandé ».*

3.2.3 Être chômeur et exercer une activité dans le cadre d'une ALE²²...

3.2.3.1 ...une activité considérée comme un emploi « ordinaire »

Arturo, Alexandre, Josiane, Sophie et Carine ont trouvé dans le dispositif ALE un refuge qui leur a permis d'exercer une activité en dehors du cadre concurrentiel du marché du travail. Pour les hommes, c'était essentiellement du jardinage ; pour les femmes, de l'aide à domicile de nature ménagère ou de l'aide à la garde et à l'accompagnement d'enfants dans des écoles.

Après plusieurs contrats saisonniers, Sophie, qui veut s'occuper d'enfants – elle aurait voulu devenir institutrice mais a raté ses études –, est très heureuse de trouver un emploi de gardienne d'enfants dans l'école de son village.

« Donc voilà, ça m'a permis de faire ce que j'aimais, être avec les enfants, les surveiller, voilà, et être en contact avec. [...] franchement, j'étais super bien, voilà, je connaissais les professeurs parce que certains je les avais déjà eus moi-même, voilà, l'ambiance était bien » (Sophie).

Après de nombreuses déconvenues, Arturo apprécie son travail en ALE, qu'il exercera pendant une quinzaine d'années. Il se considère d'ailleurs comme travailleur, et cette forme de travail lui permet de prendre distance par rapport au stigmate du chômeur.

*« Quand on dit chômeur, c'est pas vrai, moi j'ai travaillé dans le système d'agence locale pour l'emploi » ;
« Moi je suis chômeur, mais je travaille, je ne suis pas un profiteur » (Arturo).*

Alexandre, qui est très peu qualifié, s'est épanoui dans son travail en ALE, qui lui fournissait en outre un complément de revenu apprécié.

« L'ALE, moi j'ai trouvé que c'était une super solution » ; « Et je m'amusais bien, j'aimais bien faire ça » (Alexandre).

Dès qu'elle en a eu la possibilité, Josiane, qui a connu quelques années de chômage après ses études, s'est engagée dans la recherche d'un travail en ALE. Elle évoque avec satisfaction les différentes « places » qui ont jalonné son expérience d'une trentaine d'années en ALE. Ses prestations variées chez des particuliers et pour des ASBL sont à la fois source de revenus complémentaires et vecteur de socialisation et de valorisation.

« Mais dès que j'ai pu avoir une place à l'ALE, je me suis inscrite à l'ALE et j'ai pu travailler » ; « J'avais beaucoup d'heures, j'avais mes, je faisais mes 45 heures [plafond autorisé]. Ça me faisait une somme de 184 euros par mois, en plus. Oui, c'était intéressant » (Josiane).

Pour Carine enfin, un travail en ALE a mis fin à plusieurs années de « petits boulots ». Cela l'arrangeait bien, car elle venait d'avoir sa fille.

3.2.3.2 ...mais conditionnelle

Pour Alexandre, Arturo et Sophie, la fin du droit aux allocations d'insertion a brutalement mis fin à leur activité en ALE. En effet, la fin de droit aux allocations d'insertion implique la perte du statut de chômeur indemnisé, un des deux statuts ouvrant le droit de travailler en ALE. L'autre statut est celui d'allocataire social, bénéficiaire du RIS ou d'une aide sociale financière du CPAS. Alexandre et Arturo en font la demande, mais ne remplissant pas les critères de ressources, ils ne l'obtiennent pas. L'image des oubliettes exprime le désarroi d'Alexandre :

²² Une ALE est une association sans but lucratif (ASBL) créée par la commune ou par un groupe de communes, dans le but d'effectuer diverses activités non rencontrées par le circuit du travail régulier. Les travailleurs au sein de l'ALE sont (1) des chômeurs complets indemnisés qui sont au chômage depuis 2 ans (ou 6 mois s'ils ont atteint l'âge de 45 ans) ; (2) des chômeurs complets indemnisés qui, au cours des 36 mois précédant leur inscription dans une ALE, ont été indemnisés pendant au moins 24 mois ; (3) des personnes qui bénéficient du revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière du CPAS et qui sont inscrites comme demandeur d'emploi inoccupé (Site de l'ONEM : <http://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/g2>).

« Au chômage on ne vous veut plus. Au CPAS on ne vous veut plus. Sur le marché du travail, vous avez 43 ans, pas d'expérience ... aux oubliettes! » (Alexandre)

De son côté, Sophie ne fait pas cette démarche, qu'elle juge inutile – vivant chez ses parents, elle est convaincue qu'elle ne remplit pas les critères –, mais surtout dégradante. Elle aurait pourtant aimé continuer son activité ALE :

« Si j'avais pu le faire plus longtemps, je l'aurais fait, si je n'avais pas été exclue » ; « Voilà, j'étais ALE avant d'être exclue. Quand on est exclu du chômage, on n'a plus droit à être ALE. C'est une des conditions, voilà, vu que c'est un complément du chômage, après, on n'y a plus droit » ; « Je ne suis pas allée au CPAS. Je n'ai pas fait la demande auprès du CPAS. J'aurais pu, mais je ne l'ai pas fait. (...) en fait, c'est l'échelon en dessous, le CPAS. C'est dévalorisant de se retrouver au CPAS » (Sophie).

Josiane n'est pas touchée de la même manière par la fin de droit, car elle réunit les conditions pour bénéficier du RIS et conserve son travail en ALE. Quant à Carine, elle n'est pas concernée, car son travail en ALE est un épisode lointain, auquel ont succédé d'autres expériences de travail.

3.3 ÊTRE MALGRÉ TOUT L'ACTEUR DE SON PARCOURS ?

Les expériences des personnes rencontrées en tant qu'acteurs de leur parcours se concentrent sur trois pôles : la construction de projets professionnels, la réorientation professionnelle et la recherche d'emploi.

3.3.1 Construire des projets professionnels satisfaisants

Construire un projet professionnel, ce n'est pas seulement une question de compétences intellectuelles ou techniques ni d'expérience. Construire un projet professionnel, c'est aussi la capacité à inscrire ce projet dans un environnement qui, façonné par les événements antérieurs, devient moins malléable et restreint les possibilités de choix. Si nous définissons un projet professionnel satisfaisant comme un projet qui s'intègre harmonieusement dans un parcours de vie, nos entretiens révèlent que, pour de nombreuses personnes, la construction d'un projet professionnel satisfaisant est un réel défi, voire un objectif hors de portée. La conciliation vie professionnelle - vie privée, la place du travail dans le projet de vie, la confiance en soi, la santé, les ressources financières, l'accès à une formation adéquate sont autant d'éléments avec lesquels il faut composer.

3.3.1.1 La conciliation vie professionnelle-vie familiale

Le témoignage de plusieurs jeunes femmes apporte un éclairage sur la difficulté de concilier l'entrée dans la vie active avec la maternité et la constitution d'une famille. Plusieurs problèmes se conjuguent, sans qu'il soit possible de les hiérarchiser : absence de diplôme ou de projet professionnel, maternité précoce, problèmes de santé de la maman et/ou des enfants, père des enfants peu ou pas présent...

Natacha quitte l'école à 16 ans pour s'occuper de sa première fille et est allocataire du CPAS dans l'attente de pouvoir bénéficier des allocations d'insertion. Elle est autorisée à maintenir ce statut pendant plusieurs années, en raison de la santé fragile de son fils, grand prématuré, et d'une dépression. Isabelle devient mère à 19 ans, et, abandonnée par le papa de sa fille, est accueillie dans un foyer de mères célibataires. Deux autres enfants suivront et, à nouveau, Isabelle ne pourra compter sur le soutien de leur père. Troisième cas, celui de Sandra : ce sont des grossesses difficiles, et ensuite l'éducation des enfants en bas âge, qui l'ont maintenue éloignée de l'emploi.

« Elle [la facilitatrice de l'ONEM] m'a laissée passer positive et elle m'a dit qu'elle me laisserait tranquille jusqu'à ce que mon fils entre en crèche. C'est vrai que pour ça, ils ont été très compréhensifs. Donc ils m'ont laissée tranquille jusqu'aux deux ans du petit » (Natacha).

« J'ai eu des complications pendant les grossesses donc forcément je pouvais pas aller travailler » (Sandra).

Tout en étant demandeuses d'emploi bénéficiaires d'allocations d'insertion, ces trois jeunes femmes ont accordé leur priorité à l'éducation des enfants. Différée, l'insertion en emploi n'en est que plus compliquée.

C'est un peu plus tard que se posent pour Virginie, Amélie et Cynthia les problèmes de conciliation vie privée-vie professionnelle. À sa sortie de l'école, Virginie travaille pendant quelques années en restauration, avant de prendre une pause pour éduquer ses quatre enfants. Amélie exerce son métier d'institutrice pendant plusieurs années. C'est à la naissance de sa première fille qu'elle fait le choix d'un congé, congé qu'elle prolonge ensuite à la naissance de sa seconde fille. Selon elle, c'est ce congé qui est à l'origine de son exclusion des allocations

d'insertion. En effet, avant son congé, elle avait essentiellement travaillé à temps partiel, et après, elle n'a trouvé que des intérim de courte durée.

« C'est tout personnel comme conviction, mais je crois que nos enfants ont besoin qu'on soit là » ; « Et voilà, moi, ce qui m'a amenée finalement à en arriver à cette situation – de demander l'aide du CPAS –, c'est que ma priorité c'était vraiment d'accompagner mes enfants ; en tout cas dans leur petite enfance. Donc j'ai arrêté de travailler à ce moment-là, quand elles sont nées. Avant ça, j'avais essentiellement travaillé à mi-temps. Et donc voilà, j'avais pas suffisamment de jours de travail à temps plein. Et donc il y a maintenant un an et demi, j'ai été exclue du chômage » (Amélie).

Quant à Cynthia, son arrêt de travail n'est pas volontaire – elle perd son emploi de coiffeuse peu après la naissance de son quatrième enfant, parce que sa patronne prend sa retraite.

Qu'il s'agisse d'activité professionnelle différée ou de reprise d'activité professionnelle après une interruption, ces jeunes mères expriment leur difficulté à trouver un emploi. Pour plusieurs d'entre elles, l'emploi devrait être compatible avec l'éducation des enfants. Un des problèmes évoqués est le fait que les horaires scolaires ne sont pas synchronisés avec les horaires de travail. Pour Isabelle et Cynthia, il devient impensable d'accepter un emploi dans leur métier de base.

« J'ai vraiment peine à imaginer les [les enfants] laisser à la garderie jusqu'à 6 h, ou les conduire à l'école à 7h. Moi, c'est un déchirement, quoi. Et je sais que c'est un frein dans les démarches » (Amélie).

« Oui, commis de cuisine, c'est restauration, tu finis à pas d'heure et tu commences à pas d'heure, c'est pas faisable, même pendant les vacances scolaires, t'y es quoi. Il me faudrait vraiment un travail adapté aux horaires scolaires » (Isabelle).

« Je cherchais toujours dans la petite enfance ou en vente aussi. Plus en coiffure parce qu'en coiffure on a été dégoûtée par mon ex-patronne. Trop difficile. Aussi j'avais dit je reprendrais peut-être un salon de coiffure mais bon...c'est travailler six jours sur sept et avec eux... faut quelqu'un pour eux, les rechercher, les conduire...(...). C'est de trop. C'est pas possible » (Cynthia).

Natacha est encore balancée entre ses enfants et le travail et semble poser moins de conditions. Au chercheur qui lui demande si c'est l'envie de garder ses enfants ou l'envie de travailler qui va l'emporter, elle répond : « Le travail à mon avis. Faut faire des concessions ». Ce n'est donc pas un vrai choix, d'autant que son bagage scolaire limité ne lui ouvre que de minces perspectives.

Pour Sandra, le travail devient une priorité. Ses enfants étant scolarisés, Sandra manifeste clairement l'envie de retravailler, surtout pour sortir de sa solitude. Mais ses recherches sont infructueuses : ou elle n'est pas dans les conditions pour accéder à certains emplois aidés, ou elle est trop diplômée, ou elle n'a pas d'expérience.

« Beh j'espère trouver du travail parce que moi je suis renfermée tout le temps à la maison. Je vois mes amis, c'est pas ça, mais bon, faut que je vois plus de monde aussi » (Sandra).

« Et alors l'APE, j'ai pas droit, le PTP, j'ai pas droit. Il y a plein de trucs que j'ai pas droit et je trouve ça pas normal, quoi » (Sandra).

« Chercheur : Vous avez déjà eu des entretiens ?

Sandra : Ouais. Le feeling passe bien, mais y en a qui ont plus d'expérience que moi ».

« Pour certains titres-services, il faut un A3 qu'ils m'ont dit. Parce que le A2, je suis trop diplômée. Et je fais 'ben quoi, je veux travailler moi, je m'en fous !' » (Sandra).

Lorsqu'elle décide de retravailler, Virginie passe par des intérim, avant de trouver un emploi en titres-services qui, selon elle, permet une souplesse d'aménagement des horaires.

« Virginie : Puis [après la pause] j'ai fait différents intérim, euh,...

Chercheur : Dans ce domaine-là [restauration] ou dans d'autres domaines ?

Virginie : Non, dans tout ce qui se proposait : la vente, ... j'ai pas fait ma difficile. Puis j'ai travaillé quelques années en titres-services parce que les horaires étaient relativement larges et que je pouvais un petit peu les moduler comme je voulais. Si j'avais un de mes gamins ou mes filles qui étaient malades, je

m'entendais super bien avec les gens. Ils disaient : 'prends-les avec, les laisse pas tout seuls à la maison' ».

3.3.1.2 La place du travail

Qu'est-ce que le travail ? C'est une question que se posent plusieurs des personnes rencontrées. Les entretiens sont émaillés de considérations sur la valeur du travail, la différence entre le travail comme activité productive (emploi) ou comme activité utile à la société, le travail reconnu et valorisé, la qualité de l'emploi. En filigrane, c'est la place que les personnes accordent à l'emploi salarié, source de rémunération, mais aussi d'émancipation, qui transparaît. Quelques extraits illustrent ces constats.

Qu'est-ce que travailler ?

Lorsqu'on lui demande de commenter cette phrase « Tout le monde se sent prêt à travailler », Amélie prend un temps de réflexion avant de formuler la question « *qu'est-ce que travailler* » ? Ses propos montrent qu'elle regrette que seul l'emploi soit reconnu, au détriment d'autres formes de travail, pourtant utiles à la société, comme par exemple s'occuper des enfants ou des personnes âgées.

« Qu'est-ce que travailler ? Travailler pour gagner de l'argent. Voilà, c'est ça qui est reconnu comme un travail mais il y a mille et une manière de travailler et d'être utile à la société/à la communauté » ; « S'occuper des enfants est une forme de travail qui pourrait être valorisée. Beaucoup de femmes (qui ont un travail pénible et peu valorisant) seraient mieux et leurs enfants seraient mieux, si leur travail avec les enfants était valorisé. Ça pourrait être l'homme ou la femme qui reste à la maison, ou qui reste à la maison avec les enfants, ou qui reste à la maison avec les vieux » (Amélie).

Carine donne la priorité au travail dans un environnement qu'elle maîtrise, par rapport à un emploi salarié dans un environnement insécurisant. Si elle a choisi de travailler à mi-temps, c'est pour préserver sa qualité de vie et se donner du temps pour des projets alternatifs :

« Je vis plutôt dans la nature, dans la décroissance...enfin dans la décroissance, c'est un grand mot hein! J'ai quand même une voiture, parce qu'à la campagne. [...] Pour moi, avoir du temps, ça fait partie aussi de la qualité de vie » (Carine).

Et, à l'occasion d'un conflit avec le CPAS qui l'accuse de ne pas être disposée à travailler, elle s'interroge sur cette notion : être disposée à travailler.

« Donc être disposée à travailler, c'est accepter quelque chose qui est contre votre nature même quoi ! Si vous devez y aller en prenant des antidépresseurs, ben allez-y en prenant des antidépresseurs. Voilà, c'est la loi du marché. Ben moi, j'ai pas envie de prendre des antidépresseurs. » (Carine).

Un travail en accord avec ses valeurs

Didier, artiste dans l'âme, recherche un travail qui correspond à ses valeurs, à ses aspirations et aménage son temps en conséquence : pour lui, la valorisation du travail c'est la fierté du travail bien fait, non le salaire. Il ne compte pas le temps qu'il passe à peaufiner son travail, même si celui-ci n'est pas reconnu dans son salaire : il n'est pas un vendeur, comme il le dit à sa patronne, mais un artiste :

« 'Mais en fait, tu traites même pas les gens comme un vendeur'. Je lui [sa patronne] dis 'ben non, je suis pas vendeur moi, je suis graphiste' » (Didier).

« J'arrête le domaine de la pub, c'est pas pour toi, [...], c'est clairement ça, même si t'es bien payé, ça sert à rien au final d'être bien payé » ; « C'est juste que j'aime bien être dans mon domaine [...] j'ai envie d'avoir un boulot qui me convient » (Didier).

Être reconnu(e)

Dans les différents emplois qu'elle a occupés, c'est également la reconnaissance de ses compétences que Virginie apprécie :

« Chercheur : Quand vous travaillez, ça vous donne quelle satisfaction ?

Virginie : Une certaine reconnaissance. Parce qu'on a au moins la satisfaction de se dire qu'on fait plaisir à quelqu'un. Je nettoyait, les gens étaient super contents de mon travail. [...] Je sais que les gens, là où

je travaillais à Bruxelles, mon agenda était rempli pour minimum cinq semaines en avance où j'étais full tous les jours. [...]. Ouais, une certaine reconnaissance des capacités qu'on a. C'est toujours valorisant de toute façon. Il y a une certaine fierté qui s'installe où on se dit : 'bah, ça fait plaisir' » (Virginie).

Grâce aux quelques heures de travail qu'elle vient de retrouver, Isabelle découvre avec grande satisfaction à quel point ce travail est motivant et structurant, pendant que Sandra, Lisa et Johanna expriment en creux leur aspiration à (re)trouver un emploi pour se remotiver :

« Quand j'ai pas de boulot, oui, je m'ennuie, je m'ennuie, même quand j'étais au CPAS, rien que de savoir me lever, je me levais parce que je devais quand même aller au truc là-bas, mais j'étais là-bas et je me dis : qu'est-ce que je fais de ma vie ? À part des ateliers, je faisais rien quoi ! C'est pas ça que je voulais de ma vie et même je me suis dit : je vais rester combien de temps là ? Et ici, même que là les journées où c'est que je travaille, mais je suis contente, je sais que je dois me lever, je sais que j'ai une telle heure mon bus, je dois prendre mon bus, j'ai autant d'heures de travail, j'y vais, je suis rayonnante, quoi » (Isabelle).

« Je me sens mal dans ma peau parce que je suis tout le temps dans la maison. Je me sens enfermée. Alors j'ai pas de motivation pour quoi que ce soit » ; « Si j'ai un travail, beh j'ai une autre organisation » (Sandra).

« Voilà, j'ai pas de travail (...). Et ça joue aussi sur mon moral parce que forcément je suis un peu moins motivée qu'avant » (Lisa).

« Donc, pour moi le travail c'est important aussi parce que ouah...voir du monde, sortir de chez soi » (Johanna).

Devenir autonome

Pour les plus jeunes, comme Pauline et Sophie, avoir un emploi c'est le point de départ d'autres projets. À la question « *Quel est votre principal souhait d'ici un an ?* », Pauline répond :

« J'espère avoir trouvé quelque chose déjà au niveau emploi et puis ben, on peut faire d'autres projets parce que moi je me rends compte que c'est le point qui peut faire tout par la suite. On peut pas vraiment se mettre en ménage quand on n'a pas de revenus et que, on va pas compter sur l'autre personne » (Pauline).

Quant à Sophie, elle voit dans le boulot le seul moyen d'acquiescer son indépendance :

« Parce que, je dois le dire, ça devient un peu lourd aussi de vivre chez les parents. A 30 ans j'aimerais de vivre de mes propres ailes, mais c'est pas possible tant que je n'aurai pas de l'argent du boulot, c'est ça le problème. Le problème c'est l'argent » (Sophie).

Après des intérimaires ou un travail en ALE...

Les témoignages de Louis et Arturo révèlent l'attente d'un « vrai emploi », qui leur permette de vivre décemment, de voir à plus long terme.

« De toute façon, l'article 60 ne m'intéresse quand même pas ; parce que c'est une année de boulot, c'est quand on a eu un droit à un article 60, on a le droit de retourner au chômage après ; si c'est pour retourner au chômage après, en tant que chef de ménage, et suivre là, comment ? » (Louis).

« Ben oui, travail, oui, on en trouve un, mais trouver un travail, c'est un peu relatif comme question. De quoi parle-t-on comme travail ? Est-ce un travail ... payé au barème, payé à la commission paritaire, un travail valable ou bien un travail complémentaire aux allocations de chômage ? (...). Mais est-ce un travail pour vivre décemment ? » (Arturo).

3.3.1.3 La confiance en soi

Confiance en soi, manque de confiance, perte de confiance, confiance à retrouver : ces notions sont présentes dans plusieurs entretiens. Ainsi, Carine attribue son parcours chaotique à un problème de confiance qui semble remonter loin. Elle nous confie qu'elle a apprivoisé ses fragilités, mais que celles-ci se sont accentuées avec ses échecs professionnels.

« Je crois qu'au départ il y a sûrement un manque de confiance. Il y a sûrement un manque de confiance qui est là et qui fait qu'on ne croit pas assez en soi que pour s'imposer quelque part et croire qu'on va réussir à...il y a sûrement une petite défaillance au niveau de la confiance en soi...ou une blessure, je ne sais pas. Mais je pense que ça peut être familial aussi » (Carine).

« Moi je suis consciente de mes fragilités mais ça ne me...je vis avec, je les ai apprivoisées quelque part. [...]. Le tout c'est d'en avoir conscience. Et de ne pas s'arrêter. De faire quand même son chemin comme on peut, avec ses boulets et ses cannes » (Carine).

« Parce qu'à force d'être chassé, on perd confiance en soi » (Carine).

Amélie, qui cherche à se réorienter professionnellement, mesure combien la confiance en soi est importante pour entreprendre un projet. Déjà érodée par ses expériences antérieures, sa confiance en elle est encore affaiblie par l'image négative que lui renvoie le CPAS.

« Or je crois que voilà pour entreprendre quoi que ce soit dans la vie, on a besoin d'un minimum de confiance en soi. Et si on en arrive à passer la porte du CPAS à un moment donné dans sa vie, c'est qu'on est en grande difficulté à ce moment-là de sa vie. Et qu'il y a du coup un problème de confiance à retrouver. Et euh en fait c'est pas du tout... dans ça on est enfoncé encore plus parce que c'est toute cette image de... en fait quoiqu'on dise, tout est tellement contrôlé, vérifié, tout est dans la suspicion [elle prend le ton de voix de la suspicion]. On est considéré – c'est pas dit – mais c'est les fameux chômeurs fraudeurs, chômeurs profiteurs, chômeurs tricheurs, mais non. Non » (Amélie).

Même si la notion de confiance en soi n'est pas exprimée, elle apparaît en filigrane. Par exemple, Lisa qui a peur de l'échec et n'ose se projeter à long terme est confinée à l'immobilisme. Sophie nous dit indirectement sa peur du monde du travail et son besoin d'un environnement rassurant.

« J'ai peur de m'engager dans un truc qui me conviendrait pas, j'ai peur de faire de mauvais choix, voilà » ;
« De toute façon, je vis au jour le jour, j'essaie de garder le moral mais c'est pas toujours évident » (Lisa).

« Oui, si le monde du travail fait peur, la personne peut être bloquée. Voilà, c'est comme ça que je le ressens, et même parfois ça peut être une question d'équipe : si une personne est engagée quelque part et qu'elle se sent mal à l'aise, comme moi j'ai été en formation de stage où je n'étais pas bien par exemple, à l'hôpital, ça aussi fait que le boulot n'est pas suivi, n'est pas concrétisé. Donc, vaut mieux stopper et aller voir ailleurs s'il y a mieux. C'est comme ça que je le ressens » (Sophie).

3.3.1.4 La santé

Maladie, dépression, accident : que ces problèmes de santé limitent les choix d'activité, imposent des arrêts de travail prolongés ou des réorientations, ils impactent, à des degrés divers, les parcours des personnes rencontrées.

Josiane et Isabelle nous parlent de leur handicap, survenu à la suite d'un accident. Celui-ci est évoqué par Josiane lorsque le chercheur lui demande si elle aimerait obtenir un emploi article 60 :

« Chercheur : « Et vous, vous aimeriez bien avoir un article 60 comme ça [celui de son beau-frère qu'elle vient d'évoquer] ?

Josiane : faire les appartements, les escaliers, non parce que ...on peut monter en ascenseur, mais il faut descendre tout à pied avec les seaux et tout ça

Chercheur : avec vos genoux, c'est pas possible

Josiane : c'est à cause d'un accident, après le décès de ma maman, je me suis fait renverser par une voiture, alors j'ai eu la jambe cassée, et depuis lors,

Chercheur : ça ne s'est jamais remis convenablement

Josiane : non, pour ça, il aurait fallu que je me fasse opérer, remettre le tibia et le péroné en place, mais j'ai jamais voulu le faire ».

Dans le cas d'Isabelle, c'est un accident dans le cadre d'une formation de technicienne de surface qui l'empêche de se mouvoir correctement. Outre une incapacité de travail de plus d'un an, cet accident occasionne des démêlés

administratifs avec l'assurance et la mutuelle et serait même, selon Isabelle, l'élément déclencheur de sa fin de droit :

« En fait, je faisais en 2012 une formation de technicienne de surface avec TRACE et le Forem, et sur mon lieu de stage, pendant le mois de décembre, je suis tombée, au moment où il y a eu la grosse neige et tout, je suis tombée sur mon lieu de travail, mon épaule a été touchée, et là j'ai dû être opérée et tout ça, et depuis ça a été que des problématiques sur tout » (Isabelle).

Parfois, c'est le travail lui-même qu'on ne supporte plus et qui rend malade. Ainsi, Didier dénonce la logique de productivité, incompatible avec ses valeurs d'artiste, qu'il doit subir dans certaines agences de publicité. Une thrombose le décide à s'orienter vers d'autres activités, plus conformes à ses valeurs.

« Tu vas mourir avant ton heure car tu auras bossé à, à contresens de ton corps, donc ton corps refusera de travailler là-dedans mais toi, tu le feras et tu vas te tuer en fait » (Didier).

Une maladie de l'estomac oblige Virginie à interrompre ses activités en titres-services – elle perd beaucoup de poids et n'a plus de force. Isabelle interprète cette maladie comme un signe de ras-le-bol, causé sans doute par divers facteurs, mais c'est surtout son boulot qu'elle incrimine. Elle ne sera pas reprise après son congé de maladie – elle reçoit un C4 médical.

« C'était mon boulot qui me saoulait. Ce n'est pas plaisant non plus d'aller ramasser les m... des gens. Surtout si on sait qu'on est capable de faire autre chose et que malheureusement, la vie n'a pas permis d'ouvrir les bonnes portes ou d'avoir les bonnes personnes derrière soi ou d'avoir le compte en banque qui suit pour pouvoir réaliser ce qu'on a envie » Virginie.

Carine et Mélinda connaissent toutes deux une dépression, l'une à la suite de la perte de son emploi, l'autre, peu après sa fin de droit aux allocations d'insertion. Depuis plusieurs années, Carine travaille comme gardienne d'enfants dans l'école de son village, lorsque son employeur met fin à son contrat, sans qu'elle en connaisse les raisons. Elle ne supporte pas le changement d'école proposé et tombe en dépression. Il lui faudra du temps pour se reconstruire.

« Carine : Et ça m'a vraiment donné un coup de massue car je connaissais à l'école des gosses – ça faisait douze ans que je les connaissais. J'étais très attachée à certains enfants. Et je ne l'ai pas supporté. Donc ça m'a... »

Chercheur : Cassée ?

Carine : Oui ça m'a cassée. J'ai essayé dans la nouvelle école mais je pleurais tout le temps. Je suis vraiment tombée en dépression : mutuelle, médecin... Et puis finalement la médecine du travail a décidé qu'on me retire. Parce que l'ALE voulait... Enfin c'était une ALE, ça s'appelait [...]. C'était une ASBL en fait. Et l'ALE voulait me garder malgré tout. Mais la médecine du travail a décidé de me retirer du contexte parce que... parce que ça me faisait du tort quoi ».

Pour Mélinda, la fin de droit est la goutte d'eau qui fait déborder le vase. D'autres facteurs ont pu favoriser sa dépression, mais c'est la perte de ses allocations d'insertion qui la déclenche.

« C'était lié, il y avait un peu de tout malgré tout, mais ça a beaucoup joué sur le fait que je me suis dit, je me suis sentie, je vais parler vraiment vulgairement, je foutais ma famille dans la m... pour être en gros, je me sentais... Je vais pleurer, je me sentais coupable [sanglots] je me sentais vraiment coupable de perdre 300 euros » (Mélinda).

3.3.2 Réorienter son projet professionnel

3.3.2.1 Créer son propre emploi

Quand les perspectives d'emploi s'éloignent, certains peuvent être tentés par la création de leur propre emploi. Parmi les personnes que nous avons rencontrées, plusieurs ont envisagé cette solution. Le travail indépendant est-il un réel choix ? Suivons Carine, Amélie, Pauline, Virginie et Didier.

C'est quand elle sent venir l'exclusion que Carine envisage d'ouvrir un café-librairie :

« Ça manque dans les villages. Je voulais faire ça. » (Carine).

Mais elle est contrainte d'abandonner l'idée, trop risquée pour elle :

« Mais bon...être indépendante...je suis toujours en train de rembourser ma maison donc c'est casse-gueule quoi. Il aurait fallu que je puisse être indépendante complémentaire, mais pour ça, il faut avoir un travail » (Carine).

Au moment de notre rencontre, Amélie semble avoir définitivement abandonné l'idée d'un emploi salarié. Après sa pause de cinq années, elle ne se voit proposer que des intérim, dans l'enseignement et ailleurs. Elle nous confie aussi qu'elle a envie de changer d'orientation – l'enseignement n'était pas un bon choix.

« Et je sais pas trop pourquoi j'ai choisi ça. À 18 ans, je... je crois que soit on a vraiment une passion qui ressort très très fort, soit pour moi je savais pas. Et j'ai pas fait le bon choix. C'est comme ça. C'est pas grave [rires]. La vie est longue » (Amélie).

Elle aimerait ouvrir une boulangerie artisanale, faire du bon pain. Mais passer du projet à la réalisation lui demandera d'abord de surmonter l'obstacle financier : dégager un budget de 25 000 euros pour l'achat de matériel d'occasion. Il y a ensuite le fait qu'elle n'a pas droit à l'erreur :

« Euh mais ça c'est la deuxième difficulté dans mon... c'est que donc en étant... allocataire sociale, soit... si je prends le statut d'indépendant c'est tout ou c'est rien. C'est-à-dire que le CPAS ne va pas... ne peut plus m'accompagner si je passe dans le statut indépendant ». « Quand on n'a pas de fonds du tout ; et là aussi c'est fort... Quand je dis tout ou rien c'est aussi dans le fait qu'on ne peut pas avoir de statut d'indépendant complémentaire et par ailleurs percevoir par exemple comme si on travaillait à mi-temps comme indépendant je vais dire ; histoire de lancer... Et puis un complément du CPAS : ça, ça n'existe pas. Enfin c'est pas compatible. Et moi je voudrais démarrer progressivement ce projet-là » (Amélie).

Passera-t-elle le cap sans filet de sécurité ? La question reste ouverte :

« Et moi ce que j'imaginai au départ c'était de – aussi pour me faire la main et pour prendre confiance tout simplement – c'était de pouvoir, avec un tout petit atelier que je ferais chez moi, faire du pain une fois la semaine, aller sur les marchés, essayer de mettre cet argent-là de côté pour construire le projet. Et voilà, là il y a pas de cases légales où je pourrais tester parce que directement c'est du travail qui pourrait pas trouver... j'aurais pas de statut pour cette activité-là » (Amélie).

Après deux années de recherches infructueuses, Pauline revoit son projet professionnel et s'oriente, par défaut, vers un statut d'indépendante ; elle opte pour une activité commerciale, la sellerie, parce qu'elle aime l'équitation.

« En 2012 quand j'ai commencé mes démarches pour indépendant, la loi était passée ; donc je savais que comme ça faisait déjà deux ans que j'y étais... C'est comme ça aussi qui m'a incité aussi à me dire 'maintenant si je trouve pas, je vais vraiment me retrouver sans rien, alors autant tenter l'indépendant' » (Pauline).

Contrairement à Carine et Amélie, qui n'ont pas d'économie, Pauline a un peu d'argent de côté :

« J'avais quand même un peu d'argent de côté, parce que j'avais mis de côté du chômage, parce que vivant chez mes parents, j'utilisais pas tout. Ils ne me demandaient pas grand-chose donc ça m'avait fait des économies. Plus mon grand-père m'avait fait don d'un petit peu d'argent que j'ai utilisé aussi pour la création du magasin. Ça c'était pour démarrer. Après je me suis lancée en sachant que ça allait quand même être difficile parce que j'aurais pas de revenus » (Pauline).

Pour concrétiser son projet, Pauline puise des conseils auprès de plusieurs experts : une comptable, des banques et un organisme spécialisé dans l'autocréation d'emploi. Elle ouvre donc son commerce, mais doit rapidement se rendre à l'évidence : elle ne vend pas autant que prévu, et après une année, préfère arrêter « avant de faire des dégâts ». Pauline manquait-elle de conviction, ou de préparation ? Si elle n'avait pas eu ce délai d'une année avant son exclusion, ne se serait-elle pas donné plus de temps pour consolider son projet ? Paradoxalement, cet échec lui a permis de reprendre confiance en elle :

« Maintenant, après avoir fait mon indépendant, j'ai repris confiance en moi parce que je me dis que j'ai fait quand même indépendant pendant x temps, donc je suis capable et ça m'a remonté un peu le moral » (Pauline).

Après la restructuration de l'entreprise de tatouage dans laquelle elle est devenue formatrice, Virginie décide de continuer cette activité en tant qu'indépendante...mais c'est l'échec qui l'attend.

« Donc j'ai décidé de me mettre indépendante puisque j'avais toutes les cartes dans mes mains. Mauvaise idée, très mauvaise idée. Je me suis plantée. Royal. [...]. Des mois où même pas 300 euros de caisse. Ça ne payait même pas mon loyer. Mais bon, j'aurai essayé. Ce n'est pas mon travail qui a été remis en cause. Moi je ne me reproche rien mais ce n'est pas de bol. Pas de bol, pas de moyen derrière donc...j'ai démarré en empruntant et puis en me retrouvant dans la merde parce que plus moyen de suivre, et pour les remboursements et pour la vie au quotidien. Et donc là, je suis retombée au chômage et c'est là que j'ai eu la bonne nouvelle. Que j'étais virée » (Virginie).

Enfin, sans abandonner ses contrats SMart, Didier se lance dans un projet personnel : la création d'une web-série. Si ce projet le libère de certaines contraintes (horaires, patron, etc.) et lui permet de pousser à l'extrême ses aspirations, il n'en tire aucun revenu. Une reconnaissance du secteur lui donne une lueur d'espoir, mais la menace de l'exclusion est une épée de Damoclès :

« Là, ces six ans [d'écriture] vont payer. Le problème, c'est que ça arrive vraiment avec... l'étau qui se resserre, la course contre la montre pour dire 'Est-ce que je vais y arriver ou pas ?' » (Didier).

3.3.2.2 Se former

Certaines personnes rencontrées voient dans la formation le moyen d'ouvrir de nouveaux horizons ou de rebondir et s'engagent d'initiative dans des formations liées à leurs projets. Il s'agit parfois de formations longues, dans lesquelles les personnes s'investissent avec une perspective de long terme, sans être épargnées par diverses embûches. Mais les retombées ne sont pas nécessairement à la hauteur des attentes, d'où la déception qui s'exprime dans leurs témoignages. D'autres participent à des formations qui leur sont proposées, mais qui ne correspondent pas nécessairement à un projet précis. Écoutons Mélinda, Johanna, Louis, Virginie, Arturo, Cynthia et Catherine, qui font partie de la première catégorie.

Ouvrir de nouveaux horizons

Après quelques années d'alternance de petits boulots et de chômage, c'est d'initiative que Mélinda décide de reprendre des études. Le déclic vient lorsqu'elle est employée chez un cuisiniste, où elle se sent mal considérée par ses collègues, plus diplômés qu'elle :

*« Je suis restée six mois chez ** [boutique de vêtements], et puis j'ai fait chez ** [cuisiniste], je suis restée six mois là-bas aussi, et c'est là que j'ai décidé de reprendre des études parce que eux [les collègues] étaient du genre 'vous n'avez qu'un CESS, vous n'êtes rien en gros' » (Mélinda).*

Elle choisit des études d'institutrice maternelle, en partie par aspiration, en partie par pragmatisme – c'est un métier en pénurie, elle peut donc étudier en conservant son allocation d'insertion. Elle arrête en début de troisième année, parce qu'elle se rend compte que ce n'est pas un métier pour elle. Avec l'aide de la formation R., elle reconstruit un projet professionnel qui l'oriente vers un graduat en ressources humaines en cours du soir. Elle entame ses études peu de temps après la naissance de son premier enfant, obtient son diplôme au bout de quatre ans et dans la foulée, un contrat de travail de six mois. Elle s'épanouit dans ce travail, mais ce n'est qu'un travail saisonnier. Elle aspire à un emploi, pour valoriser ses études, avoir une vie sociale. Même diplômée, même en menant une recherche d'emploi active, elle n'a pas encore décroché d'emploi. Avec des accents de désillusion, de dépit et d'espoir, elle aspire à ce qu'on lui donne sa chance.

« Et là, en gros, ce qui donne avec mon diplôme, j'ai fait un graduat pour rien, les réponses que j'ai maintenant c'est 'vous n'avez pas assez d'expérience' » (Mélinda).

Lorsque ferme le commerce familial qu'elle pensait reprendre comme indépendante, Johanna est désorientée. Une nouvelle voie s'impose et, d'emblée, Johanna pense à se former.

« Moi qui ai toujours cru que je reprendrais le commerce familial. Ben j'étais vraiment paumée. Et donc, j'ai suivi une formation en réorientation professionnelle au niveau du Forem » (Johanna).

Cette première formation la dirige vers le social, ce qui selon elle, lui convient très bien. D'où elle entame un baccalauréat en éducatrice dans une école de promotion sociale. Elle est dispensée par l'ONEM de recherche active d'emploi. Elle réussit ses deux premières années et, en troisième année, l'ASBL dans laquelle elle effectue

son stage lui propose un CDD. Malheureusement, pour des raisons budgétaires, son poste est supprimé avant l'échéance du contrat. Démotivée, elle a un coup de mou qui se répercute sur ses études, et rate sa troisième année. Elle veut la recommencer, mais l'ONEM refuse de la dispenser une année de plus. Comme il est impossible de cumuler des cours de jour et stages avec un emploi, la seule issue pour elle est d'arrêter... sans avoir obtenu le diplôme qui était pourtant à portée de main. S'ensuit une année de désœuvrement et de recherches d'emploi infructueuses, au bout de laquelle elle se ressaisit et décide d'entreprendre une formation d'employée administrative au Forem. Choix raisonné en fonction de l'urgence de trouver un travail, des opportunités d'emploi qu'offre cette formation et de ses contraintes familiales. Au moment de notre rencontre, Johanna ne doute pas qu'elle trouvera un emploi. À suivre...

Après plusieurs années de ballottage entre chômage et intérim, Louis recherche une formation ouverte sur des opportunités d'emploi en accord avec ses aspirations. Ses recherches le conduisent à entamer en 2012 une formation de deux années en « parcs et jardins ». Pendant ces deux années, il garde son droit aux allocations d'insertion, sous le statut de chômeur en formation. En 2014, lors de son stage en entreprise, on lui promet un CDI. Celui-ci ne se concrétise pas, d'où une première déception : ses efforts ne sont pas payants.

« On m'avait promis un CDI... ; mais après mon stage, pas de CDI ! Déjà là, j'ai ramé » (Louis).

Mais le coup de grâce, pour Louis, a été d'apprendre, quelques mois après cette formation, qu'il perdait ses droits aux allocations de chômage d'insertion. Il en est à la fois surpris, car la formation était reconnue par l'ONEM, et écoeuré :

« J'ai pas réalisé parce que j'ai pris une formation normalement on m'a dit que la formation comptait pour le chômage et c'est après que j'ai appris que c'était faux. J'ai perdu deux ans de ma vie » (Louis).

Après avoir perdu son emploi en titres-services, Virginie se retrouve au chômage. Lasse des formations qui ne lui conviennent pas, elle décide d'entreprendre une formation sur fonds propres. C'est un succès, mais de courte durée :

« J'ai décidé de reprendre des formations que j'ai payées moi-même, dans le privé, en me disant que comme ça, ça m'ouvrirait peut-être certaines portes. Et j'ai fait une formation en maquillage permanent, styliste onguilaire, à Bruxelles où là, j'ai été engagée par la personne qui m'a formée parce que « j'ai rarement des gens qui ont tes capacités. Je me rends compte que finalement je forme quelqu'un qui n'a pas vraiment besoin de formation et qui se débrouille super bien. Je vais te former pour devenir formatrice ». Donc j'ai travaillé un an sur Bruxelles, puis il y a une restructuration. [...] Donc, elle a forcément gardé les plus anciens » (Virginie).

Rebondir avant qu'il ne soit trop tard

Ce qui décide Arturo et Cynthia à suivre une formation, c'est leur prochaine fin de droit aux allocations d'insertion. Ainsi, Arturo fait deux formations : une en gardiennage et l'autre en intervention après alarme. Le coût de ces formations est élevé : 2 000 euros pour la première, entièrement à sa charge et 1 300 euros pour la seconde, financée par son ALE suite à son insistance. À la suite de ces deux formations, il ne trouve que deux courts intérimaires...loin donc d'une réelle insertion dans l'emploi.

Cynthia, qui vient d'accoucher de son sixième enfant et qui se sent menacée par la fin de droit, fait une formation d'auxiliaire de l'enfance au Forem. Elle réussit cette formation et prospecte les écoles pour devenir assistante maternelle. À force de démarches et de persuasion, elle décroche un PTP de neuf mois dans une école. Mais, au moment de l'entretien, elle craint que son emploi ne soit pas prolongé :

« Et puis quand mon chef m'a annoncé il y a quinze jours que je serais peut-être pas reprise, là je me suis écroulée dans l'école » (Cynthia).

Enfin, Catherine fait figure d'éternelle étudiante. Elle a envie d'avoir un diplôme de l'enseignement supérieur, mais n'a pas de réel projet professionnel. Elle entame successivement un graduat en comptabilité, qu'elle abandonne après quelques mois, et un graduat en tourisme, abandonné aussi rapidement. Quelques années plus tard, elle entreprend un graduat d'éducateur, qu'elle termine en cinq ans. Mais elle ne trouve pas d'emploi : selon elle, le niveau A1 lui donne peu accès aux secteurs d'activité qu'elle apprécie ; de plus, elle est concurrencée par les détenteurs de niveau A2, mieux subsidiés. Au moment où nous la rencontrons, c'est de la résignation qui traverse ses propos :

« *Moi, ça fait dix ans que je rame. Je vois pas pourquoi demain je vais en trouver un [emploi]. Je vois bien que ça va pas. Qu'il y a un truc qui va pas* » (Catherine).

Des formations occupationnelles

Dans la deuxième catégorie, nous trouvons Sophie, Lisa, Sandra, Didier, Alexandre, Natacha.

Sophie nous parle d'un « ballet de formations ». Elle commence par suivre plusieurs formations en orientation professionnelle, avant d'entamer une formation d'assistante logistique, qui ne lui convient pas et qu'elle arrête. De ses formations et stages, elle retire une « remise en tête » de compétences générales, et quelques petites expériences dans la vente. Mais, selon elle, l'encadrement n'est pas suffisant, et il n'y a pas d'emploi à la clé :

« *Sur le moment, ça m'a permis de remettre des objectifs en place, mais ça n'aboutissait jamais à rien* » ;
« *Une fois que la formation était finie, il n'y avait plus personne. On avait les cartes, mais plus de contact avec les formateurs* » (Sophie).

Même sentiment d'abandon chez Lisa, qui a participé à plusieurs formations sous forme de « mise en situation professionnelle » ou de *job coaching*.

« *J'ai appris, dans les formations que j'ai faites, j'ai appris. [...] Une fois que la formation est finie, voilà, on se démerde* » (Lisa).

Sa seule expérience positive est une formation avec garantie d'emploi, à l'issue de laquelle elle a obtenu un contrat d'un an dans la grande distribution :

« *Ce qui est bien avec la ** [organisme d'insertion], c'est qu'il y a la formation, qui dure un mois, un mois et demi (...), ce qui est bien c'est qu'il y a un job à la clé* » (Lisa).

Mais, Sandra, qui participe à une formation semblable, n'a pas la même chance : il y a une sélection à l'issue de la formation :

« *'Ah vous correspondez [à l'emploi], madame'. Moi toute contente, je fais : purée, enfin je vais avoir un travail certainement. Mais ils ne disent pas que sur une liste de 50, ils en prennent que 15* » (Sandra).

Didier, infographiste, entame une formation de graphiste proposée par le Forem. Alors que cette formation permettrait de différer sa fin de droit aux allocations d'insertion, Didier l'arrête car il la juge inutile :

« *J'arrête ma formation. De toute façon, j'apprends rien* » (Didier).

Quand le court terme domine...

Quant à Alexandre et Natacha, qui ont un niveau d'éducation initiale très faible, ils sont très réticents par rapport aux formations. Davantage orientés vers le présent que vers le futur, ils semblent ne pas percevoir l'utilité d'une formation. Alexandre n'a aucune envie de se retrouver à l'école, ce qu'il veut, c'est apprendre un métier manuel, sur le tas :

« *Qu'est-ce qu'ils ont fait au Forem, au lieu d'aller me mettre directement dans un atelier pour un petit peu apprendre ? (...) Ben non, ils m'ont remis à l'école [formation de remise à niveau]* » ; « *Si c'est une formation qui débouche sur un boulot qu'on signe noir sur blanc après ma formation, que je suis engagé direct, oui, si c'est pour faire une formation et de nouveau être à la case chômage et être contrôlé et harcelé parce qu'il faut faire une autre formation, non quoi !* » (Alexandre).

Et lorsque l'assistante sociale du CPAS l'informe qu'elle doit trouver un travail ou une formation, Natacha lui répond qu'elle n'est pas disposée à se former. L'urgence d'avoir des rentrées d'argent prend le pas sur la construction d'un projet de formation aux bénéfices éloignés et incertains.

« *Si je ne trouve pas un travail, je ne ferai rien. Moi je ne veux pas refaire une formation, je veux travailler* » (Natacha).

3.3.3 Rechercher activement un emploi

Comme la politique d'activation des demandeurs d'emploi balise la conduite à suivre dans la recherche d'emploi et impose certaines obligations et certains contrôles, les modalités de recherche sont relativement standardisées : visite chez les conseillers du Forem et/ou les facilitateurs de l'ONEM, consultation des offres d'emploi sur internet,

envoi de CV par *mail*, etc. Mais on observe des différences d'implication dans la recherche, en fonction des attentes, des perspectives de débouchés, des expériences de recherches antérieures. Quatre types de stratégie émergent de nos entretiens. La première est caractérisée par la combativité des demandeurs d'emploi, la deuxième, par leur conformité aux règles, la troisième, par leur demande ou attente de soutien et la dernière par l'abandon.

3.3.3.1 La combativité

La combativité caractérise les personnes qui recherchent substantiellement un emploi²³. Plutôt jeunes et diplômés de l'enseignement supérieur, ils ont une confiance raisonnée dans le futur, et comptent essentiellement sur leurs propres ressources pour trouver un emploi. C'est la stratégie que semblent adopter Pauline, Johanna, Mélinda, Arturo et Didier, ainsi que Cynthia à l'approche de son exclusion.

Dès la fin de son expérience d'indépendante, Pauline reprend assidûment la recherche d'un emploi salarié. Elle compte sur son expérience d'indépendante pour attirer les employeurs et envoie son CV tous azimuts.

« C'est vrai que depuis le mois de mars-avril que j'ai arrêté, je crois que j'ai reçu plus de 200 réponses par mail mais bon, toujours pour me dire : 'malheureusement nous n'avons pas de poste', si c'était pour une candidature spontanée, ou ça ne convenait ou... 'mais nous ne doutons pas qu'avec votre expérience en indépendante'. C'est ce que je m'étais dit, ça allait quand même jouer ; mais ça joue quand même, mais bon on me dit 'vous avez un beau CV, mais pour l'instant on n'a pas besoin ou voilà'. Ça joue pas assez. » (Pauline).

Après la fermeture du commerce familial, Johanna doit se réorienter. Elle utilise avec débrouillardise les ressources offertes par les institutions : elle se renseigne sur les formations, s'inscrit elle-même, téléphone, va sur place, contacte le 0800 du Forem en cas de besoin. Elle ressent comme dysfonctionnelles les procédures standardisées qui lui sont imposées. L'accompagnement du Forem lui paraît peu efficace – par exemple, on lui demande de s'inscrire dans une agence d'intérim, on lui propose des offres d'emploi incompatibles, on reporte son entrée en formation de telle sorte qu'elle finit par être exclue des allocations d'insertion.

Mélinda veut vraiment un emploi, pour valoriser son diplôme acquis en cours du soir notamment. Elle ne ménage pas ses efforts pour y arriver, même si la recherche d'emploi lui apparaît comme un travail répétitif, gourmand en temps, peu reconnu, et peu porteur de résultats. Elle ne valorise pas l'accompagnement proposé par le Forem.

« Même des fois mon compagnon, je crois qu'il se rend pas compte, je dis 'écoute, refaire mon cv, bon, c'est plus ou moins toujours le même, mais la lettre de motivation, je dis, faut la refaire à chaque fois, tu ne te rends pas compte le temps que ça me prend, des fois, je ne me rends pas compte, ça fait deux heures que je suis en train de chercher du boulot, des fois trois-quatre heures, des fois, je reste jusqu'à minuit » (Mélinda).

« [L'accompagnement Forem] C'est franchement, je m'en foutais pour être poli, je m'en fichais complètement, en gros, parce que de toute façon, la femme euh à part regarder sur son ordinateur, me sortir deux annonces, comme si je ne savais pas le faire, et me demander d'obligatoirement postuler, elle faisait rien d'autre quoi. Donc... » (Mélinda).

Arturo, qui a travaillé pendant quinze ans en ALE et qui depuis son exclusion se trouve sans ressources propres, suit depuis plusieurs mois une procédure de recrutement pour un emploi dans une entreprise de transport aérien, procédure qu'il trouve d'ailleurs trop longue, et postule en même temps dans d'autres sociétés. Il utilise peu les services des conseillers du Forem pour diverses raisons : d'abord, il ne se sent pas prioritaire pour le Forem, et ensuite, les conseillers du Forem lui ont dit qu'ils ne géraient qu'une petite partie des offres d'emploi.

« Ils [conseillers Forem] vous répondent qu'ils ne gèrent que 20%, ils le disent eux-mêmes, que 20% du marché de l'emploi ; soi-disant, c'est soi-même qu'on doit trouver le reste, les 80% » (Arturo).

²³ Cette catégorie s'approche de celle que Demazières *et al* (2012) : appellent « La rationalisation de la recherche d'emploi » pour désigner la recherche substantielle d'emploi, qui implique la formulation d'objectifs, une prise en compte du contexte, des stratégies, des moyens mis en œuvre.

Quant à Didier, il recherche non seulement des contrats en phase avec ses aspirations, mais aussi des contrats alimentaires, qui lui permettent de vivre correctement. Il a envie que sa vie change, mais pour un artiste, le combat est difficile, car les offres d'emploi dans le domaine artistique sont rares :

« Didier : Je regardais les annonces du Forem. Je sais pas si tu les as déjà vues ? Chercheur : Non. Didier : Ben... Chercheur : C'est pas pour toi ? Ça ne te concerne pas ? Didier : Non, pas du tout. Je n'ai pas envie de faire du titre-service » (Didier).

« Oui mais je n'ai plus envie de rebosser dans un MacDo, dans un Delhaize. Problème, c'est qu'y a que ça » (Didier).

Enfin, après plusieurs années de recherches passives, la menace d'exclusion incite Cynthia à entreprendre une formation en « auxiliaire de l'enfance ». Cette formation n'empêche pas sa fin de droit de prendre cours, mais lui donne des armes pour prospecter, avec insistance, des postes d'assistante maternelle dans les écoles :

« J'ai été me présenter fin août pour une place à ** et de là, la même personne – on était à plusieurs donc j'ai pas été reprise pour ce poste-là – et elle m'a recontactée [...] comme j'étais très insistante au téléphone, et par mail aussi j'envoyais : 'alors vous avez des nouvelles, vous avez des nouvelles, quand je suis convoquée ?' J'arrêtais pas d'envoyer des messages tout le temps. Et un jour elle m'a recontactée en me disant : 'écoutez j'ai un emploi pour vous, faut venir vous présenter' – c'était le lendemain ou quoi – 'vous savez venir ?'. 'Pas de souci' » (Cynthia).

3.3.3.2 La conformité

Cette stratégie²⁴ consiste à se conformer aux procédures et obligations institutionnelles en matière de recherche d'emploi dans le but principal de conserver son statut (demandeur d'emploi ou allocataire social). Josiane et Catherine, qui avec leur longue expérience, savent que l'emploi salarié est pour elles hors de portée, Natacha, Benoît et Cynthia (avant son exclusion), partagent plusieurs traits de ce comportement défensif.

Josiane fait de son mieux pour répondre aux injonctions institutionnelles et se conformer aux comportements attendus de recherche active d'emploi, sans pour autant attendre que cela débouche sur une « véritable insertion professionnelle ». L'enjeu pour elle est de ne pas perdre le bénéfice de ses allocations. Cumulant les handicaps – faible mobilité, problème de santé, partiellement analphabète –, Josiane semble avoir renoncé au travail salarié :

« Chercheur : Vous aviez des convocations de l'ONEM ?

Josiane : oui, j'en ai eu aussi, ça ! J'ai dû faire un dossier pour pas être virée du chômage, y a des années de ça, j'ai jamais été virée et je travaillais pour l'ALE » ; « Quand j'étais au chômage, j'ai dû m'inscrire à plein de trucs, aller à des agences, aller chez des particuliers et tout ça, et j'avais les preuves qu'on me prenait pas » (Josiane).

Catherine assimile sa situation de demandeuse d'emploi à un travail à temps plein.

« Ben, il faut toujours être là en train de regarder quoi en fait ? C'est un boulot de dingue quoi ! (...) 'Tu fais quoi comme boulot ? 'C'est mon boulot. Je cherche (rires) » (Catherine).

Après de nombreuses désillusions et déconvenues, Catherine continue à poser sa candidature pour des postes d'éducatrice, mais sans illusion, et donc sans implication personnelle.

« Ben, je cherche encore comme éducatrice. [...]. Ben de toute façon je l'envoie comme ça. Avant je me faisais ; 'ah je vais aller voir l'institution' et je lisais. Maintenant je regarde juste l'adresse, j'envoie et je m'en fous complètement. Et j'irais comme quelqu'un qui s'en fout » (Catherine).

Elle envisage au mieux un emploi article 60, mais cela ne semble pas en bonne voie :

« Ah peut-être que là [au CPAS] on va m'aider et me donner un article 60 quoi. Pour que je puisse enfin avoir quelque chose, une expérience, me réinscrire et faire... démarrer quelque chose. Et non, je l'ai

²⁴ Cette catégorie s'apparente à celle que Demazières *et al.* (2012) nomment « la ritualisation de la recherche d'emploi ». Dans ce cas, la recherche d'emploi est vécue comme un rite. Les discours renvoient à des obligations, à des institutions, à des statuts.

demandé depuis le début, ils n'ont même pas fait le document comme quoi je l'avais demandé » (Catherine).

Les propos de Natacha trahissent aussi une activité de recherche routinière, pour éviter une sanction de l'ONEM. Elle postule, mais sa priorité ce sont ses enfants :

« Je n'ai jamais eu de sanction. Je faisais bien mes recherches » ; « J'allais souvent au Forem faire des recherches sur les PC donc, je passais toujours positif parce que j'allais là-bas presque tous les jours » ; « Moi je notais toujours [lors de visites chez des employeurs potentiels] : 'n'a pas voulu signer ou ne cherche pas [à embaucher]' ; toujours un agenda bien tenu. Pour ne pas justement être sanctionnée » (Natacha).

La spécificité de Benoît est de connaître à la lettre les règles du jeu pour pouvoir s'y conformer.

« Je m'adapte, je fais ce qu'on me demande, et puis heu voilà j'ai un 'cap insertion' au début, on essaie de m'orienter. Heu et où à la fin, on me dit, on me conseille de me présenter à une dynamisation » (Benoît).

Enfin, avant son exclusion, Cynthia avoue ne s'être pas impliquée dans la recherche d'emploi. Selon elle, le système de chômage n'incite pas à aller travailler :

« Je dis, je touchais plus au chômage en étant... en faisant rien qu'en travaillant et...c'est leur fonctionnement qui n'est pas bien, ça ne motive pas les gens à travailler quand on sait qu'on gagne plus en ne faisant rien. Comme on est exclu, peut-être que ça va bouger [rires] » (Cynthia).

3.3.3.3 La demande de soutien

C'est la stratégie adoptée par les personnes qui n'ont pas de projet professionnel précis et/ou qui sont peu autonomes ou efficaces dans la recherche d'emploi. Plusieurs d'entre elles – Louis, Isabelle, Sophie – reconnaissent leur incompetence en matière de recherche d'emploi et apprécient les services personnalisés. D'autres, comme Sandra et Lisa, sont davantage en attente qu'en recherche d'un soutien.

En quête d'un revenu plus décent et d'une revalorisation de son image, Louis recherche activement un emploi, aidé par une assistante sociale du service « synergie emploi ». Il fait partie des personnes qui ont besoin d'aide, et ses propos laissent penser qu'il s'identifie aux personnes qui sont dans une impasse parce qu'elles n'ont pas reçu l'aide dont elles avaient besoin.

« Moi, je le cache pas, à 36 ans j'ai besoin qu'on m'aide pour chercher du boulot. Voilà, c'est beaucoup de personnes qui sont restées sur le côté et qu'on n'a pas beaucoup aidées » ; « Mon assistante sociale, celle que j'ai pour synergie emploi, oui, elle m'aide beaucoup, elle n'arrête pas de me booster... » (Louis).

Depuis son exclusion, Sophie est demandeuse d'emploi libre. Elle n'est plus convoquée par sa conseillère Forem et reçoit peu d'offres d'emploi. Elle recherche elle-même des offres sur internet et est attentive aux offres affichées aux portes des magasins, mais trouve que c'est compliqué et ne croit pas en ses chances. Elle retire son principal soutien de sa participation à la Commission syndicale « Travailleurs sans emploi ». Le fait d'avoir son permis de conduire pourrait la motiver davantage.

« Je cherche toujours du boulot, mais c'est très compliqué, je ne suis pas la seule à chercher non plus, donc ce sont des places qui sont chères » ; « Maintenant que j'ai passé le cap du permis voiture, j'ai ça en moins en tête, et je peux mieux me concentrer sur mes recherches de boulot » (Sophie).

C'est grâce à l'aide de la permanente du bureau local de son syndicat, qu'Isabelle s'en sort dans ses démarches de recherche :

« Je ne l'aurais pas [la permanente syndicale], je ne serais où c'est que je suis là, j'aurais été plus mal que ce que je suis. Je dis un grand merci d'avoir été là, quoi ! Je suis déjà arrivée, j'étais en coup de blues là-bas tellement que je voyais que mes efforts ne menaient à rien. Mes CV, c'est comme si je les tapais à la poubelle, quoi. C'est là que je me dis : je ne l'aurais pas, je serais vraiment foutue, quoi » (Isabelle).

Comme le raconte Isabelle, non seulement la permanente syndicale lui prête une oreille attentive, la rassure et la conseille mais en outre, elle l'accompagne très concrètement dans des démarches au parfum d'inconnu. Une telle attention à sa personne est inédite et très appréciée :

« Elle [la permanente syndicale] me fait : 'non, ne te tracasse pas, tu vas peut-être avoir des nouvelles, ça va aller, te tracasse pas, la roue tourne, il faut rester positive'. Elle me fait : 's'il y a quelque chose que tu ne comprends pas, tu peux venir, même par téléphone'. On reste en contact tout le temps, c'est nickel quoi, il y a pas beaucoup d'employeurs, de sociétés qui feraient ça, rester en contact avec des gens même qui sont pas au chômage quoi ! C'est nickel quoi, même ça j'avais pas cette proximité avec mon assistante sociale qui est au CPAS quoi ! C'est nickel quoi ! Même elle voit un travail qui pourrait m'intéresser, elle me l'envoie directement ou elle me fait : justement comme on doit se voir, j'ai vu ceci ceci ceci qui pourrait t'intéresser, et on peut envoyer la lettre toutes les deux si il faut, génial quoi ! T'es pas là, dans l'inconnu » (Isabelle).

Depuis qu'elle a décidé de trouver un emploi, Sandra recherche sans avoir de projet précis. Elle se dit prête à accepter un emploi qui ne correspond pas à ses attentes. Sa recherche se fait de manière plus sporadique depuis qu'elle n'a plus de compte à rendre à l'ONEM. Quant à Lisa, elle se rend compte qu'elle devrait changer de stratégie... mais est peu confiante :

« Chercheur : vous avez déjà pensé à élargir vos domaines pour essayer de trouver un emploi ?

Lisa : Je suis en train d'y penser sérieusement, mais le problème c'est que je sais pas dans quoi... parce que les offres d'emploi, c'est toujours les mêmes métiers : maçonnerie, jardinerie » (Sandra).

3.3.3.4 L'abandon

L'abandon des pratiques « officielles » de recherche d'emploi caractérise les personnes qui ont perdu tout espoir d'obtenir un emploi salarié stable, et qui se tiennent à distance de la recherche d'emploi, du moins sous la forme d'une activité systématique. C'est le cas d'Alexandre, d'Amélie, de Carine et de Valérie.

Alexandre est sans statut et, à défaut de trouver un emploi salarié, se construit un petit réseau de clients pour des travaux « d'homme à tout faire ».

« Au chômage on ne vous veut plus. Au CPAS, on ne vous veut plus. Sur le marché du travail vous avez 43 ans, pas d'expérience, aux oubliettes » ; « Qu'est-ce qu'on a fait à Liège, on a fermé tout, on a fermé Cockerill, on a fermé Chertal, on a fermé tout » (Alexandre).

La stratégie d'Amélie, c'est le bouche-à-oreille, qui lui donne des petits boulots occasionnels :

« Euh oui là les boulots dans la restauration c'était... j'ai travaillé une petite année dans un snack. Et puis j'ai fait des boulots saisonniers de cueillette de fruit, pendant la saison d'été quoi. Des trucs comme ça. Mais voilà c'est court dans le temps. Et c'est un peu selon... être au bon endroit au bon moment. Parce que moi j'ai pas du tout de... Pour la restauration j'ai pas de diplôme. Ni vraiment d'expérience. Donc quand j'ai eu ces boulots-là c'est vraiment que j'étais au bon endroit au bon moment parce qu'ils étaient... ils avaient vraiment besoin et ils ont pris ce qui venait, quoi, en fait [rires] » (Aurélien).

« Chercheur : Et ça comment justement vous les avez eus ces boulots-là ? Parce que vous passiez devant et que avez vu une affiche ou bien...

Amélie : Non, c'est le bouche-à-oreille. Oui ça, ça m'est arrivé une fois, mais c'était un intérim d'un mois quoi. Sinon c'est : 'tiens j'ai entendu qu'un tel cherchait. Va voir'. Voilà » (Amélie).

Dans la vie de Carine, le travail a largement pris le pas sur l'emploi salarié. Au cours de l'entretien, on sent une distanciation réfléchie par rapport au marché du travail et aux démarches inhérentes à la recherche d'emploi. Quant à Virginie, au moment où nous la rencontrons, elle accuse le coup de ses échecs répétés sur le marché du travail, mêlés à une vie personnelle difficile. Elle semble avoir mis un mur infranchissable entre l'emploi et elle, peut-être pour se protéger de nouveaux échecs.

4. En guise de conclusion : un engrenage dont il est difficile de se dégager

Il est difficile de condenser en quelques mots ces trajectoires sinueuses. Néanmoins, il importe de faire ressortir les points de fragilité, voire de fracture, qui les traversent. Voici, de manière schématique, les principaux enseignements qui se dégagent de notre analyse des entretiens.

- L'absence de projet professionnel consolidé par des études appropriées ou la détention d'un diplôme qui ne correspond pas à des demandes sur le marché du travail constituent un risque réel de mettre le pied dans un engrenage négatif. En effet, l'entrée sur le marché du travail se traduit dans ces cas par des petits boulots, des intérim, du travail saisonnier, etc., qui ne permettent pas de construire une expérience professionnelle valorisée par les employeurs.
- Différer les démarches d'insertion sur le marché du travail pour raisons personnelles constitue un second danger. C'est surtout le fait des jeunes femmes, qui accordent une priorité à la constitution de leur famille et à l'éducation de leurs enfants. Le chômage sur la base des études est pour ces jeunes femmes une arme à double tranchant : s'il leur permet de se distancier de la recherche d'emploi, il peut aussi les en évincer durablement : c'est leur manque d'expérience qui leur est reproché au moment où elles souhaitent trouver une activité professionnelle.
- Les réorientations professionnelles en cours de carrière sont difficiles, notamment parce que les projets que l'on fait en cours de carrière sont dépendants du passé – il faut tenir compte de la conciliation de la vie professionnelle et familiale, accorder du temps à la mise en œuvre d'un projet, se former, etc. En outre, les blessures professionnelles, qui érodent la confiance en soi, les accidents de santé, l'insuffisance des ressources financières, etc., empêchent souvent de se projeter positivement dans le futur. Ces constats impliquent qu'une réorientation professionnelle réussie demande un accompagnement multidimensionnel de qualité.
- La plupart des personnes rencontrées accordent une grande importance à l'activité professionnelle : non seulement comme source de revenu, mais aussi comme facteur d'émancipation sociale. Si certaines personnes accordent une grande importance à la qualité de vie et signifient ne pas vouloir consacrer tout leur temps au travail comme activité productive, il n'en reste pas moins que le travail comme activité sociale représente une valeur importante à leurs yeux. Toutefois, le marché du travail n'est généralement pas perçu comme « ouvert » : l'absence de boulot dans les métiers dans lesquels on a été formé, la sélectivité des employeurs, etc. découragent les projets professionnels et la recherche d'emploi. De plus, l'accompagnement dans les démarches d'orientation et de formation est souvent considéré comme sous-optimal.
- Si plusieurs personnes ont tenté de contourner la difficulté d'obtenir un emploi salarié en créant leur propre emploi, plusieurs ont abandonné le projet avant sa mise en œuvre, les autres ont rapidement connu un échec et se sont retrouvées sans aucune protection.
- Le maintien dans des emplois aidés liés au statut de chômeur (ALE) ou d'allocataire social (article 60) a des limites – parmi les personnes rencontrées, plusieurs ont perdu le travail en ALE en perdant leur statut de demandeur d'emploi sur la base des études. De même, l'article 60 est considéré comme un emploi qui n'offre aucune perspective de long terme.

CHAPITRE 5 : STRATÉGIES DE SURVIE

1. Introduction

Après avoir analysé les trajectoires des personnes exclues des allocations d'insertion, le présent chapitre interroge, toujours sur la base des témoignages récoltés, la manière dont les personnes vont faire face à cette exclusion.

Pourquoi parler de stratégies de survie ? Le terme « stratégie » met en exergue le rôle d'acteur des personnes exclues dans la poursuite de leurs objectifs : être tranquille, s'insérer professionnellement, sortir de la dépendance, etc. Le mot « survie » s'est imposé au fil des témoignages. Il a été mobilisé à maintes reprises dans une perspective financière mais également, en complément de termes liés à la mort, à la chute, au suicide social, ce qui a ainsi ouvert la réflexion sur la survie de la personne elle-même au sein de la société.

« Je suis déjà mort. Toute façon, j'ai rien à perdre, qu'est-ce qu'on peut me faire : 7 trous de balle de fusil en plus dans le dos ? » (Arturo).

« On ne vit plus décemment, on survit, c'est vraiment ça, on a l'impression, mon compagnon et moi, de survivre » (Mélinda).

« On est des gens, on est humain et chaque personne a des sentiments, des besoins. Je trouve ça injuste en fait qu'il y a des gens qui ne doivent pas compter et une autre n'ait même pas de quoi bouffer. C'est triste hein. Là on est arrivé, c'est de la survie quoi. C'est pas permis parce que même quand on bosse c'est de la survie » (Virginie).

C'est pourquoi la question de recherche à laquelle nous tâchons de répondre dans cette partie est la suivante :

Comment les personnes exclues des allocations d'insertion négocient-elles leur rapport à soi et aux autres, dans leur dimension matérielle et symbolique ?

Dans un premier temps, nous analysons la signification de la perte du statut de chômeur indemnisé sur la base des études. Nous examinons ensuite la dynamique identitaire qui en résulte et son articulation avec la dimension matérielle de l'exclusion.

2. La perte du statut de chômeur indemnisé sur la base des études

Le constat fait aujourd'hui que de nombreuses personnes sorties des études depuis trois ans minimum, mais parfois depuis vingt ou trente ans, n'ont pu s'insérer durablement sur le marché du travail, ou du moins remplir les critères qui leur octroient la protection des allocations de chômage sur la base du travail, interpelle sur la véritable possibilité de rencontrer ces conditions ou sur l'adéquation de celles-ci à la situation actuelle du marché du travail. Sans vouloir nier l'importance de mener ce dernier débat, ce qui va être examiné ici, c'est avant tout la perception subjective des individus face à cette exclusion qui fait suite à des trajectoires très diverses (cf. chapitre 4).

Cette exclusion notifie la fin de la période au cours de laquelle la personne disposait du statut de chômeur indemnisé sur la base des études. Ce statut contient donc trois éléments que nous examinons tour à tour : être chômeur ou être au chômage, être indemnisé et être indemnisé sur la base des études.

2.1 ÊTRE CHÔMEUR...

Dans la littérature scientifique sociologique, le chômage est associé à une épreuve (Schnapper, 1994), à une perte de statut social (Demazière, 1996)²⁵ et est donc porteur d'une identité négative. Dans la littérature en psychologie, Herman & Van Ypersele (1998) notamment ont mis en évidence la réalité d'une identité sociale spécifique du

²⁵ Dans Paugam (1996), p.335-343.

chômeur et que l'appartenance à ce groupe est « vécue par le chômeur lui-même comme étant une source de dévalorisation ».

Toutefois, les enquêtes sur lesquelles s'appuient ces résultats ont ciblé des personnes au chômage suite à une perte d'emploi ou à tout le moins des personnes qui sont toujours au chômage, la comparaison (subjective ou objective selon les études) avec le groupe de référence (les travailleurs, les adultes en formation) s'effectuant donc en la défaveur des personnes au chômage. Dans notre cas, nous captions la perception du statut de chômeur de la part de personnes qui ont perdu ce statut et ne peuvent plus y avoir accès, ce qui peut induire une symbolique différente.

Une stratégie de lutte contre le stigmate du chômage peut passer par la mise en avant d'un élément positif de ce statut de chômeur. Cet élément est le fait d'être chercheur d'emploi.

Le statut de chômeur peut ainsi porter une identité positive pour les personnes qui se ressentent comme chercheuses d'emploi. Il valorise en quelque sorte le fait d'être une personne active sur le marché du travail, même si elles n'ont pas eu de contact avec l'emploi. Cette perception se rapproche de la définition internationale du chômage, celle du Bureau international du Travail, qui est la suivante : un chômeur est une personne en âge de travailler (15 ans ou plus) qui répond simultanément à trois conditions :

- être sans emploi, c'est-à-dire ne pas avoir travaillé au moins une heure durant une semaine de référence ;
- être disponible pour prendre un emploi dans les 15 jours ;
- avoir cherché activement un emploi dans le mois précédent ou en avoir trouvé un qui commence dans moins de trois mois.

Cette définition du chômage n'est toutefois pas celle de l'ONEM et une personne en fin de droit peut ainsi être exclue du chômage ONEM alors qu'elle est bien chômeuse au sens du BIT²⁶. Le contrôle de la disponibilité sur le marché du travail et le fait que les personnes l'aient passé avec succès renforcent cette symbolique et leur apportent un signe de reconnaissance. Ces personnes mettent d'ailleurs en exergue le caractère juste de cette réglementation en comparaison de celle relative à la durée d'octroi des allocations d'insertion.

Toutefois, il est important de signaler que les personnes interrogées émargent donc depuis trois ans au minimum au chômage et ont donc déjà dû négocier leur rapport à soi, aux autres et à la société et une des manières de survivre est de se conformer aux attentes renvoyées par l'institution. Or, de la part de l'ONEM, les attentes ont trait à la recherche d'emploi. Dans le chapitre suivant, nous reviendrons sur cette procédure de contrôle et la perception négative qui y est également associée.

Le statut de chômeur peut également être vécu négativement, car celui-ci renvoie à une image stigmatisante qui entre en collision frontale avec le vécu de travailleur des personnes, que ce soit via des prestations en ALE, des projets et contrats artistiques, des contrats d'intérim ou à temps partiel, etc. (toutes modalités de travail éloignées du contrat à durée indéterminée à temps plein qui reste la norme de l'emploi salarié).

« Moi je suis chômeur, mais je travaille, je ne suis pas un profiteur », « Je suis assez volontaire, je connais bien la pelle et la brouette, la motivation » (Arturo).

*« [...] c'est des mange-m**** comme je vais dire. Les fameuses places d'intérim. Parce que ça ne compte pas. Vous avez vos sous. Toi tu paies, tu travailles, puis t'as rien. Chômage rien. T'es comme les ALE. C'est la même chose. On compte pas » (Entretien collectif).*

« Oui, en fait on est considéré comme des glandeurs et des fainéants, enfin d'après ce que je vois partout alors que ces glandeurs et ces fainéants parfois et bien, ils ont tellement pas de vie sur le côté, ils bossent tellement que voilà... Je finis un contrat, je rentre chez moi et je bosse là-dessus » (Didier).

Dans ce dernier extrait, c'est la spécificité des professions artistiques et ses modalités de fonctionnement (cf. chapitre 6) difficilement conciliables avec les règles basées sur l'emploi salarié, qui est mise en exergue. C'est d'ailleurs un cri de protestation au nom de l'ensemble des artistes, « ils », qui est lancé et qui permet de mettre en

²⁶ Notons que ce dernier se rapproche davantage mais pas parfaitement non plus du statut de Demandeurs d'Emploi inoccupés qui relève du Forem. Pour plus de détails, voir par exemple IWEPS (2016), pp. 111-114.

avant une identité positive alternative et en même temps d'alléger le poids de la responsabilité individuelle (cf. *infra*).

Enfin, **certains n'attribuent pas de portée symbolique à ce statut de chômeur mais y voient essentiellement le canal d'obtention d'un revenu institutionnel quel qu'il soit**, celui-ci étant perçu comme un droit.

« [...] notre société crée suffisamment de richesses pour qu'on puisse tous se permettre de ne pas travailler et de vivre bien. L'argent se perd. 'Fin le profit de notre société ne se perd pas dans un système d'assistanat quoi. Je sais pas moi. C'est idiot de faire croire aux gens qu'ils sont obligés de travailler. 'Fin, c'est pas idiot, c'est une manipulation de faire croire à la société qu'on a besoin de travailler » (Benoît).

Ces différentes facettes peuvent d'ailleurs se combiner les unes aux autres formant pour chacun une image en tant que chômeur qui leur est propre, en fonction également de leur passé familial, de leurs ressources cognitives, de leurs expériences avec les institutions du marché du travail, etc.

2.2 INDEMNISÉ

Le statut de chômeur ONEM permet la perception d'allocations de chômage, et dans ce cas-ci d'allocations d'insertion. La nuance est importante car la détermination du montant de l'indemnisation ne repose pas sur les mêmes critères. Le montant de l'allocation d'insertion est forfaitaire et fonction uniquement de la catégorie familiale²⁷ et de l'âge de la personne au chômage, alors que l'allocation de chômage varie également selon le dernier salaire perçu et le passé professionnel.

Pour donner un ordre de grandeur, nous reprenons ci-dessous les montants des allocations d'insertion en fonction de la situation familiale pour la dernière classe d'âge²⁸ :

- Les cohabitants avec charge de famille perçoivent 1 150 euros par mois ;
- Les isolés (à partir de 21 ans) perçoivent 851 euros par mois ;
- Les cohabitants perçoivent (à partir de 18 ans) 443 euros par mois
- Les cohabitants privilégiés²⁹ (à partir de 18 ans) perçoivent 472 euros par mois.

2.3 SUR LA BASE DES ÉTUDES

Sur le plan financier, il est certain que certaines personnes ayant travaillé à temps partiel (majoritairement des femmes) et étant éligibles à une allocation partielle sur la base du travail ont préféré opter, notamment sur les conseils des organismes de paiements, pour des allocations complètes sur la base des études qui donnaient droit à des revenus plus élevés.

Sur le plan symbolique, notre enquête n'a pas permis de conclure sur la dimension symbolique pour les personnes en fin de droit du fait d'être indemnisé sur la base des études. Pendant leur période de chômage et tant qu'elles n'ont pas réalisé que désormais la durée des allocations d'insertion était limitée, le fait d'être chômeur sur la base des études ne semble pas avoir été investi d'un sens négatif pour la personne.

Pour les personnes n'ayant que très peu travaillé ou à un bas salaire ou à mi-temps, le surcroît de revenus que leur octroyait ce type d'allocations occultait-il le fait d'être admis sur la base des études plutôt que du travail ?

D'un autre côté, le caractère potentiellement stigmatisant d'être chômeur sur la base des études met peut-être tellement à mal l'image d'elle-même de la personne qu'elle dissimule en quelque sorte ce trait sous le couvert de l'ignorance ou de l'incompréhension.

« Chercheur : *Pourquoi est-ce que vous étiez toujours sur base des études ?*

Cynthia : *Je sais pas (rires nerveux). Je sais pas. J'ai été ouvrière chez elle pendant quelques années. Oui.*

Chercheur : *Mais elle ne déclarait pas une partie... ou ... ?*

²⁷ Pour définir quelle est la catégorie familiale : voir <http://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/t147>.

²⁸ Les montants sont inférieurs pour les individus d'âge inférieur aux seuils mentionnés.

²⁹ C'est-à-dire dont le conjoint dispose uniquement de revenus de remplacement.

Cynthia : *Aucune idée. Je ne sais pas. Non je travaillais tous les jours, donc [blanc] ».*

3. Dynamique identitaire à la suite de l'exclusion

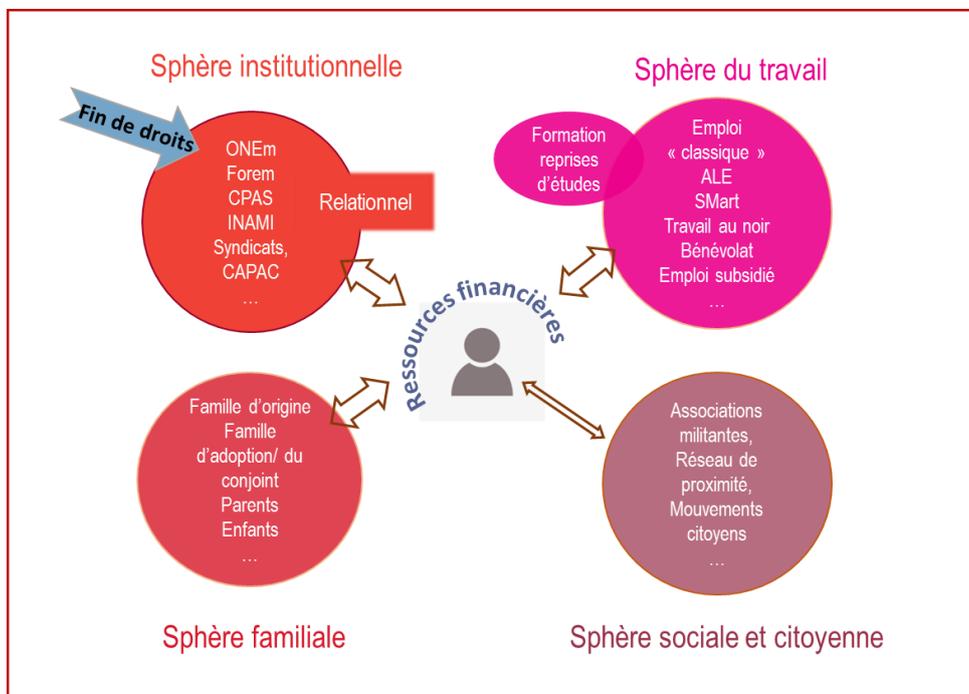
Pourquoi parler d'exclusion ? Techniquement, l'ONEM réserve le terme d'exclusion pour les fins de perception d'allocations de chômage faisant suite à une sanction (pour manque de disponibilité, fraude, etc.). Nous utilisons toutefois ce terme également pour la fin de droit aux allocations d'insertion car celle-ci a pour conséquence de ne plus pouvoir accéder à ce type d'allocations de chômage par la suite.

Par son exclusion, la personne connaît donc une transition car sa situation passée n'est plus accessible, et elle doit poser des choix sur sa situation future. Cette transition peut toutefois n'être qu'une **simple transition dans la biographie** – c'est l'idée de passer d'un lieu à un autre, d'une situation à une autre, d'un emploi à un autre, ici d'un statut institutionnel à un autre, sans que cela ne chamboule l'existence – **ou au contraire une transition biographique** qui engage toute la personne dans les différentes facettes de son identité et réinterroge son projet de vie. On peut ainsi parler de transition identitaire (Dupuy (1998), cité par Masdonati, 2007) « *qui oblige donc la personne à porter un nouveau regard sur elle-même, à se redéfinir en fonction des changements qu'elle doit affronter et à intégrer de manière sensée la nouvelle situation dans sa biographie* ».

C'est ce récit que les personnes interrogées ont partagé. Elles ont ainsi choisi les fragments d'elles-mêmes pour se raconter, ont replacé l'exclusion dans leur biographie et formulé une histoire qui a du sens pour elles.

Dans leur récit biographique, les personnes ont intégré leurs rôles, leurs appartenances, de façon entremêlée. L'individu « définit sa spécificité personnelle au croisement d'appartenances collectives » (Mesure & Renaut 1999, cité dans Kaufmann, 2004). Notre analyse s'est structurée autour de cinq dimensions évoquées par les personnes et qui sont représentées dans le schéma ci-après : la sphère institutionnelle, la sphère du travail, la sphère familiale, la sphère sociale et citoyenne et les ressources financières. Les flèches représentent la connexion de l'individu à ces univers de référence et le processus continu de la dynamique identitaire.

Schéma 2 : Travail identitaire des personnes exclues



3.1 SPHÈRE INSTITUTIONNELLE

Nous abordons l'analyse par la sphère institutionnelle car c'est là que se matérialise la transition dans la biographie, de par la perte du statut de chômeur ONEM. La personne ne doit donc plus répondre au rôle que lui assigne cette

institution, c'est-à-dire celui de chercheur d'emploi. Deux cas de figure se présentent donc selon que les personnes adhèrent ou non aux normes de la société véhiculée par cette institution et qui ont trait à la sphère du travail (cf. *infra*). Il peut donc apparaître ou non un décalage entre l'image que la personne a d'elle-même et celle que lui renvoie la société.

Si décalage il y a, la transition identitaire qui en découle peut prendre plus ou moins d'ampleur selon les statuts institutionnels alternatifs disponibles et leur image respective. Nous évoquons l'un après l'autre le statut d'usager du CPAS et celui de demandeur d'emploi relevant du Forem³⁰.

Même si le rapport aux institutions des personnes exclues et les actions de ces institutions apparaissent en filigrane dans cette section, l'analyse complète se trouve dans le prochain chapitre.

3.1.1 Un potentiel statut alternatif : celui d'usager du CPAS

L'information donnée – par les institutions et/ou par leurs connaissances – aux futures personnes exclues est de s'adresser au CPAS pour voir s'ils sont dans les conditions pour bénéficier du revenu d'intégration sociale (RIS).

« J'ai demandé à ma belle-sœur et à ma sœur – ma sœur était au CPAS avant – elle me dit « t'as intérêt à y aller vite, sinon, tu n'auras pas de place. Alors, j'y suis allée vite, et j'étais contente parce que j'ai pu avoir une place » (Josiane).

« [...] je savais comme j'étais personne seule avec des enfants que je pouvais me réinscrire au CPAS. La FGTB m'avait quand même donné un numéro de téléphone venu du CPAS et... c'est tout. On vous laisse un peu dans le ... caca on va dire. Et tirer votre plan » (Cynthia).

Pour certains, cette démarche semble indolore symboliquement. Les personnes qui ont fait appel au CPAS précédemment (lors de leur stage d'attente par exemple) ou dont l'entourage émerge également au CPAS recourent plus facilement à l'aide sociale. Ils ont rationalisé le recours à l'aide sociale et/ou le stigmate de l'aide sociale n'est pas aussi fort vu que dans leur entourage, celui-ci est partagé.

La rationalisation peut également venir d'une vision de la société suffisamment riche pour qu'un revenu institutionnel soit octroyé sans devoir travailler. C'est le cas de personnes pour lesquelles l'exclusion est une transition dans la biographie, qu'il faut gérer essentiellement du point de vue administratif.

« J'ai juste changé de caisse quoi. Pffff » (Benoît).

« Dès que j'ai reçu la lettre, tout de suite j'ai été au CPAS, j'ai pris rendez-vous tout de suite. Je ne suis pas restée sans revenus. Tout de suite j'ai été avec la lettre. L'assistante sociale m'a mis rendez-vous tout de suite. Donc, j'ai eu mon dernier chômage le mois de janvier et le mois de février... J'ai tout de suite, tout de suite été payée » (Natacha).

Pour d'autres, le coût symbolique de s'adresser au CPAS est substantiel.

« Je ne suis pas allée au CPAS. Je n'ai pas fait la démarche auprès du CPAS. J'aurais pu, mais je ne l'ai pas fait. [...] en fait, c'est l'échelon en dessous, le CPAS. C'est dévalorisant de se retrouver au CPAS. [...] Donc c'est pour ça aussi que je disais tout à l'heure, par rapport au CPAS, je n'ai pas envie de redescendre d'un échelon. C'est comme ça que je le ressens. Pouvoir rester à mon niveau et ne pas descendre plus bas que je suis déjà » (Sophie).

« J'ai pas une bonne image du CPAS non plus, donc c'est peut-être ça aussi (ndlr : en plus de la crainte de devoir rembourser les aides perçues) qui me freine à aller » (Lisa).

« Parce qu'attention, les démarches au CPAS c'est encore quelque chose. Il faut pouvoir pousser la porte du CPAS, il faut avoir envie, faut se retrouver avec des gens... » (Virginie).

« J'ai vraiment eu du mal parce que moi j'accompagnais des gens j'étais éducatrice, donc j'accompagnais des gens au CPAS se faire rembourser et tout ça, et puis du jour au lendemain c'est moi qui me retrouvais de l'autre côté, tu vois. Donc, j'ai eu beaucoup de mal avec ça mais maintenant je m'assume. Toute façon voilà hein. Ça pend au nez de tout le monde » (Johanna).

³⁰ Dans notre échantillon, nous n'avons pas de personne ayant émergé définitivement à l'INAMI.

Quels sont les facteurs qui entrent en ligne de compte pour négocier ce coût symbolique ? L'élément financier est essentiel et permet souvent de conclure la négociation : cet aspect est développé dans la section relative aux ressources financières.

Pour les personnes dont la demande au CPAS a abouti, ils deviennent socialement « étiquetés » comme assistés. Becker (1963) a montré que cet étiquetage a des « conséquences importantes sur la participation ultérieure à la vie sociale et sur l'évolution de l'image de soi de l'individu ». Nous reportons les éléments relatifs à la participation sociale dans la section « Sphère sociale et citoyenne » et nous nous attardons ici sur les conséquences directes de cette assignation sur l'image de soi des personnes.

Au-delà de leur dépendance financière par rapport au CPAS, nous interrogeons maintenant les stratégies des individus pour faire face au stéréotype de l'assisté social. Il faut souligner l'importance de ce travail identitaire de par son effet de protection de l'estime de soi, cette dernière étant un réservoir d'énergie nécessaire aux personnes pour qu'elles poursuivent leurs buts (Kaufmann (2004), p. 287).

Comment les personnes luttent-elles contre les caractéristiques négatives – profiteuse, fainéante, etc. – que leur statut institutionnel leur fait endosser ?

- **Se différencier des autres usagers du CPAS**, détournant ainsi le stigmate pour reprendre l'expression de Duvoux (2012, p. 56) sur les autres. Il apparaît vital pour la personne qui est dépendante du CPAS de « faire étalage de ses valeurs morales ou de ses mérites personnels pour compenser ou négocier le discrédit. Le besoin de reconnaissance sociale et d'affirmation de soi existe chez tout être humain, mais il est sans doute plus visible encore [...] dans le cas de ménages socialement disqualifiés. » (Paugam (1991), p. 193).

« Donc je pense encore une fois qu'il y a le fait qu'elle s'est rendu compte qu'ils avaient en face d'eux pas quelqu'un qui était dans la situation parce qu'elle n'avait pas fait ce qu'il fallait. [...] Maintenant je pense qu'il y a des gens qui ont besoin d'être un peu secourus aussi. Il y a des gens qui sont... c'est pas des préjugés... j'en connais qui sont dans une situation pareille mais qui n'ont jamais rien fait pour l'éviter. Ça ne leur est pas tombé dessus quoi. Ils ont rien fait, à part pas bouger et voilà et un moment le couperet tombe et là on est affolé » (Johanna).

*« Enfin, je veux dire qu'il y a des gens qui ne sont pas cons, qu'ont rien demandé et qui se retrouvent dans des situations de m**** au même titre que des gens complètement abrutis, qu'ont jamais rien fait de leur vie, je ne trouve pas ça normal. De me retrouver au même niveau qu'eux » (Virginie).*

- **Rationaliser** en mettant en avant des contreparties positives, potentielles ou effectives du fait d'émerger au CPAS : poursuite des prestations en ALE, accès à l'article 60, à l'art. 27, à des colis alimentaires, etc.

« Alors j'ai été la (ndlr : l'assistante sociale du CPAS) voir, parce que je lui avais demandé une carte pour X (ndlr : une épicerie sociale), [...] c'est pour aller acheter de l'alimentation moins cher » (Josiane).

« Et je voyais ça comme un espoir parce que je me suis dit : "ah peut-être que là on va enfin m'aider et me donner un article 60 quoi". Pour que je puisse enfin avoir quelque chose, une expérience, me réinscrire et faire... démarrer quelque chose. Et non, je l'ai demandé depuis le début. Ils m'ont même pas fait le document comme quoi je l'avais demandé. J'insistais mais... "ah oui, non, non, 'fin je sais pas". Une fois elle m'a même dit : "on ne voudrait pas vous remettre en échec". J'ai rien compris à ce qu'elle m'a dit. 'Fin bon, soit » (Catherine).

Notons que lorsque ce sont les prestations qui ont trait au marché du travail qui sont mises en avant dans la rationalisation de l'assistance, c'est également une manière d'affirmer une certaine loyauté vis-à-vis des normes de travail de la société.

- **Se conformer aux attentes de l'institution.** La loyauté vis-à-vis des dispositifs d'assistance sociale offre un cadrage identitaire qui conforte l'estime de soi. Les personnes peuvent avoir une image vaguement positive à l'intérieur du groupe globalement déprécié s'ils se conforment très précisément aux attentes de comportement qui leur sont dictées (Messu (1991), cité dans Kaufmann, 2004, p.337). La protestation se fait de façon sourde ou en invoquant des motifs irrévocables (âge, santé) quand les attentes sont irréalistes, soit de manière très ouverte quitte à fragiliser la relation avec son assistant(e) social(e).

« Une fois on m'a demandé d'aller travailler au CPAS pour faire le nettoyage, j'étais pas bonne parce que j'ai des petits problèmes aux genoux, et rester trop longtemps debout, ça ne fonctionnait pas. Puis après, ils m'ont mis au home X, au repassage, c'était encore debout, ça n'a pas fonctionné, puis après ils m'ont demandé de m'inscrire à plusieurs intérim. J'en ai fait 6 intérim... ils me l'avaient demandé, j'avais les preuves que j'avais bien été, et après ben on m'a jamais rappelé. À l'âge que j'ai aussi, j'ai presque 56 ans, on s'est sûrement dit : 'Trouver pour un intérim...', alors je n'ai pas été acceptée aux intérim. [...] J'ai fait tout ce qu'ils m'ont demandé » (Josiane).

« Par contre, une aberration. Cette dame (l'assistante sociale) est déjà passée deux fois. La première fois, je n'avais pas grand-chose, je n'avais pas de tentures, donc c'est vrai que c'était relativement ... (...) Donc la femme du CPAS revient. Alors elle me dit : " ah c'est beau. C'est bien, ça donne mieux quand même. Vous avez été acheter ça où ? Ikéa ? ". Je dis : "non, les stores à X. Mes tentures et mes barres à rideaux viennent de chez Trafic. J'ai pas forcément pris ce que je voulais. J'ai pris au moins cher et le plus adapté". " Ah ! Et comment vous avez fait ? ". Bonne question. "On me les a offerts". Parce que j'ai pas envie de dire qu'en plus je les dois, c'est bon. Alors elle me dit : " ah bon ". J'en ai fini par être un peu désagréable parce que limite je dois justifier qu'on m'offre quelque chose. Je n'ai pas les moyens de le faire. On me reproche que je ne le fais pas et quand on le fait on me dit : " ah, il y a des gens fort gentils ". » (Virginie).

Or ? **le relationnel joue énormément dans l'expérience, et non plus l'image, du CPAS.** Cette expérience concrète se matérialise dès la salle d'attente, le premier contact avec un assistant social mais s'ancre également dans le temps long par la relation qui se noue avec l'(les) intervenant(s) social(ux). Paugam (2001) a analysé les relations des personnes avec les institutions (cf. chapitre 6) et les caractéristiques des relations usagers-institutions en fonction de la carrière morale de l'assisté.

Le dernier stade de la carrière de l'assisté se caractérise par une revendication de l'aide financière par l'individu qui se positionne comme un consommateur de celle-ci face à l'intervenant social qui doit lui délivrer un service. Cette attitude de consommateur sans contrepartie ne peut être acceptée par l'assistant social, ce qui entraîne une conflictualité dans la relation. Lorsque l'assistant social renvoie par exemple à la personne une image très dévalorisée d'elle-même, entrave sa stratégie de distanciation des autres usagers, cela peut générer une crise identitaire pour la personne qui pourtant, jusque-là, ne s'était pas interrogée sur son parcours. **Une transition identitaire peut donc intervenir, non directement au moment de l'exclusion mais dans un deuxième temps.**

« Voilà c'est à chaque fois, je me prends des sarcasmes. Voilà. Elle essaiera encore de me foutre dedans quoi. C'est pour ça que j'ai envie de quitter ça, trouver un boulot réellement et pas pour lui faire plaisir quoi. [...] Et puis je vois beaucoup de gens de mon âge ou plus jeunes et qui ont des boulots à rien foutre. Et je me dis, pourquoi pas moi quoi. C'est un truc qui m'était sorti de la tête avec tout le temps qui est passé comme ça où je me suis convaincu que je n'avais rien à voir avec cette société. Ben à force je me suis vraiment décollé de la réalité et ouais il faut que je me reprenne quoi. Je me dis, t'as pas travaillé dans le fond. » (Benoît).

A contrario, face à une personne qui est dans une position d'assistance différée, une attitude positive de l'intervenant social peut faciliter le passage au CPAS et limiter la dégradation de l'image personnelle.

« Il m'a dit : "y pas de honte. Rassurez-vous. Fin voilà ça arrive à tout le monde. C'est une mauvaise passe. " » (Johanna).

3.1.2 Un statut par défaut : celui de demandeur d'emploi

Le Forem en tant que service public en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi (et pas encore, à l'époque, du contrôle de la disponibilité sur le marché de l'emploi) peut délivrer le statut de demandeur d'emploi qui est connecté avec la facette identitaire de la personne liée à la sphère du travail. **L'obtention de ce statut peut ainsi assigner à la personne un rôle en lien avec le marché du travail.**

Cependant, **pour les personnes émergeant au CPAS, le fait de s'inscrire au Forem n'a pas de lien avec une reconnaissance d'une identité d'actif sur le marché du travail, mais relève d'une démarche administrative à laquelle elles n'assignent d'ailleurs aucun sens.**

« Eux (ndlr : les agents du Forem) n'ont plus rien à voir. Après le relais est passé au CPAS. C'est juste un papier. Un document à signer » (Amélie).

L'institution qui s'occupe d'eux est maintenant le CPAS, la plupart ont d'ailleurs un accompagnement qui englobe la recherche d'emploi. Les conseillers du Forem n'apparaissent plus comme leur interlocuteur.

Pour les personnes qui sont en dehors de la sphère du CPAS, ce statut de demandeur d'emploi est porteur d'une autre signification. Pour certains, il a même une dimension existentielle : suis-je encore quelque chose aux yeux des institutions ?

« *Le seul truc où je suis encore visible, c'est au Forem, en tant que demandeuse d'emploi libre* » (Sophie).

Toutefois, ce statut n'est pas *de facto* valorisable du point de vue identitaire. Cela dépend, d'une part, de la perception des personnes sur leur chance de trouver un emploi et, d'autre part, sur l'appui que peut constituer leur inscription pour ce faire. Or, **si cette inscription est vue comme le moyen d'accéder à certains dispositifs, l'expérience vécue s'apparente à celle d'un demandeur d'emploi de seconde zone** : la personne doit à chaque fois demander de l'aide et elle n'est pas considérée comme prioritaire.

« *Même pour aller voir une conseillère au Forem, parce que t'es libre et que tu n'es pas du chômage, ils te reçoivent pas comme ça* » (Isabelle).

Cette perception est amplifiée par le fait de devoir renouveler son inscription tous les trois mois, ce qui peut entraîner des discontinuités, voire une possible désaffiliation.

« *Même maintenant c'est pas facile de se dire ben voilà, j'apporte rien, je suis plus rien pour la société, et là j'ai encore été voir hier au Forem, ils étaient censés me téléphoner tous les trois mois pour prendre rendez-vous avec mon conseiller (rire dépité), mais voilà, il m'oublie, je ne suis plus demandeuse d'emploi, je ne suis plus rien de nouveau donc il faut de nouveau que je m'inscrive, (...) donc il faut que je le fasse, aujourd'hui ça m'est sorti de la tête, (rires) honte à moi. Mais bon voilà, je dis, il était censé me téléphoner, voilà j'ai pas de nouvelle.[...] Entre guillemets, je trouve que c'est plus à moi de courir après, quoi, c'est méchant à dire, mais c'est son travail, c'est pas le mien, j'ai l'impression de faire beaucoup le travail des administrations quoi, que c'est à moi de téléphoner, etc. pour avoir les réponses et je dis ; j'ai plus de revenus, je vois pas pourquoi, entre guillemets je fournirais ce boulot-là qui est à eux de le faire. [en baissant la voix] Faut pas rigoler quoi* » (Mélinda).

L'analyse des statistiques institutionnelles montre d'ailleurs ce phénomène de disparition de certaines personnes des radars institutionnels. Le terme de « sherwoodisation » vient d'ailleurs d'un même constat de disparition de personnes lors de l'analyse de statistiques démographiques en Angleterre (Van Asbrouck - 2015). S'il y a bien des indices de « décrochage à bas bruit » d'un nombre d'individus, notre enquête, s'appuyant sur des témoignages de parcours individuels et se focalisant sur leur logique propre, n'a pas permis de déterminer si nous sommes en présence d'un « phénomène collectif, adaptatif, émergent des contingences socio-économiques et qui potentiellement peut structurer une société future faite de deux clans, les *in* et les *out* ». Une chose est toutefois avérée, il existe bel et bien un problème de captation par les appareils statistiques de certaines situations socio-économiques : parmi les personnes exclues des allocations d'insertion en 2015, six mois après leur exclusion, 71,9% sont dans un statut « Inconnu », c'est-à-dire, ni décédée, ni à la pension, ni en emploi, ni en maladie mais 36,0% sont demandeurs d'emploi (Rapport ONEM 2016, page 135). Parmi ces individus en statut « Inconnu », figurent des personnes qui ont recours au revenu d'intégration³¹.

3.2 SPHÈRE DU TRAVAIL

Nous poursuivons l'analyse en envisageant la sphère du travail. Comme nous l'avons déjà évoqué, **l'exclusion, en tant que transition dans la biographie, peut se transformer en une transition identitaire selon la valence (valeur émotionnelle) accordée au rôle de travailleur dans l'identité de la personne.**

³¹ D'après une analyse de l'ONEM dont la publication est annoncée (qui se base sur une autre méthodologie), une part de 27,0 % de la population spécifique de sortants de janvier 2015 est sortie après la fin du droit vers un revenu d'intégration. Pour la population qui est sortie au cours de la période de février à décembre 2015, ce pourcentage s'élève à 14,9% (ONEM-2016, p. 134). Ces chiffres ne peuvent toutefois être réconciliés avec les chiffres évoqués ci-dessus car la méthodologie est différente.

Quelles sont les ressources disponibles pour entretenir (ou non) cette image de travailleur ? Dans leurs projections des avenir possibles, dans leurs *soi possibles*³², quelle est la place accordée au marché du travail ?

Comme évoqué dans le chapitre précédent, les premières expériences sur le marché du travail sont importantes dans les trajectoires individuelles. Kaufmann (2004) met en exergue que le rangement des images de soi « se fonde sur une mémoire des émotions. Ce ne sont pas les plus intellectuellement séduisantes qui sont jouées, mais celles qui apportent un confort psychique ».

Pour les besoins de l'analyse, nous distinguons les situations des individus au moment de l'entretien selon la centralité accordée au travail. Nous allons voir que cette dichotomie repose notamment sur la charge émotionnelle associée aux expériences d'emploi.

3.2.1 Centralité du travail

Nous envisageons ici les personnes pour lesquelles, au moment de l'entretien, l'identité professionnelle est essentielle : la personne a un projet de vie incluant de façon centrale un projet d'emploi et elle s'investit dans des actions pour s'insérer sur le marché du travail. Il s'agit de personnes qui disposent d'images valorisantes issues de vécus au travail et qu'elles peuvent réactiver pour conserver leur estime de soi.

« J'ai mieux aimé le moment où j'ai travaillé où j'avais Alexis, je me sentais épanouie à ce moment-là, personnellement, j'arrivais à avoir une vie sociale, on arrivait à faire plus de choses » (Melinda).

« En fait, c'est vrai que c'est assez frustrant quand on a fait quelque chose. Maintenant, après avoir fait mon indépendant, j'ai repris confiance en moi parce que je me dis que j'ai fait quand même indépendant pendant x temps, donc je suis capable et ça m'a remonté un peu le moral » (Pauline).

Toute expérience, même de courte durée, qui a été positive pour la personne, entraîne l'apparition dans ses *soi possibles* de situations d'emploi. Certains de ces *soi possibles* ont pris ou prennent corps dans des projets et ceux-ci parfois se réalisent.

Cette configuration se rencontre chez des personnes jeunes ou des femmes qui étaient déjà en phase de rentrée sur le marché du travail après des périodes – parfois longues – où la maternité a pris le pas sur leurs aspirations professionnelles. Enfin, soulignons une configuration spécifique : celle d'individus dont le projet de travail ne peut s'exprimer dans le cadre du marché de l'emploi « classique ». On peut distinguer, d'une part, les artistes et, d'autre part, les personnes qui travaillent dans un marché de l'emploi secondaire, fait de contrats intérimaires, d'emplois aidés et de prestations ALE. Pour ces derniers, il n'y a pas eu de déclassement en tant que tel car les personnes n'ont connu que ce type de travail et elles le valorisent parce qu'elles y ont connu des expériences enrichissantes.

« Donc, voilà, ça m'a permis de faire ce que j'aimais, être avec les enfants, les surveiller, voilà, et être en contact avec, et surtout que je connaissais déjà les locaux parce que c'était mon école primaire à la base aussi. [...] franchement, j'étais super bien, voilà, je connaissais les professeurs parce que certains je les avais déjà eus moi-même, voilà, l'ambiance était bien. [...] Si j'avais pu le faire plus longtemps, je l'aurais fait si je n'avais pas été exclue » (Sophie).

Pour toutes ces personnes, **l'identité de travailleur était déjà centrale au moment de l'exclusion**. Si leurs démarches n'avaient pas encore débouché sur des formations ou des contrats de travail, l'exclusion a été pour elles un élément perturbateur dans leur processus d'insertion car teinté d'un fort sentiment d'injustice et souvent d'incompréhension. Alors qu'elles sont en accord avec les structures de sens renvoyées par les institutions et qu'elles sont investies dans des actions pour s'intégrer professionnellement, elles ont été exclues. L'exclusion, d'autant plus quand elle prend place dans un contexte familial difficile ou stressant, donne alors parfois lieu à des troubles dépressifs. Des périodes de maladie et de retrait du marché du travail (la personne arrête ses démarches de formation ou de recherche d'emploi) sont observées. Cependant, les personnes qui ont ainsi eu des expériences positives et valorisantes sur le marché du travail et qui ont un soutien émotionnel ou identitaire (cf. sphères familiale,

³² Markus, Nurius (1986) « An individual is free to create any variety of possible selves, yet the pool of possible selves derives from the categories made salient by the individual's particular sociocultural and historical context and from the models, images, and symbols provided by the media and by the individual's immediate social experiences ».

sociale et citoyenne) conservent ou retrouvent un projet de vie incluant un projet de travail, voire d'emploi « classique », et poursuivent des démarches de formation et de recherche d'emploi.

Un élément institutionnel important peut entraver ou soutenir ce processus, c'est l'accès des personnes aux différents dispositifs d'aide à l'emploi (cf. chapitre 6).

Un autre élément peut soutenir ce processus, c'est le caractère d'illégitimité du stigmate de l'exclusion qui protège l'estime de soi³³ : il n'est pas légitime que les exclus soient stigmatisés vu que les personnes sont exclues suite à un changement réglementaire à un moment donné du temps. L'exclusion est donc (essentiellement) extérieure à leur comportement et cible un ensemble de personnes (« on »).

« On a l'impression d'être puni de quelque chose qu'on n'a pas fait, j'ai fait de la recherche d'emploi, c'est pas de la mauvaise volonté de ma part, je fais des entretiens, je fais les tests, etc., je fais tout ce qu'il faut, j'envoie les CV, je passe des heures là-dessus » (Mélinda).

Comme le note Roupnel-Fuentes (2015, pp. 242-243) à propos, non d'une exclusion du chômage, mais d'une entrée au chômage lors d'un licenciement collectif, « cet aspect d'incontrôlabilité de la perte d'emploi peut avoir un effet de déculpabilisation, puisque la cause collective du chômage échappe totalement aux décisions individuelles. L'absence de responsabilité (...) protégerait du blâme et de jugements moraux ». Ajouté au fait de faire partie d'un groupe d'exclus, cela relativise le poids de la responsabilité individuelle. Rappelons encore l'importance de la lutte contre une identité négative car celle-ci a des effets auto handicapants (Bourguignon & Herman, 2005, cité dans Bourguignon & Herman, 2006) qui touchent aux performances intellectuelles et à la dynamique de recherche d'emploi.

3.2.2 Non-centralité du travail

Dans cette configuration, les personnes disposent d'une facette identitaire liée au travail, mais celle-ci n'occupe pas, au moment de l'entretien, une position centrale dans sa construction identitaire. Il s'agit de **personnes qui ne peuvent se référer à des images de soi positives sur le marché du travail (ou celles-ci ont été évacuées suite à une rupture d'emploi très éprouvante)** et leurs stratégies dominantes relèvent d'un retrait du marché du travail, à tout le moins de l'emploi « classique ». Différentes raisons peuvent se cumuler.

Premièrement, la personne peut avoir eu des expériences d'emploi négatives, que ce soit dans l'emploi « classique » ou dans des formes d'emploi précaire jugé sur le registre de l'exploitation ou au minimum de la non-reconnaissance. Ainsi, ces deux femmes qui témoignent d'un vécu de harcèlement et/ou d'exploitation et qui ne peuvent actuellement envisager l'épanouissement dans un contrat d'emploi.

« Catherine : Et je me faisais harceler par un des serveurs qui me harcelait dans la cuisine. Il a essayé de m'embrasser, de me forcer et il me tenait. J'étais très mal à l'aise et donc je tirais la gueule quand j'allais travailler quoi. Et un jour j'ai plus su y aller. J'ai pris congé maladie 15 jours. Beh là quand je suis revenue, mon C4 était prêt. Et j'ai pas su lui dire que j'avais été harcelée. C'est vrai que c'est des choses qui font aussi que... l'emploi c'est pas toujours... 'Fin j'ai plus envie de travailler dans des milieux un peu... comme être serveuse et des choses comme ça. J'ai été harcelée à 15 ans aussi, en apprentissage. Le gars-là de 40 ans il a essayé de m'embrasser plusieurs fois.

Chercheur : *en coiffure ça ?*

Catherine : *Oui oui... ça n'aide pas à prendre confiance quoi ».*

« Je ne crois plus au boulot, ça... à part esclave ça oui. On va sûrement me trouver un job d'esclave, sûrement » (Catherine).

« Quelle reconnaissance on va avoir en fait ? On n'existera même pas pour la société de toute façon. On n'est pas déclaré, on n'a pas de statut réel donc finalement. Mais bon, si on veut trouver du travail, ouais on peut. J'ai pas dit déclaré. Déclaré, non, ça je ne crois pas » (Virginie).

Deuxièmement, la personne ne peut valoriser un projet d'emploi en adéquation avec les normes d'emploi à temps plein qui est hors d'atteinte. Elle a éprouvé ses limites physiques, psychiques, intellectuelles ou a été confrontée à

³³ Bourguignon et Herman (2015).

la sélectivité très (trop) forte du marché de l'emploi « classique ». Elle a ainsi fait l'expérience d'une socialisation au travail impraticable (cf. employabilité dans le chapitre 4).

« Oui oui j'ai été engagé comme Article 60 pour travailler 2 ans à X et bien payé. Vraiment impeccable quoi. Mais là je me rends compte : j'ai 58 ans, j'ai un problème de ligament au genou, j'ai une épine calcanéenne. De 8h à 7h du soir, je n'en peux plus. Je n'en peux plus. Parce que c'est physique » (Carine).

« Sur le marché du travail vous avez 43 ans, pas d'expérience, aux oubliettes [...] pour les gens qui sont qualifiés, parce que ça, on cherche, on crée de l'emploi, mais c'est des bazars qualifiés, c'est pas des bazars pour nous autres tout ça » (Alexandre).

Troisièmement, si nous regardons le cas particulier des mères, leurs *soi possibles* sont influencés par le modèle familial et la place qui y est faite aux femmes. Quand de jeunes mamans sont confrontées à des difficultés d'insertion à l'emploi ou à des expériences négatives, elles sont d'autant plus incitées à opter pour une posture de retrait (plus ou moins total) du marché de l'emploi. Elles assument, revendiquent parfois ce retrait total ou partiel du marché du travail. Le retour sur le marché du travail, qu'il soit d'initiative ou sous la pression des institutions, est souvent difficile.

« Et voilà, moi, ce qui m'a amenée finalement à en arriver à cette situation – de demander l'aide du CPAS – c'est que ma priorité c'était vraiment d'accompagner mes enfants ; en tous cas dans leur petite enfance. Donc j'ai arrêté de travailler à ce moment-là, quand elles sont nées. [...] Quand on doit redémarrer à zéro, on doit prendre ce qu'il y a. C'est des intérim : deux semaines, un jour. L'année passée j'avais ça : un jour par-ci, trois jours par-là, une semaine » (Amélie).

« On en vient aux horaires (ndlr : lors d'un entretien pour un article 60) et alors elle dit : « ben voilà, c'est de dix heures, mais il faut être là à neuf heures trente mais ça ferme à six heures voire six heures trente le magasin ». Je dis : « écoutez, moi les garderies c'est jusque cinq heures trente ». Alors, elle me dit : « il faut arrêter l'entretien si ça ne vous convient pas ». Alors je dis : « écoutez, je suis désolée mais...voilà » (Valentina).

Pour ces personnes et pour ces différentes raisons, leur « *soi possible* » incorpore moins de situations d'emploi à temps plein mais des situations de travail qu'il soit domestique, en ALE, via des systèmes d'entraide, etc., un travail conforme à leurs aspirations, accessible et pouvant amener une reconnaissance de soi et un confort psychique.

Pour certaines personnes, l'exclusion, et en particulier le recours au CPAS, a été ou est encore entrevue comme un espoir de pouvoir expérimenter, avec une sécurité financière, un projet de travail conforme à leur projet de vie. Les pistes avancées vont de l'article 60, à l'élargissement des titres-services pour d'autres activités manuelles, en passant par des activités à petite échelle en tant qu'indépendant.

Pour celles qui poursuivent un projet d'emploi plus « classique » en s'appuyant sur une motivation de type dérivatif – sortir de la maison – ou instrumental pour retrouver une certaine indépendance financière, etc., **l'identité professionnelle pourra prendre place au milieu d'autres facettes identitaires.**

« Beh j'espère trouver du travail parce que moi je suis renfermée tout le temps à la maison. Je vois mes amis c'est pas ça mais bon faut que je vois plus de monde aussi. [...] Mais moi je me sens prête à aller travailler parce qu'il faut que je me dépense. Ici je vais péter les plombs » (Sandra).

Cette posture se retrouve chez plusieurs personnes dont le projet d'emploi « classique » est relativement récent. La robustesse de ce projet n'a pu encore être véritablement testée. Toutefois, le temps est souvent un ennemi car il est difficile de ne pas voir de concrétisation de ses efforts.

« Oui, ça finira par venir, mais je ne sais pas quand... ça joue aussi sur le moral, en fait. Je suis plus souvent déprimée qu'avant » (Lisa).

Toute la négociation entre les différentes variétés de travail s'articule autour des compétences des personnes – un emploi « classique » est-il accessible ? – mais également autour de la reconnaissance sociale des formes de travail qui sont épanouissantes pour la personne et qui lui permettent de se réaliser.

Notons enfin que les tensions identitaires au niveau de la sphère du travail ont des répercussions d'autant plus fortes sur la personne que celle-ci dispose d'autres rôles avec des contenus significatifs et positifs dans d'autres sphères, telles les sphères familiale, sociale et citoyenne que nous examinons ci-après.

3.3 SPHÈRE FAMILIALE

La sphère familiale, premier lieu de socialisation, a évidemment une influence sur les actions posées par les personnes. Si les personnes exclues ne sont pas toujours issues de ménages modestes, pour celles-ci, la famille est souvent une première source de fragilisation. Dans nos témoignages, cela transparaît par exemple via la place restreinte donnée à la scolarité dans ces familles : le niveau de diplôme considéré comme la norme est souvent fonction de la norme parentale, le coût des études est un frein et ces normes peuvent être intériorisées par les personnes. Ainsi cette dame qui justifie le choix de ses parents (et surtout de son père qui est le pourvoyeur des ressources financières de la famille) de ne pas l'avoir poussée à faire des études.

« Et mon papa n'était pas pour pousser. On était nombreux » (Valentina).

« En tout cas c'est important d'avoir quelqu'un qui croit en toi. Parce que ma mère, quand elle a su que j'allais faire des études (ndlr : une reprise d'études d'éducatrice), qu'est-ce qu'elle m'a dit ? "Oh c'est à cause des éducateurs qu'il y a des toxicomanes dans la rue" qu'elle me dit. Je dis : "bon ça va on va changer de sujet". Donc je suis pas aidée par elle. Elle m'aide pas. Elle m'a jamais aidée pour ma vie professionnelle » (Catherine).

Nous avons déjà mentionné (cf. section sphère du travail) la socialisation sexuée qui crée des inégalités car la femme intériorise davantage de rôles dans l'économie domestique et le soin aux enfants.

L'identité parentale a ainsi des effets en sens divers.

D'une part, le fait d'être parent permet en effet d'alimenter le sens de sa vie en contenu significatif et de disposer d'un rôle que l'on peut valoriser.

« Une fois que j'ai décidé d'avoir des enfants, je les ai élevés correctement, il ne leur a rien manqué. J'ai jamais eu une remarque de personne par rapport à leur éducation donc je pense que ça c'est déjà bien. Je suis fière d'eux, de ce qui sont devenus et des personnes qui sont eux-mêmes maintenant » (Virginie).

Cela apporte de la reconnaissance et de l'énergie pour avancer. Cette maman de six enfants par exemple continue d'emmener sa fille aux rendez-vous avec les services d'aide à la jeunesse malgré le fait qu'elle en ressort souvent en larmes, mais elle espère quand même que ces entretiens aident sa fille, elle le fait donc pour elle.

« Il faut, y a pas le choix. Si nous on baisse les bras, eux vont être encore pire donc... » (Cynthia).

« Pourquoi je baisse pas les bras ? Parce que j'ai mes enfants » (Louis).

Cette énergie issue de l'identité parentale peut entraîner des actions dans un large éventail de domaines et là aussi, une hypothèse de différence entre hommes et femmes peut être formulée. Pour ceux-ci, l'énergie va plutôt être convertie dans des actions en lien avec le marché de l'emploi alors que les femmes se tourneront vers l'ensemble des sphères possibles et feront appel tant aux institutions qu'au marché du travail et aux réseaux familial et social.

« Moi j'aimerais bien que mes enfants disent : « papa il est dans les parcs et jardins », voilà, que dire... [...] On est quand même fier de montrer à ses enfants que l'homme travaille, qu'il ne reste pas à rien faire et profiter de l'argent » (Louis).

« Parce qu'y a plein de termes que je sais et que je vais apprendre (ndlr : dans une formation) donc à 54 ans il est quand même temps que voilà et que mon fils au moins même si y a des difficultés soit fier de moi en se disant : ben tiens maman maintenant elle a un boulot, elle va peut-être pouvoir m'offrir un week-end de congés ou quoi. Même si je me bats toute l'année pour lui offrir des activités soit gratuites, soit des activités qui lui plaisent donc » (Entretien collectif).

D'autre part, un décalage peut apparaître entre le statut social familial et celui de la personne au moment de son exclusion. Il est parfois difficile d'assumer ce nouveau statut institutionnel dans un réseau familial mieux doté socialement. Cet homme dans la quarantaine protège ainsi son image de soi de travailleur en ne révélant pas son

stigmaté³⁴ d'exclus à ses frères et sœurs pour ne pas être confronté à un décalage trop important avec eux. Il se sent obligé de mentir sur son statut tant il redoute d'être jugé.

« Je suis obligé de mentir. Ils savent pas que je suis exclu, je dis que je travaille encore aux agences locales emploi, etc. » (Arturo).

Par ailleurs, si la sphère familiale offre un espace d'acceptation de l'entraide qui permet aux personnes exclues d'être reconnues, de montrer leur utilité, ce support semble relativement faible s'il est à mettre en regard avec une dépendance financière totale (cf. section ressources financières). Une jeune femme essaie ainsi de mettre en avant le soutien qu'elle peut apporter.

« Ça m'arrive aussi de faire des ménages chez mes grands-parents. Voilà, s'ils ont besoin d'aide. Dernièrement ils ont eu des problèmes de santé, donc ils savent plus faire le ménage aussi bien qu'avant, donc je vais les seconder » (Sophie).

Mais elle a tout de même l'impression d'être un « boulet » car elle n'apporte plus la moindre ressource financière.

À l'image d'autres supports sociaux, **la famille peut encore assurer différentes fonctions instrumentales telles que l'information, l'appui moral ou organisationnel.**

« Elle (ndlr : sa maman) me soutient moralement, et puis je sais que je peux compter sur elle en cas de problème, enfin si jamais j'avais un souci, un gros souci. [...] Je tiens le coup grâce à ça » (Lisa).

« Donc quand il y a un truc ou quoi qui ne va pas, je lui téléphone et il se renseigne pour moi » (Natacha).

Mais *a contrario*, certaines personnes, en particulier les célibataires, sont parfois orphelines de cet appui familial. Le recours à d'autres supports sociaux peut être une alternative.

3.4 SPHÈRE SOCIALE ET CITOYENNE

Les supports sociaux accessibles sont nombreux et diversifiés. Plus les images de soi sont multiples, plus l'éventail de ces supports s'ouvre. Ceux-ci peuvent relever du monde du travail, de revendications politiques, de la défense de droits, du territoire, du réseau amical, du réseau de parents d'élèves, d'un hobby, etc.

À l'image de la famille, ils peuvent offrir un **espace d'expression de facettes de l'individu qui lui apportent une reconnaissance, de l'estime de soi.**

« Voilà, c'est valorisant. Ici par exemple, on avait eu une manifestation de prévue l'année dernière, j'ai réalisé tout un PowerPoint [...] les autres ne savaient pas se servir d'un ordinateur, ben c'est moi qui ai mis les images » (Sophie).

Ils peuvent également **soutenir la personne tant du point de vue de l'accès à l'information, du soutien organisationnel ou juridique que de l'accompagnement relationnel.**

« Donc directement là, il faut quelqu'un qui soit derrière nous [...]. On est plus écouté si on a quelqu'un, soit un avocat ou, mais ici on n'a pas, on n'a pas toujours les moyens financiers d'avoir un avocat, donc ici on contacte quelqu'un qu'on connaît en se disant, ben voilà heureusement ici dans l'association, il y en a un, donc voilà » (Entretien collectif).

« Depuis qu'elle (ndlr : une personne dans un syndicat) a été mise en place pour aider ceux qu'étaient exclus, franchement c'est nettement mieux quoi ! Moi je trouve que c'est mieux parce qu'on n'est pas là dans notre misère, on peut en parler à quelqu'un qui peut nous aider » (Isabelle).

« Moi j'ai pas besoin de cette insertion sociale là (ndlr : les actions proposées par le CPAS) parce que je fréquente des gens qui sont un peu en... qui combattent les exclusions, etc., ripostent [...]. Des gens qui ont un combat. Donc j'ai pas besoin vraiment d'aller faire des piques niques et des tables d'hôte avec les trois fois vingt sur ma commune » (Carine).

³⁴ Erving Goffman a ainsi souligné dans les diverses stratégies de négociations identitaires, l'importance qu'attache la personne stigmatisable au contrôle de l'information à l'égard de son stigmaté « lorsque la différence n'est ni immédiatement apparente, ni déjà connue, lorsqu'en deux mots, l'individu n'est pas discrédité, mais bien discréditable » (Rostaing, 2010).

Ces derniers témoignages montrent l'intérêt de constituer des collectifs, des associations d'entraide (cf. chapitre 6) qui offrent un lieu (autre que les institutions) pour apprivoiser l'exclusion, vivre avec, parler des difficultés d'insertion, et parfois, à en sortir. Comme le montre Dalla Valle C. & al. (2003), dans le cadre d'une recherche sur les chômeurs, les rencontres avec des personnes vivant des expériences similaires sont sources de soutien social pour les personnes sans emploi et favorisent leur bien-être.

Les associations militantes offrent aux personnes exclues des ressources pour acquérir ou confirmer une vision de la société où leurs difficultés peuvent être attribuées aux mutations économiques et aux décisions politiques (cf. *supra* à propos de l'illégitimité de l'exclusion). Elles leur permettent de structurer un discours et autorisent dans une certaine mesure un report de la responsabilité individuelle vers le monde économique et/ou politique.

« Par exemple ici la dernière fois, j'ai été à un ciné-débat organisé par un animateur d'ici (ndlr : le collectif). [...] C'était trois, quatre témoignages de personnes comme ça qui avaient du mal pour vivre décemment avec un simple salaire de 1 000 euros nets. Avec ça, c'est dur de faire le mois, ces enfants-là n'ont pas droit à des bonbons, quoi que ce soit, ils ont droit juste à une tartine de choco et puis c'est tout. C'est des choses réelles qui arrivent. J'en parle facilement parce que justement depuis que je suis ici, je découvre ces choses-là et je sais ce qui se passe, mes ceillères sont parties » (Sophie).

De même, lors de l'entretien collectif, les personnes ont tour à tour évoqué les difficultés des travailleurs belges du secteur de la construction qui font face à la concurrence des travailleurs des pays de l'Est à plus bas coût, les « cadeaux » que les patrons reçoivent du gouvernement même s'ils n'engagent pas, des règles institutionnelles qui cassent la possible entraide entre pauvres, etc.

« Mais ces dimensions de solidarité qui sont, qui sont je dirais supprimées et pénalisées, pénalisées, ici t'es à la rue si tu héberges un copain t'es coincé » (Entretien collectif).

Ce souhait et cette difficulté de mettre en pratique un mode de vie plus solidaire sont d'ailleurs largement partagés, nous y reviendrons à la section suivante relative aux ressources financières.

De par leurs actions telles que la participation à des manifestations, la distribution de flyers, des rencontres avec des responsables politiques, etc., les personnes combattent afin de faire respecter leurs droits (cf. chapitre 6). Lors de manifestations, ces *affirmations de soi explosives* pour reprendre le terme de Kaufmann (2004), les personnes peuvent sortir de leur identité habituelle, se protéger autrement.

« Lisa : En ce moment, ce que j'aime bien, c'est les gens qui font des manifestations pour... enfin maintenant, il y a beaucoup de grèves en ce moment, et j'aime bien parce qu'ils essaient de ...

Chercheur : ... faire bouger les choses ?

Lisa : De faire comprendre au gouvernement que ça ne va pas du tout, que le gouvernement se fout de la gueule des gens quoi ».

« Ils (ndlr : les syndicats) ont mobilisé, ils ont fait des manifestations, ça j'ai participé. Je suis allé partout. Mais pfff... » (Alexandre).

Toutefois, il s'agit surtout de parenthèses et la vie réelle reprend vite ses droits, assortie parfois d'une nouvelle touche de désillusion, voire de colère qui s'exprime envers le monde politique et les partis traditionnels et/ou envers les étrangers accusés de bénéficier d'aides qui ne sont pas proposées aux autochtones.

« Il (ndlr : le Premier ministre) nous dit à nous de faire des efforts, se serrer la ceinture mais est-ce que, eux, ne pourraient pas se serrer la ceinture un petit peu ? Est-ce qu'il le mérite son traitement ? » (Didier).

« Je ne voterai plus pour lui non c'est fini quoi. Ça c'est à vie. C'est fini. Et d'ailleurs j'ai dit à maman et à toute ma famille, le PS c'est fini. Tant que le PTB est là » (Alexandre).

« [...] j'ai été voir pour avoir de l'aide du CPAS. Parce que franchement il y avait une période où avec le salaire de mon compagnon ça n'allait pas. C'était dans les débuts que j'avais perdu... donc il fallait le temps de... Donc j'ai été voir pour qu'on m'aide simplement. Simplement de l'aide. Je demandais pas d'argent. Qu'on m'aide à gérer plus mes factures parce que je m'en sortais pas, etc. "Ah non vous pouvez pas parce que ci parce que là". Je dis : " beh ça va pas de souci". Cinq minutes après, il y a un noir qui rentre : (ndlr : elle prend l'accent africain) "Voilà madame, je voudrais demander 5 euros pour donner à

manger à mes enfants". "Ah oui voilà, un bon de 5 euros". Je fais : "Et quoi et moi j'ai pas droit à avoir de l'argent et que lui il a le droit ?". "Oui mais madame". "Non non moi j'en ai rien à foutre. Je suis pas raciste, loin de là. Mais franchement c'est abusé ça". Moi je trouve ça c'est un abus de pouvoir c'est tout. Pourquoi eux... ? » (Sandra).

D'autres personnes luttent, par rapport à leur cas personnel et font des recours. Cette stratégie de lutte et de protestation, qu'elle soit collective ou individuelle, leur permet en affirmant leurs droits de conserver du respect pour eux-mêmes.

Toutefois, **certaines personnes** rencontrées, souvent plus âgées, qui ont fait l'expérience de nombreux espoirs déçus ou d'expériences négatives sur le marché du travail n'ont que peu de support social et **optent pour une stratégie de retrait de la société**³⁵. Elles arrêtent en quelque sorte leur processus identitaire, habituellement alimenté par les rencontres, en se raccrochant à leur présente image d'elles-mêmes qu'elles ont apprivoisée avec ses forces et ses faiblesses. Ces personnes peuvent mettre en œuvre, souvent en milieu rural, un mode de vie alternatif où elles se contentent de peu de choses.

« Je vis plutôt au jour le jour et ça depuis très très longtemps. Je ne sais pas pourquoi. Je ne suis pas dans les projets. Je n'ai jamais aimé faire des projets. J'ai toujours eu peur. J'ai très tôt eu peur de mourir. J'ai très vite été consciente que la mort pouvait arriver à n'importe quel moment. Et donc j'ai toujours pensé que si j'avais des projets – je suis superstitieuse on va dire – peut-être qu'ils ne se réaliseraient pas parce je mourrais. [...]. Mais voilà et ça va très bien comme ça. [...] Il y a sûrement une petite défaillance au niveau de la confiance en soi. C'est très possible. Ou une blessure... [...] Moi je suis consciente de mes fragilités mais ça ne me... Je vis avec. Je les ai apprivoisées quelque part » (Carine).

« Et je – comment dire – avec les aléas de la vie, etc., je sais maintenant que je préfère être seule que mal accompagnée et des fois, voir moins de gens, c'est plus de tranquillité. C'est moins de soucis. Voilà. J'en ai eu des soucis avec les gens et des fois... J'ai plus envie voilà. Et donc je suis bien. Je suis bien. Ah on ne peut pas dire que je suis pas bien. J'ai une belle maison avec un grand jardin. Le garage. Tout. Quand je ferme la grille, je suis dans une petite rue de campagne. C'est ça qui m'aide oui bien sûr » (Catherine).

3.5 RESSOURCES FINANCIÈRES

Après avoir abordé les ressources sociales des personnes exclues, nous analysons ici leurs ressources financières. Les témoignages attribuent un rôle spécifique aux ressources financières, celui d'une courroie de transmission ou d'une caisse de résonance de la tension identitaire. C'est pourquoi les ressources financières apparaissent dans le schéma 2 sous la forme d'une lanière entourant l'individu en regard des sphères familiale, institutionnelle et du travail. Concernant la sphère sociale et citoyenne, le lien financier est de moins grande ampleur, il prend une autre forme tels le troc et l'entraide, et il peut apparaître mais de façon indirecte *via* la connexion à d'autres sphères, par exemple celle du travail (recherche d'emploi par bouche-à-oreille, possibilité de travail au noir, etc.) qui peut engendrer l'accès à des revenus.

Comme nous l'avons rappelé dans la première section de ce chapitre, l'exclusion entraîne la perte de l'indemnisation liée à une situation de chômage. Toutefois, **l'impact financier sur les personnes exclues est très variable** vu ce passage d'un système d'assurance avec des droits individuels (dont le montant est certes lié à la situation familiale) à – mais seulement potentiellement – un système d'assistance avec des droits liés au niveau de besoins de l'entité ménage. Defeyt (2015) a montré la complexité et l'hétérogénéité des situations possibles en fonction de la taille des ménages, de la présence d'enfant(s), des systèmes de garde d'enfants dans le cas des ménages séparés, de la présence et du revenu de conjoint ou d'ascendants, etc.

Notre matériau ne couvre pas l'ensemble des situations possibles mais nous retrouvons cependant un large éventail de cas qui va d'une légère amélioration de la situation financière à une forte dégradation de celle-ci. Nous allons nous attarder sur trois éléments transversaux : les solidarités familiales et publiques, l'économie de subsistance et enfin le stress quotidien et l'absence de ressources de projection.

³⁵ Bien que notre méthode d'approche des publics *via* justement des intermédiaires aurait peut-être pu engendrer une non-sélection de ce type de profil.

3.5.1 Solidarités familiale et publique

La question de l'articulation entre solidarités (pécuniaires) familiale et publique n'était pas flagrante à nos yeux au début de cette recherche³⁶. Plusieurs éléments ont fait émerger cette problématique : la rencontre de personnes exclues qui n'avaient pas quitté le ménage parental, des cas de non-sollicitation de l'aide du CPAS qui s'accompagnent alors du recours à la solidarité familiale et le fait que les systèmes d'assurance et d'assistance reposent sur une analyse différente de la situation familiale³⁷.

Nous avons vu précédemment les statuts institutionnels que les personnes pouvaient ou choisissaient d'endosser après l'exclusion en fonction de la négociation entre la possible tension identitaire et le besoin de ressources financières.

Dans certains cas, **les personnes recourent à la solidarité publique via le système d'assistance sociale en s'adressant au CPAS**. L'allocation d'un revenu d'intégration sociale n'est pas automatique, mais résulte d'une enquête sur les revenus du ménage. Outre les aspects identitaires en termes d'image de soi, ce filet institutionnel de sécurité pécuniaire s'accompagne donc d'une exigence de transparence envers le CPAS pour permettre la vérification de cet état de besoin. Cette exigence, qui se concrétise notamment par des visites domiciliaires et le contrôle des comptes, s'apparente pour les personnes à une tutelle de l'intime.

« Je m'attendais pas à ce que ce soit à un tel point quoi. On a pris ma carte. On l'a mis dans l'appareil. On s'est baladé sur mes comptes. Je trouvais qu'il y avait un côté un peu violation de mon intimité » (Johanna).

« Elle est arrivée ici en me disant : « oui mais vous n'avez rien dans votre appartement ». Je lui dis : « ouais, c'est vrai mais bon, je n'ai pas de moyens non plus ». Alors elle me dit : « ben oui, mais bon, qu'est-ce qui prouve que vous y habitez ? ». Là on se dit : « j'avais pas calculé de me retrouver toute seule, on n'avait pas calculé le budget qu'on m'a octroyé finalement. [...] Alors elle m'a dit : « ouais, vous n'avez pas de frigo ». Je dis en même temps, ça va, j'ai le 'Leader Price' qui est derrière, toute seule, perso, je ne cuisine pas. Je ne vois pas pour quoi faire ? J'ai déjà pas envie de manger. Au pire je vais chercher un truc au jour le jour. Même le dimanche il est ouvert. Ça ne me pose pas de problème. Ceci dit je tiens quand même à vous signaler que, avec un budget restreint comme il est, même si j'avais un frigo, je ne le remplis pas. « Oui m'enfin, c'est pas normal ». Alors je dis : « qui est apte à décréter le confort qu'une personne doit avoir pour vivre ? [...] Et maintenant, on va me décréter qu'il y a un certain confort, matériel à avoir, pour qu'on accepte de croire qu'on vive quelque part. OK, je ne sais pas. Est-ce que ce n'est pas une atteinte à la vie privée ? Là je me pose la question » (Virginie).

Les personnes se sentent « fliquées » et développent des stratégies pour se créer des mini-espaces d'autonomie, en retirant leur argent en liquide, en créant un deuxième profil Facebook, etc. Apparaît une injonction paradoxale entre l'exercice de cette tutelle d'une part, et la demande d'autonomie et de responsabilisation de la personne dans son insertion d'autre part.

« Amélie : Il faut vraiment se mettre en marche, d'aller chercher les informations et d'aller voir ce qui existe comme service et comme soutien.

Chercheur : Voilà, l'information ne vient pas à vous. Il faut chaque fois faire la démarche vous-mêmes.

Amélie : Oui. Ce qui n'est pas négatif en soi. Mais peut-être que le... le contexte général fait que c'est un peu contradictoire en fait. Parce que ce qu'on nous fait énormément sentir c'est que... c'est qu'on est un poids pour la société, qu'on est un poids pour euh... lourd comme ça. Les entretiens sont très diminuants.

Chercheur : C'est vrai ? Ça veut dire, par exemple ?

³⁶ D'autant plus que nous avons exclu du champ de la recherche les jeunes dont l'accès aux allocations de chômage était potentiellement postposé ou supprimé suite aux dernières réformes relatives aux conditions d'octroi des allocations d'insertion. Pour ces individus, la question de la solidarité (pécuniaire) familiale dans l'attente de revenus du travail ou de revenus institutionnels est plus évidente.

³⁷ Dans l'état de la réglementation actuelle, rien ne garantit qu'une personne qui a un statut de chef de ménage pour le système d'assurance chômage conserve ce statut dans le système d'assistance. La charge des enfants est également estimée différemment selon le système.

Amélie : Beh parce qu'on doit vraiment... Toute notre vie est fouillée : Comment on dépense notre argent ? Comment est-ce que... Quel choix sont faits ? Tout. Voilà ».

Enfin, soulignons les cas de tension identitaire qui se manifestent suite au recours au CPAS. Ces tensions prennent source soit dans l'image stigmatisante du CPAS et que les usagers s'autoapproprient, soit dans les recompositions familiales qui sont dans une certaine mesure influencées par la réglementation du CPAS. Dans les différents cas, une nouvelle tension identitaire apparaît car les personnes voient leur image et/ou rôle de parent mis à mal.

« Qu'est-ce qui m'arrive voilà et par rapport à soi, aux enfants [...] comment expliquer aux enfants en se disant voilà aujourd'hui je ne suis plus au chômage, heu je me retrouve au CPAS, j'espère trouver du boulot et comment les enfants le vivent, vivent aussi la situation, en se disant ben maman se retrouve au CPAS » (Entretien collectif).

« Donc j'ai dû quelque part me séparer de ma fille uniquement pour des raisons budgétaires. Mais c'est infâme. Moi je trouve ça pas humain. Je ne sais pas quelle personne accepterait ça ? Alors que si j'avais gardé mon chômage, le problème ne se posait pas. Elle vit chez moi, elle n'a pas de revenus et en tout cas ce qu'elle gagne ne permet pas de pouvoir retirer mon chef de ménage. Donc voilà, on tombe dans une spirale qui est très très compliquée. Et après on dit qu'il faut aller bosser. Pffff. C'est dur, c'est super dur de vouloir retrouver du travail » (Virginie).

Dans d'autres cas, **les personnes se retrouvent, par choix, par absence ou par rejet d'autres choix, sous la responsabilité financière de membres de leur famille.** Lesquels ? Il peut s'agir de leurs parents ou leur conjoint. Dans tous les cas rencontrés, la personne exclue se retrouve totalement dépendante, sans source de revenus propre. Ce constat est d'autant plus inquiétant que les solidarités familiales sont génératrices d'inégalités sociales plutôt qu'un outil de réduction de celles-ci (Paugam, 2009, Martin, 2015).

Traisons tout d'abord le cas du filet de sécurité parental. Nous avons rencontré plusieurs personnes, de tout âge, qui habitaient avec leurs parents. Même quand il y a eu une démarche auprès du CPAS, le revenu du ménage a été jugé suffisant et il n'y a pas eu d'allocations du CPAS pour compenser, ne fut-ce que partiellement la perte de revenus de la personne exclue. Les personnes plus âgées qui avaient décidé de rester dans le ménage parental et qui pouvaient mettre en avant leur rôle de soutien à leurs parents se voient privées en partie de cette image positive.

« C'est moi qui payais le loyer, à ce moment-là le loyer ici était à 450 euros. Maintenant Maman, non seulement elle doit verser les 450 euros de sa poche plus encore me donner pour mon argent de poche » (Alexandre).

Plusieurs jeunes ont volontairement fait l'impasse sur des démarches auprès du CPAS pour éviter l'image stigmatisante de bénéficiaire du CPAS. Toutefois, leur situation de totale dépendance est très lourde à porter même si nous avons vu (*cf. supra*) qu'ils essaient de négocier cette tension en mettant en avant les services qu'ils peuvent rendre à leur famille.

« Si je n'avais pas mes parents, je serais à la rue, je le sais très bien, j'ai de la chance de les avoir et d'avoir grâce à eux un toit sur la tête. [...] Je ne sais plus les aider. Je ressens plus comme être un boulet dans ma famille parce que je n'apporte plus rien, pour l'instant » (Sophie).

Pour chacun, l'image de la cellule familiale qu'il n'avait pas quittée devient alors ambiguë : entre soutien parental protecteur et cellule à quitter pour pouvoir s'émanciper et (re)trouver une certaine autonomie. Celle-ci passe par l'obtention d'un revenu du travail.

« On peut pas vraiment se mettre en ménage quand on n'a pas de revenus et que, on va compter sur l'autre personne » (Pauline).

Cette situation que craint Pauline, c'est celle vécue par plusieurs femmes rencontrées qui sont passées sous la dépendance financière de leur conjoint. Ces femmes contribuaient aux revenus du ménage par leur allocation de chômage en tant que cohabitantes, leur moindre contribution par rapport à leur conjoint était compensée identitairement par leur rôle maternel et leur place dominante dans l'éducation des enfants. Comme nous l'avons évoqué, cet équilibre des rôles parentaux n'est pas spécifiquement figé et certaines femmes étaient déjà dans une démarche de réintégration sur le marché du travail (*cf. supra*).

« Je me suis sentie, je vais parler vulgairement, je fous ma famille dans la m* pour être en gros, je me sentais... [...] Je me sentais vraiment coupable de perdre 300 euros » (Mélinda).

Pour tous ces ménages, **cette diminution de revenu peut avoir des effets négatifs en termes de contacts sociaux**. Les personnes limitent leurs dépenses et sont donc amenées à refuser des sorties, diminuer leurs déplacements en raison du coût de l'essence, etc.

« C'est énervant de dire toujours non, et puis on perd des gens, on perd des connaissances, les gens n'ont plus envie d'inviter non plus » (Mélinda).

Le manque de ressources financières peut ainsi entraîner des difficultés d'insertion sociale. Or, comme l'a montré Liénard (2001), celle-ci est pourtant fondamentale dans la mesure où elle participe à l'insertion professionnelle.

Dans les cas les plus graves où les ménages étaient déjà dans des positions financières difficiles, des cas d'endettement apparaissent.

3.5.2 Économie de subsistance

Les personnes rencontrées vivaient (déjà) ou mettent en place un mode de vie de l'extrême simplicité. Les moindres dépenses qui sortent de l'ordinaire, un cadeau pour un enfant, une excursion, sont d'autant plus investies.

Pour trouver des ressources additionnelles, **la débrouille s'installe dans les ménages** : la récupération d'habits, le recours aux colis alimentaires, la recherche d'activités extrascolaires gratuites, l'entraide entre voisins, la recherche d'aides, etc.

« Ici par exemple, j'ai constaté que tout le monde a droit, avec le revenu d'intégration que j'ai, mais bon, ça on ne le dit pas non plus, à une prime chaque année de 200 et quelques euros. Je l'ai découvert il n'y a pas longtemps sur internet. Quand on se chauffe avec un poêle à pétrole ou des trucs choses comme ça. [...] Donc voilà, j'ai fait. Je l'ai dit à mon gamin [...] C'est ridicule mais... c'est oui, donc, ben je regarde beaucoup quand j'entends, parfois j'entends certaines choses ou ouais, je cherche » (Virginie).

L'économie parallèle est parfois une solution d'appoint mais surtout pour des personnes qui ont déjà un réseau qui peut faire appel à leurs services. D'autres se refusent à cette solution jugée trop risquée comme ce père de famille dont le ménage ne dispose que du revenu du CPAS.

« Chercheur : Et vous n'avez pas de petits boulots sur le côté ?

Louis : Même en étant au CPAS, je ne prends pas le risque.

Chercheur : Vous ne prenez pas le risque ?

Louis : Non.

Chercheur : Vous ne prenez pas le risque de faire du non déclaré à côté ?

Louis : Non, parce que même, il suffit qu'une personne me connaisse, qui veut vraiment, qui a de gros problèmes avec moi, qui veut vraiment me mettre dans la m****. Il suffit que t'aïles trouver le CPAS : "Monsieur X travaille en noir". Même en étant au CPAS, je suis convoqué. Et si on arrive à trouver que c'est vrai, noir sur blanc, ben pouff, le CPAS ».

Le système des titres-services est tour à tour considéré comme un frein à la débrouille car il a fait disparaître les possibilités de travail en noir pour des activités de nettoyage chez les particuliers, mais il est également sollicité pour accueillir d'autres activités manuelles.

Notons encore le système de la colocation auquel certains aspirent, mais dont les bénéficiaires potentiels disparaissent vu les règles relatives à la définition d'un ménage. Certaines personnes qui vivaient en colocation pour diminuer leurs frais lorsqu'elles émargeaient au chômage ont été incitées ou ont abandonné cette stratégie de débrouille pour pouvoir bénéficier de l'aide du CPAS comme chef de ménage.

3.5.3 Stress quotidien et absence de ressources de projection

La palette des situations financières des ménages est très large selon que les personnes exclues ont obtenu un emploi ou plusieurs petits contrats, selon leur statut de propriétaire également. Toutefois, **le stress est partout présent, même s'il s'exprime dans différents domaines**.

Pour certains, c'est un stress essentiellement financier. Une gestion au sou près s'installe, le montant des allocations, des dépenses fixes sont connues à l'unité, les arbitrages sont nombreux jusqu'à toucher les besoins primaires.

« En fait, il faudrait que je retire mon abonnement pour mettre internet. Il faut que j'enlève un truc pour mettre autre chose quoi. On ne peut pas tout faire. Il faut gérer ça » (Valentina).

« C'est là que tu galères, par moment, je suis même là à ne pas aller me soigner pour savoir-faire pour les enfants » (Isabelle).

Même pour ceux où le stress n'est pas quotidien, **l'incertitude financière entrave la possibilité de se projeter³⁸ ou de définir des projets à plus long terme**. D'une part, la sécurisation des revenus du ménage accapare la personne exclue et elle ne dispose plus d'assez de ressources temporelles, psychiques pour élaborer un projet et, d'autre part, le manque de ressources financières met à mal les futurs possibles.

« Pour pouvoir continuer mon PTP, je suis obligée de me réinscrire au Forem. Mais est-ce que inscrite au Forem, après je dois aller à la FGTB. Mais est-ce que la FGTB me paiera ? Ou est-ce que de là je dois aller au CPAS (rire) ? Donc c'est... Donc ici je dis mi-juin je vais aller me renseigner, voir où je dois aller m'inscrire après le Forem. Est-ce que je dois retourner à la FGTB ? Que je paie tous les mois, malgré tout. Où est-ce que je dois aller au CPAS ? Donc il faut... Et que le CPAS commence à ouvrir le dossier maintenant parce que s'il ouvre que le 1^{er} juillet quand je retombe normalement sans rien... ça va durer combien de temps le dossier ? Moi, le mois de juillet il me le faut ! Parce que quand je vais être payé en juillet ça sera le mois de juin, donc ça, ça va aller pour payer le loyer, mais après... les deux autres mois ? Faut les payer. Je vais pas dire à mon propriétaire : "écoutez ces deux mois-là je travaille pas donc je sais pas vous payer". Il va pas être d'accord. Donc euh... Mais voilà on espère que tout va se bouger » (Cynthia).

« Le projet c'est de trouver un travail, et par la suite un logement personnel... Pour l'instant je ne fais pas de projet à long terme parce que souvent ça tombe à l'eau, et souvent à cause de l'argent » (Lisa).

Pour faire face à ces difficultés, les pistes évoquées sont différentes selon que les personnes perçoivent comme possible l'obtention d'un travail qui leur octroie leur autonomie financière. Dans ce cas, elles mettent en œuvre différentes stratégies de recherche d'emploi (cf. chapitre 5). Dans le cas contraire, des stratégies de retrait sont mises en place : mode de vie économe, voire rudimentaire, énonciation de pistes multiples – y compris de travail – mais sans qu'aucune ne soit suffisamment travaillée pour prendre actuellement la forme d'un projet.

³⁸ L'incertitude financière n'est pas le seul élément qui entre en compte, ainsi lorsqu'on émarge au CPAS, l'ensemble des démarches administratives demandées sont jugées accaparantes et laissant peu de disponibilité d'esprit pour construire un vrai projet professionnel (cf. Chapitre 6).

CHAPITRE 6 : DES RAPPORTS CONTRARIÉS AUX INSTITUTIONS

1. Introduction

Comment les personnes exclues vivent-elles leur rapport aux institutions ? Comment leur trajectoire et leur identité sont-elles marquées par leur rapport aux institutions ? Comment les institutions interviennent-elles comme supports ou contraintes, à la fois habilitantes et incapacitantes ?

Les récits des personnes qui ont accepté de témoigner ainsi que des observations de terrain éclairent ce questionnement³⁹. Dans la suite du texte, les rapports particuliers aux institutions des personnes exclues sont d'abord mis en évidence. Ces rapports sont examinés depuis l'entrée de la personne sur le marché du travail jusqu'au moment où elles témoignent. La fenêtre d'observation est pour certains de quelques années⁴⁰ mais, pour d'autres, longue de plus de 30 années. Cette perspective diachronique permet, d'une part, d'identifier des moments charnières qui façonnent les relations (en particulier l'exclusion des allocations d'insertion) et, d'autre part, d'observer des premières tendances de fond. En parlant de leur relation aux institutions, les personnes évoquent tantôt les institutions en tant que personnes morales, tantôt les personnes travaillant pour les institutions.

Dans un second temps, une montée en généralité est effectuée en se basant sur les constats dressés en première partie. Pour ce faire, trois axes structurants qui formalisent les expériences vécues des personnes exclues face aux institutions sont isolés. La transition des rapports particuliers aux axes structurants est assurée par l'intermédiaire d'un tableau de synthèse qui présente, de façon analytique et selon plusieurs dimensions, la perception que les personnes exclues se font des institutions.

Leurs expériences en tant que chômeurs sur la base des études, d'exclus des allocations d'insertion, de demandeurs d'allocations sociales sont riches d'enseignements sur leurs rapports avec les institutions.

2. Rapports particuliers aux institutions des personnes exclues

Les récits des personnes exclues des allocations d'insertion regorgent d'extraits sur leurs perceptions des institutions et des rapports qu'ils entretiennent avec elles. Plusieurs thématiques émergent de ces témoignages : l'information, le contrôle, l'accompagnement, les règles institutionnelles. Les sections suivantes développent ces points tour à tour.

2.1. DES MODALITÉS D'INFORMATION DIFFICILES

Quatre éléments issus des témoignages ont trait à l'information. Premièrement, **les personnes exclues croisent peu les sources d'information. Ceci n'est pas sans conséquence, notamment sur le plan financier.** Johanna en fait la triste expérience, déplorant une information erronée que son syndicat lui délivre à propos de la possibilité d'obtenir un complément de chômage en plus de son mi-temps de salariée. Au-delà du manque à gagner consécutif à la prise en compte de cet unique avis, c'est le manque de fiabilité d'une institution censée la protéger et la défendre qui met Johanna en colère.

« Je me suis renseignée au niveau de mon syndicat [...] Et euh en fait, ils m'ont dit que non je n'avais pas droit à un complément donc moi je ne me suis jamais tracassée vu que bon la FGTB est quand même là logiquement pour m'aider et donc on m'a dit que j'y avais pas droit, beh j'y avais pas droit [...] Et puis c'est quand je me suis retrouvée au chômage complet qu'on m'a dit : "pourquoi n'avez-vous

³⁹ La consultation d'un corpus diversifié (documents administratifs, textes légaux, etc.) a complété notre matériau.

⁴⁰ Au minimum trois années, soit la durée de la limitation des allocations d'insertion.

jamais demandé vos allocations complémentaires ?" Donc en fait j'y avais droit », « Je n'avais aucune raison de mettre leur parole en doute » (Johanna).

Ensuite, **des personnes exclues ne s'adressent pas aux institutions, préférant s'appuyer sur des sources non officielles (ou non identifiables : « on m'a dit »)**. Ces canaux sont propices à la livraison d'informations approximatives, voire erronées. Les exemples à ce sujet sont légion et affectent à la fois le portefeuille de la personne exclue mais aussi son accès à des dispositifs d'aide à l'emploi.

« J'ai même pas le droit de l'aide du CPAS parce que je suis propriétaire », « Et alors l'APE je n'ai pas droit, le PTP je n'ai pas droit. Il y a plein de trucs que je n'ai pas droit et je trouve ça pas normal quoi » (Sandra).

En réalité, une aide financière du CPAS (RIS ou aide ponctuelle) est accordée en fonction des ressources du ménage et le statut de propriétaire ou de locataire n'intervient pas dans la décision d'octroi ; le dispositif APE est accessible pour les personnes exclues des allocations d'insertion qui sont inscrites comme demandeuses d'emploi inoccupées auprès du Forem.

Troisièmement, ce sont soit les organismes de paiement (syndicats ou CAPAC), soit l'ONEM, soit les deux institutions conjointement qui envoient les courriers d'annonce de la fin de droit⁴¹. Plusieurs courriers ont été envoyés jusqu'à la fin de droit effective. Ce n'est pas tant le contenu de l'information reprise dans ces courriers qui est remis en cause que sa forme : sa syntaxe, sa structuration, son objet ; à tel point que **certaines personnes exclues ne se sont pas totalement approprié toutes les informations s'y trouvant**.

« Isabelle : C'est de là que je suis allée voir qu'est-ce qu'on pouvait faire avec ce papier parce que justement je ne comprenais pas des masses.

Chercheur : et vous avez été voir où ?

Isabelle : à la CSC directement ».

« Et en fait je n'avais pas compris le courrier, je l'avais lu, brièvement "plus de chômage" mais je pensais en fait que c'était, ça prévenait que j'allais avoir rendez-vous comme les autres fois à l'ONEM en fait. Et après j'ai reçu, je pense un deuxième courrier dans mes souvenirs et là j'ai paniqué quand j'ai vu, que j'ai vraiment compris que je n'aurai plus du tout droit au chômage » (Mélinda).

Plusieurs personnes exclues déplorent que le premier courrier d'annonce leur ait été envoyé seulement quelques mois avant leur exclusion, leur laissant peu de temps pour mettre en œuvre des démarches pour éviter ou reporter cette exclusion. Des organismes de paiement ont cependant envoyé dès 2013 un courrier d'annonce à leurs affiliés, soit deux ans avant les premières exclusions (cf. annexe 5 pour trouver un exemple de courrier). Certains affiliés ne l'auraient-ils pas reçu ? L'auraient-ils reçu mais ignoré ? Ces questions restent en suspens.

Enfin, **le mode privilégié de transmission écrite des informations par les institutions pour annoncer la fin de droit heurte des personnes exclues et est parfois ressenti comme de la lâcheté**. Ils auraient préféré avoir au préalable un contact direct avec un travailleur de l'institution, en face à face, afin de pouvoir en discuter⁴². Une mauvaise nouvelle est mieux « digérée » quand elle est annoncée sous un mode communicationnel adapté.

« Par un chouette petit courrier [...] J'ai trouvé que c'était vraiment moche quoi. Je me suis dit : Allez le syndicat, je trouve qu'ils auraient pu, je ne sais pas, convoquer, en discuter, l'expliquer parce que ça fait... c'est une grosse plaie quand on ouvre la lettre et on se demande ce qui se passe » (Johanna).

2.2. UN CONTRÔLE PERÇU COMME AVEUGLE ET INSTRUSIF

Le contrôle est effectué par l'ONEM pendant la période de chômage et par le CPAS après l'exclusion du chômage, à tout le moins pour les personnes exclues qui reçoivent un RIS. Les personnes exclues des allocations d'insertion

⁴¹ Le Forem envoie également tous les mois un courrier de sensibilisation aux allocataires d'insertion dont le droit arrive à son terme 105 jours plus tard. Il informe sur la date de fin de droit et sur les conditions de sa prolongation.

⁴² Notons cependant que des organismes de paiements ont organisé des séances d'information mais que le taux de participation à ces séances était faible.

qui ne remplissent pas les conditions d'octroi du RIS (ou qui ne le demandent pas) ne reçoivent plus d'allocations sociales sur une base régulière⁴³, et ne sont par conséquent pas contrôlées.

Le contrôle de l'ONEM porte principalement sur la recherche d'emploi tandis que le contrôle du CPAS porte – à des degrés divers selon les CPAS – sur la situation financière de la personne, sur ses dépenses, sur sa position dans son ménage, sur sa résidence et, dans le cas de la contractualisation d'un Projet individualisé d'Intégration sociale (PIIS), sur le respect des engagements qui s'y trouvent en matière d'insertion professionnelle ou d'insertion sociale.

Quasiment toutes les personnes interviewées se conforment aux demandes formelles des institutions, mues notamment par la crainte de perdre leur allocation suite à un contrôle négatif. Pour beaucoup, la recherche d'emploi est ritualisée et professionnalisée, jusqu'à être comparée à un emploi :

« J'ai une réinsertion professionnelle à faire, autrement, à un moment donné le CPAS, si je ne fais pas mes démarches, le CPAS ne me paiera plus mon revenu d'intégration sociale » (Virginie), « Si on n'allait pas là-bas [aux ateliers CPAS], on n'avait pas de revenu du tout, tout le mois était supprimé. Donc, obligé d'y aller, obligé d'aller faire la pieuvre là devant tout le monde » (Isabelle).

« Je n'ai jamais eu de sanctions. Je faisais bien mes recherches » (Natacha), « J'ai toujours fait comme d'habitude [...], le menu classique quoi » (Lisa), « C'est mon boulot. Je cherche » (Catherine).

De nombreux témoignages font état du fait que **l'envoi par courrier des CV et lettres de motivation exigés par l'ONEM est délaissé au profit de l'activation de réseaux informels et d'une approche plus directe** (visite dans l'entreprise, bouche-à-oreille, coup de téléphone). Or ce *modus operandi* de recherche d'emploi s'accommode plus difficilement à l'administration formalisée de la preuve que l'ONEM attend de la part des demandeurs d'emploi.

Ceux-ci se heurtent alors à un dilemme : privilégient-ils la collecte des preuves formelles exigées par l'ONEM pour garder leur allocation, mais sous peine de réaliser une recherche qui ne fait pas sens pour eux, ou favorisent-ils une recherche d'emploi qui fait sens pour eux, plus informelle, plus directe, avec le risque d'encourir une sanction pour ne pas s'être conformés aux demandes de l'ONEM ?

Si la conformité est la norme, l'adhésion est quant à elle rarement observée. Les attentes institutionnelles portant sur les recherches d'emploi, en particulier celles de l'ONEM (mais le CPAS est concerné également), sont perçues comme déconnectées des réalités du marché du travail local, de la réalité familiale des personnes exclues, de leurs aptitudes physiques et de leur employabilité. De plus, incompréhension et colère se mêlent chez les personnes en fin de droit qui sont convoquées pour un contrôle de recherche d'emploi tout en sachant qu'elles seront exclues de toute façon quelques mois plus tard.

*« C'est déco*** parce qu'une fois qu'on a fait [postulé] tous les trucs de la région, on n'a plus rien » (Sandra), « J'étais enceinte la dernière fois que j'ai été convoquée à l'ONEM et je devais rechercher de l'emploi. "Je suis de huit mois. Qu'est-ce que vous voulez que je recherche de l'emploi" » (Cynthia), « "A quoi ça sert que vous me contrôliez si je cherche du boulot, si vous me virez en juillet ?" [...] Ça m'énervait » (Didier).*

« Une fois on m'a demandé d'aller travailler au CPAS pour faire le nettoyage, je n'étais pas bonne parce que j'ai des petits problèmes aux genoux » (Josiane).

Afin, d'une part, de vérifier qu'une personne est dans les conditions d'octroi et de maintien du RIS et, d'autre part, d'en déterminer le montant, des CPAS demandent au candidat au RIS un droit de regard sur ses comptes bancaires et sur ses dépenses ainsi que sur sa résidence et sur sa position dans le ménage⁴⁴.

Les visites à domicile sont perçues comme une assignation à résidence contraire au droit fondamental de circuler. Exécutés dans un climat de méfiance, ces contrôles se basent notamment sur l'aménagement et la propreté du bien pour déterminer si le contrôlé y réside effectivement. Or ces critères sont éminemment variables

⁴³ Le CPAS peut octroyer des aides ponctuelles.

⁴⁴ En plus de sa position dans le ménage, un parent séparé qui partage la garde de son enfant est tenu de préciser ses jours de garde pour adapter le montant du RIS à la réalité familiale.

en fonction de la personne. L'exemple de Virginie à cet égard est éloquent. Elle vit dans un appartement propre et épuré, ce qui ne manque pas d'attirer l'attention de l'assistante sociale qui soupçonne une résidence fictive.

« Alors elle m'a dit : "Vous n'avez même pas un salon". Je lui ai dit : Mais un salon pour quoi faire ? "Oui mais juste deux fauteuils". Mais je ne reçois personne, où est le problème ? [...] Ah oui, comme je suis un peu maniaque, c'est vrai, j'aime bien qu'il fasse propre [...] Alors on m'a dit : "oui mais on dirait que personne ne vit ici" [...] En bref, je ne suis pas le critère de la personne demandeuse du CPAS, donc baraki, qui boit des canettes de Cara, chez qui il fait crade» (Virginie).

« Il [l'assistant social du CPAS] se serait présenté huit fois à mon domicile et que je n'étais pas là [...] On s'est acharné sur moi [...] Faut rappeler qu'en Belgique, on a ce qu'on appelle la liberté de circuler quand même » (Arturo).

Les autres contrôles effectués par le CPAS (registre des dépenses, dévoilement des comptes bancaires et de la position dans le ménage) sont vus comme des atteintes à la vie privée.

*« Je m'attendais pas à ce que ce soit à un tel point quoi. On a pris ma carte. On l'a mis dans l'appareil. On s'est baladé sur mes comptes. Je trouvais qu'il y avait un côté un peu violation de mon intimité » (Johanna). « Mais tous les trois mois je devais me présenter au CPAS avec mes extraits de compte et elle [l'assistante sociale] vérifiait je vous assure comme ça : "ha je vois là 20 euros de retrait pour, ha je vois que vous avez pris le train à telle date pour, vous avez été où, vous avez fait quoi. Ha je vois que vous avez fait un retrait 50 € à Walibi". "Mais écoutez madame j'ai des enfants. J'ai quand même le droit de leur offrir de temps en temps un samedi à Walibi" [...] Au CPAS de **** ce qu'il faut savoir par exemple, c'est que la borne, la borne pour faire le relevé de ton compte, est dans le CPAS» (Entretien collectif).*

Les contrôles du CPAS exigent des bénéficiaires du RIS des démarches administratives accaparantes et récurrentes ; en particulier pour ceux à qui il est accordé pour quelques mois. **La réalisation de ces démarches laisse peu de disponibilité d'esprit pour construire un vrai projet professionnel.**

« Amélie : C'est l'assistante sociale qui rassemble tous les documents.

Chercheur : Et elle vous les demande plusieurs fois ?

Amélie : Le dossier est renvoyé tous les trois mois... pour réexamen [...] donc ça ne laisse pas de place dans la tête, en fait... pour construire quelque chose d'autre... [...] ; plutôt que de développer un projet qui demanderait un peu de temps, beh voilà... je prends un peu ce qui vient quoi. Pour moi c'est compliqué en tous cas de me projeter plus loin ».

Par ailleurs, un RIS octroyé pour une courte période ne sécurise pas son bénéficiaire sur le plan pécuniaire et peut dans certains cas décourager la personne à accepter un emploi temporaire. L'exemple d'Amélie illustre ce constat : elle avait trouvé un emploi intérimaire. Son RIS a donc été suspendu au début de son contrat de travail. Au terme de son emploi intérimaire, elle aurait dû immédiatement récupérer son RIS. Mais le CPAS est débordé et ce n'est que quatre mois après la fin de son emploi qu'elle retrouvera son RIS : si elle n'avait pas accepté l'emploi, elle n'aurait pas connu cette rupture de quatre mois de revenus.

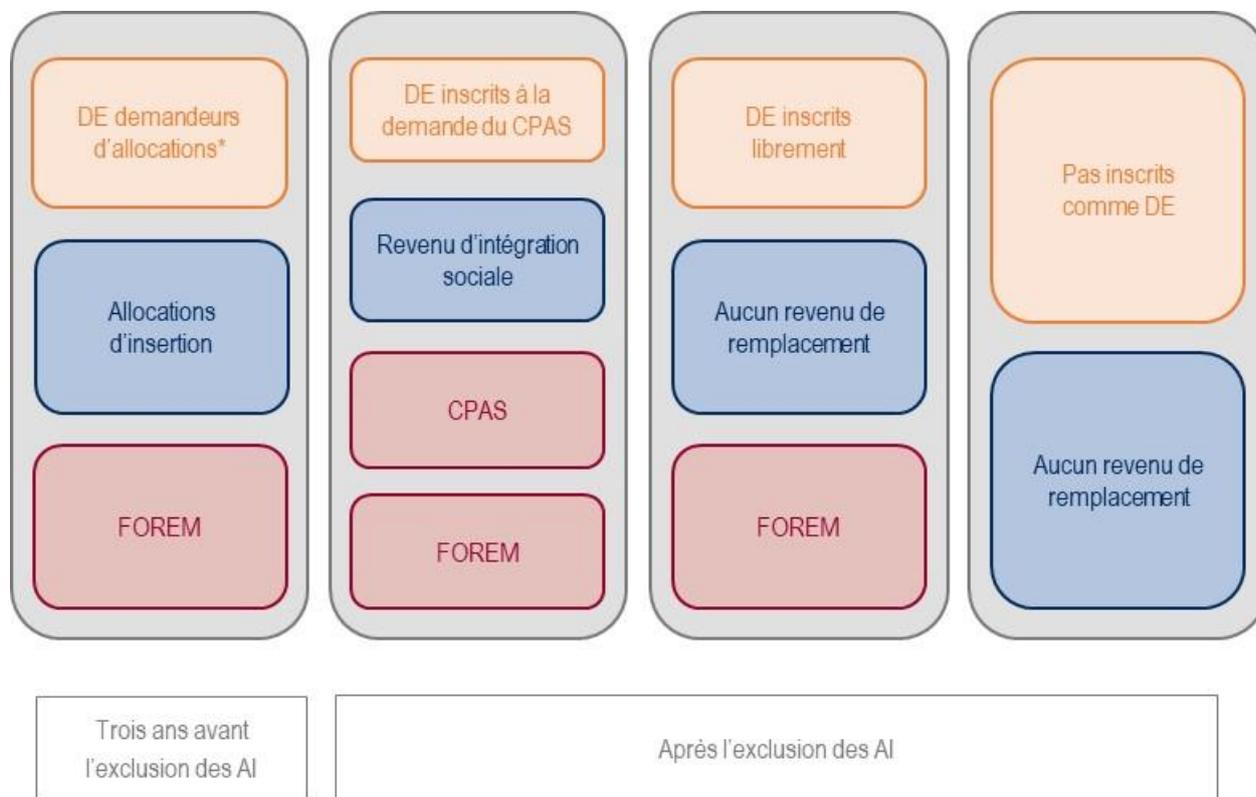
« Et ce travail m'a juste en fait mis dans la mouise encore plus parce qu'à partir du moment où on a un travail, le CPAS bloque les revenus, bloque le dossier, jusqu'à ce que le travail soit fini. Le problème c'est qu'eux sont débordés, au CPAS dans les dossiers, et donc depuis quatre mois, je n'ai plus rien reçu » (Amélie).

Des personnes en opposition profonde avec ces contrôles mettent d'ailleurs des stratégies en place pour ne pas s'y plier : le retrait de l'argent placé sur les comptes bancaires avant que le CPAS ne les consulte ou la création de deux profils sur Facebook (un officiel et un officieux) en sont deux exemples.

2.3. UN ACCOMPAGNEMENT À VISAGES MULTIPLES ET À EFFETS CONTRASTÉS

L'acteur institutionnel qui accompagne la personne dans sa recherche d'emploi dépend du statut de demandeur d'emploi de cette personne⁴⁵. Le schéma suivant offre une vue des acteurs de l'accompagnement selon le statut de demandeur d'emploi. Cette grille de lecture n'a pas pour objectif d'épuiser la réalité mais plutôt de faciliter l'inscription des vécus individuels dans un cadre structurant.

Schéma 3 : Les acteurs de l'accompagnement à la recherche d'emploi



Légende :

En orange, le statut de la personne vis-à-vis de l'acteur de l'accompagnement ; en bleu le type de revenu institutionnel (allocation de chômage ou RIS) dont bénéficie la personne ; en rouge, l'acteur de l'accompagnement.

*D'autres statuts sont possibles pendant cette période : demandeur d'emploi occupé en formation, en dispense pour reprise d'étude, etc.

Avant leur exclusion, les personnes étaient demandeuses d'emploi et touchaient des allocations d'insertion. L'accompagnement qui pouvait être proposé à ces demandeurs d'emploi était intégralement réalisé par le Forem et ses partenaires selon les modalités formulées dans l'encadré 2.

Encadré 2 : L'accompagnement individualisé

Le décret du 12 janvier 2012 relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion précise notamment ce qui suit :

Un accompagnement individualisé est mis en œuvre par un conseiller référent du Forem, soutenu au besoin par d'autres opérateurs dans le cadre de contrats de coopération qu'ils cosignent avec le Forem. Cet accompagnement est défini comme un « processus régional de soutien et de suivi personnalisé du demandeur d'emploi » et se traduit par l'élaboration d'un plan d'action.

⁴⁵ Précisons que l'inscription en tant que demandeur d'emploi permet de bénéficier des services du Forem (dans une certaine mesure) et d'ouvrir/maintenir des droits sociaux comme les allocations familiales ou les indemnités de chômage.

« Au moment de l'inscription ou de la réinscription en tant que demandeur d'emploi, celui-ci est informé par l'Office des modalités du processus de l'accompagnement individualisé ainsi que des droits et obligations qui en découlent. Si le demandeur d'emploi est déjà inscrit, il en est informé au moment du premier entretien en vue de l'établissement du bilan ».

« Le conseiller référent réalise, avec le demandeur d'emploi, un bilan permettant de définir le ou les objectifs professionnels repris dans le plan d'action ».

« En concertation avec le demandeur d'emploi, le conseiller référent élabore un plan d'actions sur la base du bilan. Le plan d'action reprend le ou les objectifs professionnels à atteindre en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi. Ce plan d'action détermine au minimum :

- 1° les actions à entreprendre par le demandeur d'emploi en matière de recherche d'emploi et, le cas échéant, en matière d'orientation, de formation ou de création d'activités ou toute autre démarche susceptible de contribuer à son insertion professionnelle ;
- 2 les délais de réalisation des actions à entreprendre ;
- les engagements de chacun par rapport à la réalisation des actions à entreprendre ;
- l'état d'avancement des actions au fur et à mesure de leur réalisation ».

Un nouvel accompagnement est proposé par le Forem depuis le début du mois d'octobre 2014, soit trois mois avant les premières exclusions. Cet accompagnement vise les demandeurs d'emploi arrivant en fin de droit d'allocations d'insertion qui, sur la base des informations dont le Forem dispose, font partie du public vulnérable cité dans l'Arrêté Royal du 28 mars 2014.

Ce public vulnérable est composé d'une part de personnes qui justifient d'une inaptitude permanente au travail d'au moins 33% et, d'autre part, de personnes considérées par le service régional de l'emploi comme présentant une combinaison de facteurs psycho-médico-sociaux ayant pour conséquence qu'elles ne sont pas en mesure de travailler dans le circuit normal ou dans un travail adapté et encadré.

Ce public peut bénéficier d'un élargissement du droit aux allocations d'insertion à la condition d'intégrer un parcours d'accompagnement adapté et spécifique.

Après l'exclusion, deux cas de figure principaux se présentent :

- La personne exclue se présente au CPAS et obtient un revenu d'intégration sociale. Si le CPAS le juge opportun, elle obtient le statut de « demandeuse d'emploi inoccupée inscrite à la demande du CPAS ». Elle est accompagnée dans ses démarches d'emploi par le CPAS et, dans une moindre mesure, par le Forem (notamment pour bénéficier de dispositifs d'insertion) ;
- La personne exclue ne se présente pas au CPAS et *de facto* ne dispose donc pas d'un revenu d'intégration sociale ou elle se présente au CPAS et n'obtient pas le revenu d'intégration sociale :
 - Elle s'inscrit comme demandeuse d'emploi libre⁴⁶ et bénéficie des services du Forem et de ses partenaires ;
 - Elle choisit de ne plus être demandeuse d'emploi et ne bénéficie plus que des services du Forem (et de ses partenaires) en libre service (service clientèle, CEFO, services en ligne, service de réinscription comme demandeur d'emploi).

Quels sont les vécus des personnes à propos de leur accompagnement, au fil de leur parcours (avant et après l'exclusion) et selon leur statut de demandeur d'emploi ?

Les perceptions des personnes exclues des allocations d'insertion à propos de l'accompagnement dont ils ont bénéficié avant leur exclusion sont contrastées. Première observation : **les personnes sans emploi ont – quand**

⁴⁶ À ce propos, le Forem envoie un courrier aux allocataires dont le droit est éteint pour leur suggérer de rester inscrits comme demandeur d'emploi libre, sans quoi leur inscription sera radiée.

elles le souhaitent – effectivement été accompagnées par le Forem et ses partenaires avant leur exclusion, tantôt à l'initiative du Forem, tantôt à l'initiative de la personne⁴⁷.

C'est au niveau de la qualité de l'accompagnement que le ressenti des personnes interrogées est le plus fort, notamment en ce qui concerne :

- *La formation* : absence de suivi post-formation, formations non adaptées aux besoins de la personne, absence de cohérence dans le trajet de formation :

« Une fois que la formation était finie, il n'y avait plus personne. On avait les cartes, mais plus de contact avec les formateurs » (Sophie), « J'arrête ma formation. De toute façon, j'apprends rien » (Didier), « Je ne sais pas ce qu'on formait parce que, à part ouvrir au cutter des trucs et aller les mettre en rayons, on n'a rien formé du tout » (Virginie) ;
- *L'information* : le travailleur de l'institution donne des conseils répétitifs ou des offres d'emploi qui ne font pas avancer la personne dans sa recherche d'emploi :

« Elle me donnait des conseils, mais des trucs que je savais déjà, donc ça ne m'aidait pas vraiment. C'était des trucs répétitifs, elle disait des choses que je savais déjà » (Lisa), « Déjà quand elle [la conseillère] arrive à l'heure c'est bien. Et puis elle reste plongée dans son PC pendant au moins un quart d'heure. "Ah et vous avez fait ça, et vous avez fait ça". Elle te répète chaque fois la même chose [...] Elle m'aide pas quoi. Non non. Je trouve pas » (Catherine) ; « Chercheur : Le Forem vous envoie parfois des offres ou bien ? Interviewé : Même pas quoi. Si, si [...] des offres mais je n'ai pas les capacités pour le faire quoi » (Entretien collectif) ;
- *Les freins « logistiques »* : déploiement insuffisant de mesures qui agissent sur des freins importants à l'insertion à l'emploi, en particulier des mesures visant à supporter une partie conséquente du coût financier du permis de conduire pratique et, dans une moindre mesure, des mesures flexibles de garde d'enfant pendant les périodes d'occupation (typiquement les formations) :

« J'ai pas les moyens de me payer le permis de conduire [...] Si maintenant, le ministre pouvait comprendre aussi qu'il y a beaucoup de jeunes qui ont besoin de leur permis pour trouver un boulot et tout ça, qu'il réfléchisse un peu » (Louis) ;
- *La relation entre le travailleur de l'institution et la personne* : l'impression qu'ont les personnes que le travailleur de l'institution jette sur eux un regard réprobateur ou les infantilise :

« Mélinna : La femme [la conseillère du Forem], à part regarder sur son ordinateur me sortir deux annonces, comme si je ne savais pas le faire, et me demander d'obligatoirement postuler, elle faisait rien d'autre quoi. Donc...

Chercheur : et elle, elle a pas attiré votre attention sur le fait que vous étiez potentiellement [en fin de droit]

Mélinna : Non! Rien du tout, non, non ».

« Et puis elle me donnait trois annonces comme si je ne savais pas chercher moi-même sur le site du Forem hein [...] Quand tu sors, tu te dis : je suis une grosse débile qui trouve pas de travail », « Si des gens comme ça déjà ils te disent qui tu es sans te poser les moindres questions. Le contact ne s'est pas fait avec la personne et alors j'ai laissé tomber. Si c'est déjà pas facile pour moi d'y aller » (Catherine).

Des doutes sont aussi évoqués quant aux compétences des accompagnateurs ; tout en prenant le soin de ne pas faire d'un cas une généralité et en reconnaissant que certains font très bien leur travail.

« Euh, l'accompagnateur, on lui pose une question il ne sait pas répondre. On lui demande des renseignements sur une formation, il ne sait pas répondre. On lui demande où trouver certaines

⁴⁷ Le manque de proactivité du Forem est parfois pointé du doigt par les personnes exclues. Notons cependant que « Le Forem pour la Wallonie et Actiris pour Bruxelles ont envoyé un courrier aux chômeurs qu'ils considéraient comme des exclus potentiels pour leur proposer de demander un accompagnement dans ce cadre » (Source : <https://actu.chomage.info/>, page consultée le 5 avril 2017).

formations, il ne sait pas répondre [...] Maintenant, je ne dis pas. Il y a des gens qui bossent. Il y a des gens qui vont se démener. Il y a des gens qui vont faire leur travail correctement » (Virginie).

La désillusion est parfois telle qu'une désaffiliation claire apparaît :

[à propos du Forem] « Moi je crois pas à ces gens-là moi [...] Pour moi ce sont des gens qui ne servent à rien. [...] Je me dis un moment, quand je sors de là, je n'ai pas plus qu'avant que je ne rentre quoi hein » (Alexandre), « On est aidé par des gens qui ne cherchent pas du travail, qui ne savent pas ce que c'est de chercher du travail » (Catherine).

Ces ressentis emprunts de déception transcendent les témoignages. Cependant, avant leur exclusion, des personnes ont vécu des expériences d'accompagnement positives au Forem et dans d'autres espaces publics. Ces personnes sont parmi celles qui disposent des ressources les moins importantes pour s'insérer sur le marché du travail. L'identification et la mise en œuvre d'un accompagnement sont donc complexes. On peut faire l'hypothèse que c'est de leurs plus grandes difficultés que naissent leurs plus fortes tensions.

[À propos des formations suivies] « Il n'y a pas grand-chose qui m'a déçue hein, on était remboursé sur les frais de déplacement, on était bien accueilli, on a appris des trucs, on a appris plein de choses » (Lisa).

« Oui, justement, c'est grâce à la ***** [Agence publique de Placement], c'est grâce à eux que j'ai pu un peu élargir un peu ma recherche d'emploi » (Mélinda).

Après son exclusion des allocations d'insertion, une personne peut solliciter un revenu d'intégration sociale auprès du CPAS de sa commune de résidence. Si la personne entre dans les conditions d'octroi du RIS, le CPAS peut décider de l'inscrire comme « demandeuse d'emploi inscrite à la demande du CPAS ». Elle est alors accompagnée dans sa recherche d'emploi par le CPAS, en coordination avec le Forem⁴⁸. Si une personne n'entre pas dans les conditions d'octroi du RIS ou ne souhaite pas en bénéficier, elle peut s'inscrire comme demandeuse d'emploi libre (auquel cas, elle n'est pas accompagnée par le CPAS) ou décider de ne pas s'inscrire comme demandeuse d'emploi.

L'accompagnement par le CPAS des bénéficiaires du RIS⁴⁹ est d'abord évoqué. **Ce qui le caractérise fondamentalement, c'est sa diversité.** En fonction du CPAS et du travailleur social, un même bénéficiaire du RIS peut être accompagné de manières très différentes, tant sur le plan des pratiques que sur le plan du discours.

Au niveau des pratiques, **l'accompagnement du CPAS dans la recherche d'emploi est tantôt vu comme « englobant », tenant compte des contraintes et besoins de la personne qui y voit une forme de reconnaissance de ses spécificités individuelles, tantôt considéré comme inadéquat.** À cet égard, l'exemple des ateliers proposés par certains CPAS à des personnes exclues est éloquent.

« J'ai pas autant d'annonces à chercher comme au FOR... à l'ONEM. Chercher. Et faire ce qu'il faut pour chercher [rires] Voilà », « C'était quand même [des demandes] correctes » (Catherine).

« J'ai dû arrêter [mon accompagnement] car ma compagne a eu une grave maladie et je lui ai remis [à son assistante sociale] un certificat et elle m'a dit : "écoute, tant que ta compagne n'est pas remise, je te fous la paix et je prévient le CPAS au cas où, pour éviter toute sanction" » (Louis).

« Natacha : Si je ne trouve pas un travail, je ne ferai rien du tout, je ne chercherai rien du tout. C'est comme ça qu'elle [l'assistante sociale du CPAS] m'a proposé l'article 60 [...] »

Chercheur : Vous sortez du positif de cette expérience ? Ça vous donne envie de retravailler ?

Natacha : Oui. Maintenant, je ne me vois pas ici à la maison à rien faire ».

⁴⁸ Convention Cadre de Partenariat entre la Région wallonne, le Forem et la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (mars 2005).

⁴⁹ Soulignons que l'accompagnement du CPAS est plus large que celui proposé au Forem : en plus d'un accompagnement à la recherche d'emploi, le CPAS propose un accompagnement dans le domaine matériel, social, psychologique, médical, éducatif, curatif, préventif ou psychologique. Nous centrons ici notre propos sur l'accompagnement à la recherche d'emploi.

« Je disais ainsi que je voulais être sur le marché de l'emploi et pas être dans les ateliers qu'ils me faisaient faire parce que les ateliers du CPAS franchement tu perds ton temps mais royal... » (Isabelle).

« Je suis devenu Article 60 au mois de septembre [...] Mais là je me rends compte : j'ai 58 ans, j'ai un problème de ligament au genou, j'ai une épine calcanéenne. De 8h à 7h du soir, je n'en peux plus. Je n'en peux plus. Parce que c'est physique » (Carine).

Au niveau du discours, l'accompagnement du travailleur social est tantôt vu comme déculpabilisant, motivant, empathique, tantôt comme moralisateur ou dégradant.

« Mon assistante sociale, celle que j'ai pour synergie emploi, oui, elle m'aide beaucoup, elle n'arrête pas de me booster... » ; « Pour moi, voir l'assistante sociale pour le boulot, ça me fait du bien » (Louis), « Donc il [l'assistant social] m'a dit : "y a pas de honte. Rassurez-vous. 'Fin voilà ça arrive à tout le monde. C'est une mauvaise passe" » (Johanna), « L'assistante sociale qui s'est occupée de moi, je pense, a bien compris entre guillemets la détresse. Parce que quelque part, je pense qu'il y a une certaine détresse. Je pense qu'elle l'a comprise » (Virginie).

« Quand je la [l'assistante sociale] revois parce que je suis bien obligé, elle me répond : mais vous ne devez vous en prendre qu'à vous-même, tant pis pour vous, je ne suis pas responsable. Avec un petit sourire narquois quoi » (Benoît), « Oui, c'est : "tu prends ce qu'on te donne ou bien tu vas voir ailleurs, mais c'est déjà bien ce qu'on te donne alors arrête de chercher, arrête de na na na". C'est vraiment... 'Fin moi je sens ça très très fort quoi. Et voilà c'est... les assistés, tati, tati, tata. Donc il y a ce discours-là et à côté on nous... toutes les démarches seraient à faire avec énormément de détermination par la personne » (Amélie), « C'est la pression en se disant, ben voilà au CPAS, moi quand j'avais été la dernière fois, elle [l'assistante sociale] me dit, 'Mais écoute de toute façon t'as pas trouvé de travail et ça fait plus d'un an que t'es au chômage. Moi je m'occupe plus de toi. Débrouille heu, tu n'auras pas ton CPAS [le RIS] à vie' qu'elle m'a dit » (Entretien collectif).

Au-delà de l'accompagnement offert par les CPAS aux bénéficiaires du RIS, ces demandeurs d'emploi inscrits à la demande du CPAS et qui n'ont plus d'allocations d'insertion continuent à avoir accès à l'offre de services du Forem et d'autres opérateurs actifs dans le champ de la mise à l'emploi.

Quant aux personnes qui sont demandeuses d'emploi libres sans RIS, elles continuent de bénéficier des services du Forem, bien que les accès à certains services (notamment les dispositifs d'insertion : ALE, PTP, SINE, etc.) ne soient plus possibles. Les demandeurs d'emploi sans revenu de remplacement ont donc un accès plus limité aux dispositifs d'insertion que les demandeurs d'emploi qui ont un revenu de remplacement (allocations de chômage ou RIS), alors qu'ils en ont sans doute davantage besoin.

Enfin, celles qui décident de ne plus s'inscrire comme demandeuses d'emploi ne bénéficient que des services du Forem ouverts à tous (CEFO, Maison de l'Emploi, etc.).

Au-delà de la palette moins large de services d'accompagnement auquel ils ont droit, les demandeurs d'emploi libres ou inscrits à la demande du CPAS éprouvent davantage de difficultés à entrer en contact avec les services d'emploi du Forem.

« Même pour aller voir une conseillère au Forem, parce que t'es libre et que tu n'es pas du chômage, ils te reçoivent pas comme ça [...] ben voilà, c'est ce que je fais, je me démerde » (Isabelle).

Un accompagnement des personnes est également mis en œuvre par les organisations syndicales, dont les rôles sont pluriels. Elles interviennent à deux niveaux : collectif d'abord, avant le début des premières exclusions en janvier 2015 (et peu de temps après) ; individuel ensuite, quelques mois avant le début de l'exclusion de la personne en fin de droits et après son exclusion.

Au niveau collectif, avant le début des premières exclusions en janvier 2015, le syndicat remplissait deux missions principales : le paiement de l'allocation d'insertion et la défense des droits des bénéficiaires de cette allocation. À ce propos, de nombreuses actions collectives ont été menées tant par les syndicats que par des ASBL actives dans la défense des droits sociaux. L'encadré ci-dessous en fait état.

Encadré 3 : Les réactions des collectifs de défense des droits sociaux

Les réactions des collectifs de défense des droits sociaux sont à la fois protestataires et revendicatrices et prennent la forme de manifestations et de recours en justice. Dans le courant des années 2014 et 2015, plusieurs manifestations ont été organisées⁵⁰ ; principalement à l'initiative de la FGTB, de la CSC et de l'association STOP art.63§2. Ces initiatives sont éparpillées et rassemblent tantôt une dizaine, tantôt une centaine de personnes. Cette cause ne donne cependant pas lieu à une mobilisation massive comme ce fut par exemple le cas lors de la manifestation nationale du 6 novembre 2014 contre l'accord de gouvernement. Plusieurs personnes exclues que nous avons rencontrées déplorent d'ailleurs cette faible mobilisation.

« Je suis un peu déçu que les exclus ne se mobilisent pas un peu plus et tout ça mais. On a fait des manifestations à Liège, qu'est-ce qu'on était ce jour-là, la grande manifestation, c'était en février 2015 [...] On était quoi pffff je ne sais même pas dire moi, 500. Alors qu'y avait 30 000 personnes en exclusion », « Les chômeurs se mobilisent pas beaucoup, ils s'en foutent, ils sont fatalistes, ils se disent : ben oui mais tant pis c'est comme ça quoi » (Alexandre), « Mais le problème, on peut essayer de faire des actions et tout ça mais, on dit : "oui, oui, oui", mais on voit jamais personne. Ça, je le cache pas» (Louis).

L'autre forme de réaction collective est le recours en justice. Ces recours sont introduits au niveau individuel mais le sont le plus souvent suite à des campagnes d'information et des encouragements de collectifs à destination des personnes exclues. L'argument de ces collectifs est que les exclusions des allocations d'insertion seraient contraires au principe de « standstill », qui stipule qu'on ne peut pas revenir sur des acquis sociaux. À partir de cet argument, les personnes exclues ont un moyen d'action pour recouvrer leur allocation d'insertion : aller individuellement devant le tribunal du travail endéans les trois mois après réception de la décision d'exclusion de l'ONEM, en arguant que cette décision est contraire à l'article 23 de la Constitution qui évoque un droit à la sécurité sociale. À ce propos, deux arrêts du Tribunal du travail de Liège et de Verviers ont rendu leur droit à l'allocation d'insertion à deux chômeurs qui avaient introduit ce recours⁵¹.

« Ça a été jugé illégal, un juge a ordonné à deux personnes de remettre immédiatement les allocations d'insertion aux personnes parce qu'y a la loi du Standstill qui est bafouée. Ça a été reconnu par un juge de Verviers et un autre tribunal de première instance à Liège » (Alexandre).

Au niveau individuel, quelques mois avant le début de l'exclusion de la personne en fin de droits, le syndicat (et l'ONEM) envoie des courriers d'annonce de cette exclusion, détaillant la mesure de fin de droit, sa date d'entrée en vigueur et les possibilités de prolongations du droit (cf. annexe 5).

Les réactions des futures personnes exclues sur leur rapport aux syndicats sont globalement positives, traduisant à la fois une satisfaction par rapport à leur accompagnement sur le plan humain, d'une part, et par rapport aux démarches que ces syndicats effectuent pour essayer de retarder l'exclusion, d'autre part.

« Le syndicat, vu comment il me parle, vu comment il me gère et tout, c'est génial. Honnêtement, les syndicats, ils sont super [...] On m'accueille avec le sourire. Et on discute » (Didier).

« Je suis allée voir qu'est-ce qu'on pouvait faire avec ce papier [l'annonce de la fin de droit] [...] à la CSC directement [...] C'est eux qui m'ont dirigée en me disant ainsi de faire une demande d'être re prolongée de deux ans », « Depuis qu'elle [une permanente syndicale] a été mise en place pour aider ceux qu'étaient exclus, franchement c'est nettement mieux quoi ! moi je trouve que c'est mieux parce qu'on n'est pas là dans notre misère, on peut en parler à quelqu'un qui peut nous aider », « Elle m'aide, elle m'aide à faire mes CV, à regarder avec moi des postes d'emploi qui me correspondent » (Isabelle).

Ces réactions positives n'éclipsent pas totalement certaines expériences vécues sous le mode de la culpabilisation ou de la bureaucratie aveugle.

⁵⁰ Les premières mobilisations syndicales ont eu lieu en 2011. D'autres manifestations se sont déroulées en mars 2014 dans plusieurs villes wallonnes et à Bruxelles, en septembre et novembre 2014 à Bruxelles, en février 2015 à Liège (liste non exhaustive).

⁵¹ <https://actu.chomage.info/2016/07/06/on-ira-tous-au-tribunal-du-travail-on-ira/>, page consultée le 1^{er} mai 2017.

« Donc alors j'ai été à la FGTB pour savoir comment ça allait se passer. Et là aussi, l'accueil : "Mais madame, vous ne vous rendez pas compte. C'est dramatique. Vous êtes à la rue. Vous n'avez jamais travaillé temps plein. [...] C'est catastrophique. Vous n'avez pas cotisé pour votre pension, etc.". Évidemment moi je m'écroule. Qu'est-ce que vous voulez faire à part vous culpabiliser et vous sentir en dessous de tout ? » (Carine).

« On n'est jamais qu'un numéro. 360, guichet n°3. 361, guichet n°2. Point barre. Et puis, si on a oublié un papier et qu'on retourne, on ne va pas retomber sur la même personne. Donc on va réexpliquer encore une fois et on va tomber sur quelqu'un d'autre, donc non. Ils n'en ont rien à foutre, ils font juste leur boulot administratif, point barre. Il n'y a pas d'humanité » (Virginie).

Enfin, au niveau individuel, après l'exclusion de la personne en fin de droits, des collectifs d'entraide (parfois créés pour la cause) se mobilisent lors de rencontres ponctuelles entre personnes exclues au sein du syndicat. Cette mobilisation est polymorphe : partage d'expériences, soutien psychologique et à la recherche d'emploi, construction d'un réseau social qui forme un sentiment d'appartenance à une cause commune.

« C'est pour ça que je dis merci à **** [ASBL syndicale]. Voilà. C'est vraiment à partir de ce moment-là... comme je l'ai dit au début, j'étais très solitaire, ça m'a permis aussi d'avoir des contacts avec les gens et de ne plus rester dans mon coin » (Sophie), « On essaie de faire un groupe pour dénoncer justement un peu, dénoncer les choses qui sont injustes quoi » (Lisa).

2.4. L'IMPOSSIBLE CRÉATION D'UN LIEN DE CONFIANCE

Accompagnement et contrôle sont indissociables dans les politiques d'activation. Et ce n'est pas sans créer de la **méfiance dans le chef de l'exclu, en particulier au CPAS lorsque l'accompagnement et le contrôle sont effectués par la même personne**. Cette double casquette fausse la relation.

« La difficulté aussi c'est que... en fait c'est compliqué de jouer franc-jeu avec des assistantes sociales. Parce que c'est difficile de savoir si elles sont de notre côté entre guillemets, fin si elles sont censées protéger nos droits aussi, ou si... si voilà elles sont plutôt... du côté des gens qui contrôlent. Donc il y a quand même une méfiance de vraiment dire ce qui est parce qu'on ne sait pas en fait. On ne sait pas si de dire ça nous met en danger ou pas » (Amélie).

2.5. DES RÈGLES INSTITUTIONNELLES RELÉGUANTES

La privation d'un accès à plusieurs dispositifs d'insertion à l'emploi pour les personnes sans revenus institutionnels (c'est-à-dire exclues des allocations de chômage et qui n'ont pas droit au RIS) est un premier élément qui émerge des entretiens (et qui est corroboré par une revue de documents administratifs). Il s'agit là d'une double peine : **d'abord privées de revenus institutionnels, les personnes exclues se voient également privées de l'accès à plusieurs dispositifs ; le bénéfice d'un revenu institutionnel étant une des conditions d'accès à ces dispositifs**⁵². La frustration est d'autant plus grande pour les personnes qui bénéficiaient d'un de ces dispositifs au moment de leur exclusion (le dispositif ALE en particulier) et qui se voient du jour au lendemain privées de leur revenu et sorties du dispositif.

« On n'a même plus le plan Activa, on n'a plus rien, on n'a plus rien. On a perdu les droits sociaux, on a perdu tout », « Mais on nous a coupés de tout. L'ALE, le chômage, le CPAS, le plan Activa, pffffff tout viré. Ça ne va pas hein » (Alexandre).

⁵² L'accès au PTP, à la mesure SINE, à l'ALE et à l'article 60 est conditionné au bénéfice d'une allocation de chômage ou d'un RIS. Les mesures APE, SESAM et PFI ne sont pas conditionnées au bénéfice d'une allocation de chômage ou d'un RIS. La mesure ACTIVA est accessible sans condition de bénéfice d'une allocation de chômage ou d'un RIS. Elle ouvre le droit à des réductions ONSS (sur la base de l'inoccupation, voire de la qualification du demandeur d'emploi). Cependant, sans allocation de chômage ou sans RIS, l'employeur ne pourra pas déduire du salaire net du bénéficiaire d'un ACTIVA l'allocation de travail associée à cette allocation de chômage ou à ce RIS (Source : site internet du Forem et site de l'UVCW, consultés le 27 avril 2017) ; ce qui rend la mesure bien moins attractive du point de vue de l'employeur. Notons qu'une réforme des aides à l'emploi prend effet depuis le 1^{er} juillet 2017.

« L'agence locale emploi, j'ai été retrouvé l'ancien employé : "ah, peut-être si ça vous intéresse, on vous engagerait en article 60." C'était pour une ASBL qui avait un subsidie. "Ah non, comme vous n'avez pas droit à la CPAS, pas d'article 60" » (Arturo).

Le deuxième constat est l'occurrence de **changements de position de la personne exclue dans son ménage lors d'un passage d'une institution à une autre, alors que la composition de son ménage demeure inchangée**. Typiquement, des personnes exclues des allocations d'insertion qui demandent un RIS voient leur position administrative dans leur ménage se modifier lors de cette transition de l'ONEM/Syndicat vers le CPAS.

Cette modification se fait parfois au détriment de la santé financière de l'exclu. Nous avons par exemple rencontré un homme qui vit avec sa mère pensionnée. Au chômage, il était considéré comme chef de ménage et touchait un peu plus de 1 100 euros par mois. Après son exclusion, il demande le revenu d'intégration sociale au CPAS. Le CPAS considère qu'il est cohabitant et que les revenus de sa mère pensionnée sont suffisants pour subvenir aux besoins du ménage qu'il forme avec elle. Il n'obtient donc pas le RIS et se retrouve sans aucun revenu personnel.

Le changement de position d'une personne dans son ménage se fait lors du passage d'une institution à une autre, mais il peut également se dérouler au sein de la même institution, en fonction notamment de la répartition effective de la garde d'un enfant. Au CPAS, un bénéficiaire du RIS peut par exemple passer du statut de personne qui vit avec une famille à sa charge (en l'occurrence un ou des enfants à charge) au statut d'isolé du jour au lendemain. Alors qu'à l'ONEM, la personne recevait mensuellement 1 100 euros comme chef de ménage, elle reçoit 950 euros au CPAS car elle est chef de ménage à « temps partiel ».

Dernier point relatif aux règles institutionnelles : la sécurisation des parcours. **En dehors de la norme du travail salarié en CDI, les statuts alternatifs offrent moins de garanties**, notamment sur le plan de la stabilité dans l'emploi et de la protection financière en cas d'absence ou de perte d'emploi.

Pour les jeunes se lançant sans soutien public comme indépendants et n'ayant jamais travaillé comme salariés, la protection financière est nulle pendant l'activité indépendante ou après son terme. Les périodes d'activité ne sont pas prises en compte dans le droit au chômage. Il existe cependant des dispositifs publics (les SAACE⁵³ par exemple) qui maintiennent les allocations de chômage pendant l'activité d'indépendant, encore faut-il que ces allocations ne soient pas limitées dans le temps, à l'instar des allocations d'insertion. Pour les bénéficiaires du RIS, l'autorisation de son maintien pendant la période d'activité d'indépendant est laissée à la discrétion du CPAS⁵⁴.

« Moi je trouve qu'ils devraient quand même assimiler la période, moi qui ai travaillé en indépendant, comme un travail normal parce que même si je n'ai pas eu de salaire, etc., j'ai quand même travaillé, je me suis levée le matin pour aller », [pour avoir accès aux allocations de chômage] « Il faut travailler un certain minimum de temps dans les x mois qui ont précédé, je crois, le travail d'indépendant, etc., mais moi j'ai été au chômage. Ils m'ont dit que je ne convenais pas » (Pauline).

« En étant... allocataire sociale, soit... si je prends le statut d'indépendant c'est tout ou c'est rien. C'est-à-dire que le CPAS ne va pas... ne peut plus m'accompagner si je passe dans le statut indépendant » (Amélie).

Pour les artistes engagés sous contrats SMart (des graphistes ou des photographes par exemple), les modalités de ce contrat n'encouragent pas une stabilité dans l'emploi : les prestations intermittentes associées à ces contrats durent généralement une soirée, une journée ou un week-end. Ces prestations de très courtes durées, mais très intenses, rendent difficiles l'accès au chômage sur la base du travail puisque celui-ci dépend de la prestation d'un nombre de jours de travail dans une période de référence⁵⁵ (en fonction d'une tranche d'âge). De plus, ces durées de travail très courtes font que les artistes sont presque continuellement dans des démarches de recherche d'emploi chronophages et énergivores.

⁵³<http://emploi.wallonie.be/home/emploi/saace.html>

⁵⁴ Le décret SAACE est en cours de révision à l'heure où nous écrivons ces lignes. Le dispositif est ouvert aux demandeurs d'emploi inoccupés - obligatoires ou libres - qui sont soit chômeurs complets indemnisés, soit en stage d'insertion, soit bénéficiaires d'un RIS. Il n'est toutefois pas précisé si le CPAS est tenu ou non de maintenir le RIS pendant la période d'essai de l'activité indépendante ni si, en cas de succès de son entreprise, l'ex-bénéficiaire du RIS doit reverser au CPAS une partie du revenu de son activité.

⁵⁵ Si vous avez moins de 36 ans au moment de la demande, vous devez démontrer 312 jours de travail au cours des 21 mois précédant la demande (Source : <http://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/t31>, page consultée le 3 mai 2017).

« C'est ça qui est marrant, on nous considère qu'on ne travaille pas mais, si on bosse tout en concentré pendant une partie, et pendant les mois à venir, on sait plus bosser [...] Un photographe de mariage et bien, il va bosser une journée. Mais après, il a quoi, il a 2.500 photos, à revoir, à retravailler, une par une et à jarreter le... c'est du boulot! », « Tu te rends compte que je n'ai travaillé qu'une journée et le lendemain, je dois retrouver un client qui veuille bien qu'on refasse des photos ou... voilà » (Didier).

Dans le même ordre d'idée que les contrats SMart, les emplois intérimaires ouvrent difficilement l'accès aux allocations de chômage sur la base du travail. À ce sujet, une personne exclue évoque son histoire : elle a été active dans des emplois intérimaires dans la sidérurgie pendant dix-huit ans et n'est jamais parvenue à cumuler un nombre suffisant de jours sur une période donnée pour ouvrir un droit aux allocations de chômage sur la base du travail. Une autre personne évoque une suite de « petits » boulots qui mis bout à bout n'ont pas non plus permis d'ouvrir ce droit.

« Les fameuses places d'intérim. Parce que ça ne compte pas [...] Toi tu paies, tu travailles, puis t'as rien. Chômage rien. T'es comme les ALE. C'est la même chose. On compte pas » (Entretien collectif).

« J'ai fait dans, fin j'ai fait beaucoup technicienne de surfaces, j'ai été surveillante en ALE également. J'ai fait femme de chambre, femme d'ouvrage, plongeuse, heu j'ai fait pas mal de petits trucs mais qui m'ont pas amené au, pour pouvoir bénéficier du chômage [...] par rapport à mon travail [et pas par rapport à ses études] » (Entretien collectif).

Enfin, le passage des allocations d'insertion aux allocations sur la base du travail n'est pas automatique.

En effet, la personne doit en faire la demande et il n'est pas impossible que plusieurs personnes que nous avons rencontrées aient cumulé un nombre de jours suffisant pour ouvrir ce droit mais n'aient pas fait la demande pour obtenir des allocations sur la base du travail. Deux pistes d'explications à ce non-recours au droit sont suggérées : premièrement, la personne n'était pas au courant qu'il fallait effectuer des démarches pour passer aux allocations sur la base du travail (ou ne connaissait pas la différence entre allocations sur la base des études et du travail) ; deuxièmement, une personne qui a travaillé à temps partiel a parfois un intérêt financier à rester sous le régime des allocations d'insertion une fois qu'elle ne travaille plus⁵⁶.

La suite du texte propose une montée en généralité de ces rapports particuliers afin de dégager des tendances de fond qui dépassent les histoires particulières pour se placer sur le plan des expériences collectives.

3. Catégorisation générale des rapports aux institutions

Pour opérer une montée en généralité, deux étapes ont été nécessaires. Un premier tableau de synthèse a d'abord été élaboré. Ensuite, à partir de ce tableau et des premières analyses des rapports particuliers aux institutions des personnes exclues, trois axes structurant ces rapports sont identifiés.

3.1. TABLEAU DE SYNTHÈSE

Première étape de la montée en généralité, le tableau ci-dessous donne une vue synoptique des perceptions des personnes exclues des allocations d'insertion à propos des institutions avec lesquelles elles ont interagi (avant et après l'exclusion). Plus précisément, ce sont les perceptions des personnes exclues envers les personnes travaillant pour ces institutions – et non envers les institutions en tant que telles – qui font l'objet de cette analyse. Ce tableau ne rend pas compte de toute la diversité des situations et des propos individuels, mais il présente des tendances ancrées dans nos témoignages.

⁵⁶ Une allocation de chômage sur la base d'un travail à mi-temps est parfois moins intéressante qu'une allocation d'insertion sur la base d'un temps plein.

Tableau 6 : Les rapports aux institutions – Perception des personnes exclues

| Institutions | Image | Relation avec la personne de référence | Information | Avis sur la politique d'activation |
|--------------|---------------------------|--|--|--|
| ONEM | Le contrôleur aveugle | Ponctuelle, brève, impersonnelle | Complexe, technique, écrite | Unilatérale, politique des devoirs |
| Forem | L'accompagnateur inadapté | Parfois conflictuelle | Répétitive, utile, infantilissante | Tantôt inadaptée, tantôt utile |
| CPAS | Le remonte-pente | De confiance, empathique, motivante, compréhensive | Orale, appropriable | Englobante ou diminuante pour l'accompagnement, intrusive pour le contrôle |
| | L'inquisiteur | Culpabilisante, rabaissante | Violente | |
| SYNDICAT | Le thérapeute | D'égal à égal, empathique | Reçue en primeur, parfois erronée si transmise oralement | / |

En évoquant l'ONEM, l'imaginaire des personnes exclues fait référence à un contrôleur aveugle : les contrôles effectués par le facilitateur ne tiennent pas compte des réalités locales du marché du travail et des caractéristiques du chômeur. Ils sont bien souvent administrés sous un mode standardisé. La rencontre entre le chômeur et le facilitateur dans le cadre de la procédure de contrôle est brève et impersonnelle. Les informations délivrées par le facilitateur sont souvent complexes et le langage utilisé rend l'information peu appropriable par le chômeur, le laissant souvent sur un sentiment d'incompréhension et de frustration.

Au Forem, ce n'est pas l'intensité de l'accompagnement qui est remis en question mais sa nature. L'offre de services proposés par l'accompagnateur rapproche peu son bénéficiaire de l'emploi. Les actions les plus valorisées par les bénéficiaires sont soit celles qui leur permettent de mettre un pied dans l'entreprise comme les MISIP⁵⁷ et les formations alternées des Missions régionales pour l'Emploi (MIRE), soit celles mettant en œuvre un accompagnement rapproché (le *jobcoaching* des MIRE par exemple). Les informations délivrées par le conseiller référent sont tantôt répétitives, tantôt infantilisantes, tantôt utiles.

Ces premiers enseignements sont consistants avec ceux identifiés par Daniel Dumont (2010, 2011). L'encadré 4 synthétise les éléments de ses contributions qui analysent les effets de la réforme de 2004 relative à l'activation du comportement de recherche d'emploi.

Encadré 4 : Les effets de la réforme de 2004 relative à l'activation du comportement de recherche d'emploi⁵⁸

Le volet « suivi » – ou « contrôle »⁵⁹ – du plan semble ne pas tenir ses promesses de prise en compte des caractéristiques personnelles du chômeur et du contexte local du marché de l'emploi. En effet, ce suivi, assuré par les facilitateurs de l'ONEM, « se réduit [...] concrètement à faire signer par les chômeurs évalués négativement, au terme d'entretiens expédiés en quelques minutes, un formulaire préimprimé qui contient une série de clauses stéréotypées non négociées, telles que : envoyer dix CV, consulter douze offres d'emploi sur internet, s'inscrire dans quatre agences d'intérim » (Dumont, 2010, p.379). Cet écart par rapport aux intentions de départ s'explique par un manque de temps et de formation des facilitateurs et non pas par une volonté dans leur chef de chercher à priver le chômeur de ses allocations.

⁵⁷ Mise en Situation Professionnelle qui permet au demandeur d'emploi de découvrir un métier grâce à un stage non rémunéré en entreprise d'une durée de trois à quinze jours (Source : Forem).

⁵⁸ À l'époque de ses publications, Daniel Dumont s'est appuyé sur un matériau composé d'une septantaine de décisions jurisprudentielles, de données statistiques compilées par l'ONEM dans ses rapports annuels, des deux rapports d'évaluation « officielle » rédigés par ou à la demande du Service public fédéral Emploi et des témoignages de nombreux acteurs de terrain.

⁵⁹ Comme nous l'explique Faniel (2010), depuis 1989, l'ONEM n'a plus la fonction de placement des chômeurs à sa charge. C'est depuis lors au Forem qu'incombe cette mission. Le « suivi » de l'ONEM dans le cadre de la réforme de 2004 n'est donc plus *de facto* qu'un contrôle portant sur le respect par les chômeurs des termes de leur contrat.

L'évaluation par les facilitateurs du respect des termes du contrat se fait parfois en dépit du bon sens : « *il n'est pas rare qu'un chômeur à qui il a été demandé d'envoyer seize candidatures spontanées à raison de quatre candidatures par mois se fasse sanctionner pour en avoir envoyé au total une vingtaine mais sans avoir respecté scrupuleusement la fréquence mensuelle imposée* » (Dumont, 2010, p.380). Ces termes contractuels formatés entrent d'ailleurs parfois en contradiction avec un objectif de retour à l'emploi durable : des chômeurs liés par contrat s'activent davantage pour éviter une sanction que pour amorcer un réel retour à l'emploi ; retour qui passerait par la conception et la mise en œuvre d'un projet professionnel (Quelles sont mes compétences ? Quelles sont mes attentes ? Quels sont les obstacles à franchir ? Etc.) plutôt que par l'envoi standardisé d'un nombre invariable de CV et lettres de motivation.

Dans le cadre du volet « accompagnement », principalement mis en œuvre au Forem, les chômeurs sont informés sur l'éventail de l'offre de services à leur disposition pour leur permettre de trouver un emploi. Cette mission d'information est complétée par une mission de conseil et de formation. Indéniablement, ces services d'emploi répondent à des besoins des chômeurs, mais ils ne semblent pas en mesure d'évacuer les véritables obstacles qui empêchent leur retour à l'emploi : une mobilité limitée, des problèmes de garde d'enfants, des difficultés à obtenir les qualifications demandées par les employeurs, etc.

La volonté impulsée par la réforme de s'occuper de tous les chômeurs a pour le moins un effet contrasté : la réforme fait sortir de l'anonymat une frange de chômeurs très éloignés de l'emploi que les institutions, faute de temps et de moyens, avaient laissé sur le côté. Ces personnes, pour la plupart des chômeurs de longue durée avec un niveau d'éducation faible, déçus du manque de soutien institutionnel et lassés de leur recherche d'emploi improductive, avaient fait une croix sur un emploi et avaient, pour certains, développé des modes de (sur)vie alternatifs. Ces chômeurs, difficilement « insérables » sur le marché de l'emploi et peu habitués à être « suivis », se voient contrôlés par l'ONEM et ne trouvent pas d'emploi, malgré l'accompagnement des services d'emploi. Ils sont, bien plus que les autres, sanctionnés dans le cadre de la procédure d'activation, car peu habitués – et peu enclins – aux contrôles, aggravant ainsi leur condition déjà précaire.

Dumont (2010, p.383), partant d'une statistique du rapport d'activité de l'ONEM, constate que l'écrasante majorité des personnes sanctionnées a les caractéristiques les plus défavorables en termes d'accès à l'emploi : « *90% des chômeurs sanctionnés dans le cadre de la procédure d'activation disposent au mieux d'un diplôme de l'enseignement secondaire* »⁶⁰. Une partie de ces chômeurs sanctionnés se tournent alors vers les CPAS, transférant la charge financière de l'assurance chômage fédérale vers l'assistance communale.

Source : Dumont (2010, 2011)

Le CPAS présente une image bicéphale. Il peut être considéré comme un remonte-pente. Le passage au CPAS est parfois vécu comme le déclassement social ultime. Le travailleur social, par son discours empathique et déculpabilisant transmis sous un mode oral et appropriable, ramène la personne exclue qui a poussé la porte du CPAS dans une dynamique de reconstruction. D'un autre côté, le travailleur social peut être considéré comme un inquisiteur : il fouille la vie privée de la personne, à l'affût de la moindre irrégularité, et la ramène à sa condition d'assisté en lui délivrant un discours culpabilisant et rabaissant. Cette double casquette, remonte-pente et inquisiteur, n'est pas sans troubler la personne qui ne sait quelle attitude adopter face au travailleur social qui remplit ces deux rôles en même temps.

Enfin, les travailleurs des organisations syndicales sont perçus comme des thérapeutes. Après l'exclusion, les personnes peuvent trouver chez leurs représentants syndicaux une oreille attentive qui partage le sentiment d'injustice qui les habite. Le représentant syndical renverse la posture et évacue chez la personne exclue la charge psychologique associée au passage dans une institution. Les personnes qui s'investissent dans des antennes syndicales sont informées en primeur des changements réglementaires. Ces expériences positives ne doivent néanmoins pas faire oublier des expériences vécues en demi-teinte : des personnes déplorent une transmission d'informations approximatives, voire erronées (en particulier lors de communications orales), l'absence de défense de leurs droits par leur représentant, l'impression de n'être qu'un numéro et le discours alarmiste que le représentant leur délivre suite à l'exclusion.

⁶⁰ *Rapport annuel 2007*, Bruxelles, Office national de l'emploi, 2008, p. 78 à 110. Cette statistique n'apparaît plus dans les rapports ultérieurs.

3.2. AXES STRUCTURANTS

Nous passons à la seconde étape de la montée en généralité : l'identification d'axes structurant les rapports des personnes exclues aux institutions. Les enseignements tirés des rencontres avec les personnes exclues s'inscrivent pleinement dans la lignée des travaux de Serge Paugam sur la disqualification sociale (Paugam, 2013). Ces travaux prennent racine dans un matériau récolté lors d'une enquête sociologique auprès de populations en situation de précarité économique et sociale. À partir de ce matériau, Paugam a élaboré une typologie des expériences vécues des personnes exclues face aux institutions, qui peut se concevoir comme différentes étapes dans un parcours d'invalidation. Plusieurs critères fondent les catégories de sa typologie, dont : la dépendance envers l'aide sociale, le sentiment d'infériorité, la motivation au travail, la rationalisation de l'assistance, les relations avec les travailleurs sociaux.

À l'instar du tableau synthétique, cette démarche inductive a pour objectif de faire émerger des axes structurants qui rendent compte le plus fidèlement possible des expériences vécues. Il ne saurait être question comme le souligne Paugam (2013, p.49) « *d'épuiser la réalité sociale* », ajoutant que « *ces différents types ne sont que des modèles ou des tendances qui permettent de comprendre par rationalisation utopique la diversité des expériences vécues* ». Les axes structurants identifiés représentent des expériences vécues. Les personnes ne sont pas (ou rarement) incarnées par l'un ou l'autre axe, mais plutôt par l'un et l'autre, en fonction du critère examiné.

3.2.1. Premier axe : les fragiles

Les personnes manifestant ce trait sont généralement peu dépendantes de l'aide sociale et n'y font appel que ponctuellement lors de difficultés financières. Ce qui caractérise fondamentalement les fragiles, c'est un sentiment d'infériorité sociale. Paugam distingue deux fragilités : l'intériorisée et la négociée.

3.2.1.1. Fragilité intériorisée

Pour ceux qui présentent les traits d'une fragilité intériorisée, plusieurs ont « *bénéficié avant de connaître l'épreuve de la précarité de conditions de vie satisfaisantes et d'une certaine aisance matérielle* » (Paugam, 2013, p.58). L'exclusion est vue comme « *un grave échec car elle correspond réellement à un déclassement, à une remise en question progressive du mode de vie et du statut social* » (Paugam, 2013, p.58). Ils souffrent d'une angoisse liée aux perspectives financières peu réjouissantes et au poids de l'humiliation consécutifs à cette exclusion.

Il s'agit le plus souvent de chômeurs d'un certain âge confrontés à la difficulté de s'insérer dans des secteurs d'activité où les offres d'emploi sont peu nombreuses et qui condamnent avec virulence les décisions des autorités publiques.

Arturo est typiquement dans ce cas de figure. Travailleur ALE pendant près de 15 ans, il vivait une vie qu'il qualifiait d'honnête : « *Donc j'arrivais à m'en sortir, à avoir une vie potable de citoyen moyen, honnête* ». Il vit son exclusion comme une mort sociale ; il la cache à sa famille, démontrant par là la honte qu'elle lui occasionne : « *Je suis obligé de mentir. Ils [ses frères et sœurs] savent pas que je suis exclu, je dis que je travaille encore aux agences locales emploi* ». Il blâme l'ensemble du monde politique, allant du niveau communal au niveau fédéral, de gauche à droite : « *Est-ce qu'on a recréé de l'emploi ou pas ? Un. Deuxièmement, est-ce qu'on fait quelque chose, pour attirer des entreprises, des PME, pour combler, je vais dire, les pertes d'emploi ici* », « *Les autorités politiques [...] n'avaient pas pensé aux conséquences auparavant. Hein, c'est que le mal est fait maintenant* ».

Un sentiment d'humiliation naît de la confrontation au service social. L'évocation de ce sentiment apparaît souvent lorsque la personne exclue raconte sa première visite au CPAS : elle refuse de s'identifier aux bénéficiaires du CPAS, car cette identification serait vécue comme un déclassement social : « *Donc c'est pour ça aussi que je disais tout à l'heure, par rapport au CPAS, je n'ai pas envie de redescendre d'un échelon. C'est comme ça que je le ressens. Pouvoir rester à mon niveau et ne pas descendre plus bas que je suis déjà* » (Sophie).

3.2.1.2. Fragilité négociée

La fragilité négociée est une expérience vécue par des jeunes. À la différence de la fragilité intériorisée, les personnes exclues « *parviennent à élaborer un ensemble de rationalisations pour justifier leur situation sociale précaire, sans pour autant renoncer à rechercher un emploi stable* » (Paugam, 2013, p.69). Ils n'éprouvent donc pas de sentiment de malaise lorsqu'ils sollicitent une aide financière au CPAS, estimant que leur situation n'est que temporaire : « *Il y a une fois, j'y suis retournée, j'ai fait un mot en disant mais on ne s'en sort plus financièrement,*

j'ai fait un mail à la dame qui me suivait, donc elle m'a reçu en urgence entre deux clients et là ils m'ont passé 170 euros » (Mélinda).

Cette posture caractérise des jeunes qui souhaitent s'intégrer et refusent l'échec. Ils privilégient des formations qui répondent aux besoins des employeurs comme des formations dans des métiers en demande ou des formations en alternance : « Et c'est un truc en demande en plus. Ils en demandent plein car ça, des ergothérapeutes, on en a besoin » (Didier), « Ce qui est bien avec la ***** [agence publique de placement], c'est qu'il y a la formation, qui dure un mois, un mois et demi [...] Ce qui est bien c'est qu'il y a un job à la clé » (Lisa).

3.2.2. Deuxième axe : les assistés

À la différence des fragiles, les assistés font l'objet d'un suivi social régulier par les travailleurs sociaux. Les trois sections suivantes développent les différentes phases d'une carrière d'assisté : différée, installée et revendiquée. Le tableau 7 distingue ces trois stades, en fonction de quatre critères : la motivation au travail, la dépendance envers les services d'action sociale, la rationalisation de l'assistance et les relations avec les travailleurs sociaux.

Tableau 7 : Caractéristiques des phases de l'assistance

| Expérience vécue | Motivation au travail | Dépendance envers les services d'action sociale | Rationalisation de l'assistance | Relations avec les travailleurs sociaux |
|------------------------|-----------------------|---|---------------------------------|---|
| Assistance différée | Forte | Assez forte | Aucune | Distanciation |
| Assistance installée | Faible | Forte | Élaboration | Appropriation Séduction Coopération |
| Assistance revendiquée | Aucune | Très forte | Élaboration importante | Revendication |

Source : Paugam (2013)

Le passage d'une phase à l'autre n'est pas systématique et peut être interrompu ou retardé par des événements singuliers. Il convient donc de ne pas assimiler ce tableau à « une analyse de type déterministe de la carrière morale des assistés [...] mais plutôt d'examiner, à partir de plusieurs cas, la transformation probable de la personnalité et du système de représentation des individus au cours de ce processus » (Paugam, 2013, p.86).

3.2.2.1. Assistance différée

L'assistance différée est marquée par une forte motivation au travail. La situation de sans-emploi dans laquelle se trouve la personne exclue s'écarte de sa norme de travail⁶¹. Elle doit à tout prix être écourtée. Les relations avec le travailleur social sont marquées par une distanciation, justifiée par une volonté de ne pas être identifié à un assisté. L'assistance publique n'est pas rationalisée : aucune explication logique ne lui est accordée.

« Je me suis trouvée [au CPAS] avec tous les clampins qui étaient paumés de l'ONEM quoi [...] Qu'est ce que tu veux faire ? Je fais : moi ? Ici je perds mon temps, je veux travailler [...] Je suis apte à aller travailler mais avec une épaule qui ne fonctionne pas quoi » (Isabelle), « J'ai vraiment envie que ma situation change » (Didier), « Je compte pas rester toute ma vie au CPAS [...] J'ai vraiment envie de m'en sortir et vraiment quitter les trucs de chômage et de CPAS » (Louis).

3.2.2.2. Assistance installée

L'expérience de l'assistance installée se marque par une identification progressive au statut d'assisté : la motivation au travail est faible, la dépendance à l'aide sociale est forte et celle-ci commence à être rationalisée. La relation avec le travailleur social est coopérative. L'expérience de Natacha illustre bien ce stade de l'assistance installée : elle repousse ses recherches d'emploi, fait part de sa faible motivation, prend le soin d'effectuer les démarches qui lui assurent un revenu et évoque sa proximité avec son assistante sociale :

⁶¹ Sur ce point, l'assistance différée est similaire à l'expérience de l'infériorité sociale vécue par les fragiles.

« Natacha : Oui. Maintenant, je ne me vois pas ici à rien faire. J'avais dit que je prendrais deux, trois mois pour reposer mon dos. Là, en 2017, je vais repostuler [...] »

Chercheur : Qu'est-ce que vous pensez qu'il vous manque pour trouver un emploi ?

Natacha : La motivation. Surtout ça. J'ai envie de profiter un petit peu encore de mes enfants ».

[Lorsqu'elle se présente dans les magasins pour postuler] « Moi je notais toujours : 'N'a pas voulu signer ou ne cherche pas' ; toujours un agenda bien tenu. Pour ne pas justement être sanctionnée » (Natacha).

« Oui, la femme assistante sociale à moi, franchement. La mienne j'ai rien à dire. Elle est gentille. Je ne lui ai même pas demandé de m'avancer de l'argent » (Natacha).

3.2.2.3. Assistance revendiquée

L'assistance revendiquée est la troisième et dernière phase de l'assistance. Les personnes qui font l'expérience de cette phase ne présentent aucune motivation au travail. L'aide sociale est complètement rationalisée. Autrement dit, elle est considérée comme due, de façon inconditionnelle. Cette revendication se traduit bien souvent par des relations conflictuelles avec le travailleur social ; celui-ci lui rappelant que les droits s'accompagnent de devoirs.

« Je n'avais pas envie de travailler ou pas envie d'entrer dans la société », [évoquant le passage de l'ONEM au CPAS] « J'ai juste changé de caisse quoi », « Je leur donnais ce qu'ils voulaient quoi. Je comprenais la règle du jeu et je jouais avec », [à propos d'une suspension du RIS à cause d'un formulaire non rendu] « Ben parce que je n'avais pas rendu heu le papier qui prouve que je suis inscrit comme demandeur d'emploi au Forem [...] Ce qui me semblait être une formalité heu voilà aurait suffi pour que, pour me renvoyer quoi. Mais je suis dans, fin j'ai eu une assistante sociale qui heu, avec qui ça ne passe pas du tout et heu je la prends pour responsable de tout ça quoi » (Benoît).

3.2.3. Troisième axe : les marginaux

Enfin, nos témoignages et observations de terrain mettent en avant un dernier axe structurant les expériences vécues des personnes face aux institutions : la marginalité. Les personnes adoptant ce mode relationnel n'ont pas ou plus d'aide sociale, leur trajectoire professionnelle est parsemée d'échecs successifs. Elles dénoncent un « système » (et les institutions qui le représentent) qui les traque ou les abandonne, et qui ne soutient que les riches. Abhorrant ce système, elles cherchent leur épanouissement dans des systèmes parallèles (travail en noir, prestations artistiques, envies d'évasion, etc.).

« Je fais beaucoup du noir hein. Que voulez-vous faire ? On vous refuse le CPAS. On vous refuse une indemnité de chômage et on veut vous engager nulle part, que voulez-vous faire ? On doit manger et boire hein. Que voulez-vous faire ? » (Alexandre).

CHAPITRE 7 : LES RÉUNIONS DES CAVES⁶²

1. Introduction

Ce jour-là, autour de la grande table du local du mouvement Luttes Solidarités Travail (LST), sont réunis une quinzaine de militants de la province de Namur et du Luxembourg.

Dans un climat d'écoute et de parole partagée, où les expériences des uns se relient à celles des autres, dans un échange où la parole de l'un vient compléter celle de l'autre, émaillé de moments de rire, mais aussi de difficultés à exprimer et de silences respectés, ces personnes ont accepté de faire part de leur témoignage et de leur vérité, en espérant qu'elles soient relayées et entendues.

Par l'élaboration d'une parole collective au départ des trajectoires et des expériences individuelles, c'est la volonté de rétablir une symétrie et une égalité morale qui est affirmée. La situation même d'enquête où des chercheurs, avec l'appui des pouvoirs publics, viennent « recueillir » et « analyser » les impacts sur les vies concrètes des personnes de décisions prises par d'autres pouvoirs publics, peut en effet constituer une violence symbolique supplémentaire.

« Comme si ce n'était pas évident que quand on empêche quelqu'un d'avoir de quoi se nourrir et se loger qu'il va devoir vivre une galère pas possible... » (Etienne).

« C'est une évidence de savoir que **si on empêche quelqu'un de manger, il aura faim** » (Etienne).

Par-delà le rapport social de recherche, ce sont les rapports sociaux ordinaires qui sont générateurs d'inégalités et de précarité.

2. Le précarité comme condition

Connaissant une diversité de situations, tant sur le marché de l'emploi qu'au regard des différentes catégories (sous)-statutaires et administratives, certains tentent de conserver « à tout prix » leur emploi précaire ou leurs heures en ALE ; certaines ont été exclues du droit aux allocations d'insertion ; d'autres sont menacées d'une exclusion des allocations de chômage. Ils ont connu les différentes formes d'emploi aidé qui, à l'exemple des emplois article 60, sont des emplois temporaires.

Loin de l'étiquette catégorielle d'« assisté », de « chômeur professionnel », les personnes témoignent au contraire de la diversité de trajectoires et des carrières aux marges du marché de l'emploi : dans des emplois ALE, dans des emplois précaires et temporaires, dans une succession de formations et des stages. Pour certains même, dans une insertion régulière dans l'emploi :

« J'ai fait beaucoup technicienne de surfaces, j'ai été surveillante en ALE également. J'ai fait femme de chambre, femme d'ouvrage, plongeuse, **j'ai fait pas mal de petits trucs mais qui m'ont pas amené à pouvoir bénéficier du chômage**, – « bénéficiaire » façon de parler du chômage, – par rapport à mon travail, donc c'est par rapport à la fin de mes études » (Annick).

« Les pauses. Je ne les prenais pas. Si t'as le malheur de dire que tu voulais changer de pause, tu t'en vas. C'est tout. Donc je travaillais de 2h00 de l'après-midi jusqu'à 22h00 » (Jacques).

« J'ai 55 ans. 18 ans en sidérurgie. Mais toujours par des intérimis de sorte que ça n'a jamais ouvert un droit au chômage. J'ai travaillé pour plusieurs patrons. Les fameuses places d'intérimis, c'est des mange-

⁶² Le terme « cave » a une double signification : non seulement, il rappelle que c'est dans des caves que se sont tenues les premières rencontres organisées par le mouvement « Luttes Solidarités Travail », mais il exprime aussi que ces rencontres constituent les fondements (les fondations) du mouvement.

merdes. Parce que ça ne compte pas. Tu travailles, puis t'as rien. Chômage rien. T'es comme les ALE. C'est la même chose. On compte pas » (Gérard).

Plus que l'« assistanat », c'est le précarité qui caractérise la condition de ces personnes. Ce que ces trajectoires et situations ont en commun, c'est l'impossibilité dans laquelle sont tenues les personnes de se poser et de se stabiliser, d'acquiescer le minimum de sécurité d'existence : emplois précaires et temporaires, payés au salaire minimum et souvent dans des horaires imposant des contraintes quasi insurmontables, surtout pour ceux qui ont des enfants, succession de périodes de chômage ou en tant qu'allocataire du CPAS...

À l'écoute des témoignages entrelacés, c'est le caractère structurel et chronique de cette précarité qui est une évidence, sur le fil et sans filet. Un problème, un accident, un ennui de santé, le handicap d'un enfant, une séparation... en entraîne un autre. Un incident mineur peut avoir des conséquences majeures. Une erreur administrative conduit à l'exclusion ou à une perte de revenus...

*« J'ai eu des soucis enfin mes filles ont eu des rendez-vous médicaux donc je suis allée avec. Même si elles ne vivent plus à la maison. Donc vu qu'y en a une qui a un handicap reconnu, elle a 23 ans, elle ne sait pas se débrouiller seule. Du coup elle est en minorité même si elle vit seule. J'en ai une qui a 20 ans, qui est à l'école, qui a quand même pas mal de petits soucis aussi de santé. En espérant que ça s'arrange. Mais ça, ça m'étonnerait. Et j'ai mon fils à la maison qui lui n'a plus envie d'aller à l'école et depuis un certain moment il n'y va plus, donc moi je me lève à 5h30 du matin, 5h30 – 6h15, je quitte la maison à 7h20, je dis à mon fils : lève-toi pour aller à l'école. Mais ça il se lèvera s'il en a envie. Donc je dois être ici pour 8h30. Donc j'arrive à 8h15. Je commence à 8h30. Et je termine à 16h00. Le retour j'attends mon bus à ben il est à 16h45. Et j'arrive sur Marche à 17h30. Je rentre il est 18h00 à la maison parce que c'est à pied. À peu près 18h00. Et puis les courses, le souper ou des choses ainsi donc. **C'est vraiment les contraintes en se disant : ben voilà telle heure je pars, telle heure je fais ça, mais alors le stress.** Est-ce que mon fils est à l'école ? Est-ce qu'il n'est pas ? Et tout ça. **Est-ce qu'il va pas m'arriver une tuile ?** » (Annick).*

À travers cette précarité entretenue, ce n'est pas seulement les difficultés matérielles, c'est la possibilité de vivre une vie digne qui est atteinte.

3. La tension et l'attention extrême au budget

Toutes les expériences sont marquées par le poids des contraintes et de la nécessité matérielle. Chacun fait le décompte très précis de ses charges et de son budget, où chaque euro compte.

*« Du coup j'ai reçu une diminution, fin y a quelques mois on percevait 36 € par jour, j'étais arrivé à 32 apparemment. Puis je suis arrivé à un niveau normal parce que j'ai suivi une formation. Donc d'après le contrat, ça se terminait au mois de mai, je pense. Donc je suis revenu à un niveau normal mais quand même. Même si ce n'est que **3 € par jour** ben ça fait quand même pas moins de 100 € par mois quoi hein. Donc ça fait quand même **un trou dans le budget** quoi hein » (Gérard).*

Pour les personnes qui ont des responsabilités de famille, les enfants constituent à la fois un support, un moteur qui interdit d'abdiquer et de renoncer, mais également une préoccupation constante, et une source de honte lorsque c'est le rôle de parent qui est entravé.

*« **Le pire c'est de sentir la pression en se disant, ben voilà avec 789 € qu'est-ce qu'on peut faire, on n'a pas le droit ben, des économies on ne sait pas en faire. On ne sait pas se dire ben voilà on part une journée. C'est pas possible de partir avec le peu qu'on a donc c'est vraiment difficile en tant que maman de dire « non » à ses enfants.** Et de refuser, de tout leur refuser par rapport ben on se sent mal, on ben on se juge soi-même en se disant ben on n'est pas bon, on n'est pas bon parent, on n'est pas bonne maman parce qu'on ne sait pas offrir le minimum aux enfants. Donc le minimum pour moi ben c'est au moins être habillé, manger et tout ça. Y a des jours ben, voilà on mange un œuf » (Annick).*

4. Les déplacements...

Aucune des quinze personnes présentes ce jour-là ne possède de véhicule. Si certains ont pu passer le permis, la possession et l'entretien d'une voiture sont hors de portée. En particulier dans le contexte rural ou semi-rural – les lieux d'habitation étant également contraints par le prix des loyers –, les limites à la mobilité quotidienne sont une autre source importante de précarité et de difficultés, tant à l'égard de l'emploi que pour les démarches à effectuer auprès des institutions.

« On a été jusqu'à me reprocher de pas avoir de **permis de conduire**, il mettait qu'on devait avoir le permis de conduire, ben dans l'absolu y a rien qui m'interdit de me rapprocher même si je suis pris quoi hein. Donc on me l'a reproché » (Jacques).

« Avec le Forem et même l'ONEM et le permis de conduire oui je l'ai eu un moment donné, j'avais eu une voiture, on devait m'aider, on m'a pas aidé, donc d'avoir une voiture n'a servi à rien. Puis de toute façon au niveau financier ben ce n'est pas possible. D'accord le permis on peut le passer à 15 € et tout. On peut, mais après **le reste on le finance comment ?** Moi je vis seule, je le finance comment ? » (Annick).

La gestion des déplacements est chronophage.

« Pour aller travailler, je fais Libramont. Libramont – Bertrix, Bertrix – Beauraing. Et quand je travaille la journée, par exemple je travaille le matin tôt, donc je pars de chez moi à 4h00 du matin, je vais jusque Namur, Namur – Dinant, Dinant – Beauraing. Cela fait 2 heures par jour. Je rentre à 23 h » (Annick).

« Maintenant, j'ai acheté une mobylette pour aller travailler. Quand je pars en mobylette. J'ai 23 km. En hiver comme en été, je le fais. Pourquoi ? **Parce que je tiens à mon contrat de travail** (Gérard).

« Nous, on habite Fosses mais on est entre Namur et Charleroi, donc le premier bus est à 6h30 au matin et le dernier bus de Namur est à 19h28. Donc voilà » (Magali).

5. Les corps qui souffrent

Dans ces conditions de vie, ce sont les corps qui encaissent les coups, qui résistent et qui parfois craquent. Dans les propos, il est souvent question des maux qui empêchent ou des ruptures brusques qui mettent à l'arrêt.

« À Marloie, il y avait un centre de formation professionnelle dans la blanchisserie et le nettoyage. Donc on me dit : ok mais avant de commencer, vous devez passer une visite médicale. Je vais passer ma visite médicale. J'avais évidemment mon dossier médical. Ha mais non qu'il dit, blanchisserie, debout tout le temps **c'est pas possible pour votre dos** » (Annick).

« Et puis je fais un contrat de remplacement dans une école en contrat intérim. Et là je me retrouve malade. Mais à mi-temps. J'avais qu'un mi-temps. Mais c'était déjà ça. Donc un mi-temps au chômage. Et je me retrouve malade. Donc embarquée d'urgence à l'hôpital et tout, j'ai fait une pleurésie du poumon droit. Donc **la gravité elle est là** » (Magali).

6. Le labyrinthe des institutions

On entend régulièrement vanter la qualité du système de protection sociale en Belgique, l'étendue de la couverture sociale qui est censée ne laisser à découvert aucun des membres de la société, la persistance des filets de sécurité (assurance chômage, revenus d'intégration des CPAS, assurance maladie-invalidité...) sans compter les multiples dispositifs plus spécialisés d'aide sociale, d'aide à la jeunesse, etc. D'aucuns d'ailleurs, critiquent les excès et la générosité d'un État providence qui découragerait le travail et l'initiative, entretiendrait la dépendance et l'assistanat. C'est en tout cas cet argumentaire qui depuis une vingtaine d'années est mobilisé pour justifier les réformes et les restrictions apportées dans les réglementations, tout comme, dans le cadre de l'État social actif, pour légitimer la nécessité de nouvelles approches fondées sur l'accompagnement et l'activation des personnes en vue de leur (ré)insertion socio-professionnelle.

De fait, les personnes rencontrées sont des bénéficiaires des politiques et de ces dispositifs. Elles ont même une connaissance et une expérience intime. Elles ont régulièrement à faire, de manière volontaire ou contrainte, avec les nombreux professionnels de l'action sociale et de l'insertion socio-professionnelle.

Et pourtant, force est de constater que tout ce déploiement (de discours, de politiques, d'institutions, de réglementations, de budgets, de professionnels, etc.) produit des effets ambivalents et paradoxaux.

Lorsque les personnes sont intégrées dans le fonctionnement social ordinaire, le système social fonctionne de manière quasi automatique et invisible. Par contre, dès qu'une personne se retrouve en dehors de la norme, dans une position atypique, dans une trajectoire trop décousue et fragmentée pour rentrer dans les parcours types et les « contrats » standards, la complexité et la complication du système se révèlent. Les personnes sont amenées à déployer une énergie considérable pour faire valoir leurs droits minimaux, les transformant en facteur de leur propre dossier administratif d'une institution à l'autre. Le monde des institutions tend à être perçu comme un parcours d'obstacles dans lequel il faut payer de sa personne. L'espace de l'insertion socio-professionnelle – qui se veut un tremplin et un passage transitoire vers l'emploi – devient un labyrinthe dont la sortie est introuvable.

« J'ai tellement tourné en rond sur le marché de l'emploi. Plus de dix ans hein. Bon, il y a eu trois ans de formation, mais quand je suis sorti de là je me suis lancé bénévolement pour des enfants et puis comme en ALE j'avais même fait une formation où j'avais qualification reconnue, mais comme ils ont vu que j'avais un malaise, ben ils ont mis que je ne pouvais pas me trouver seul avec des enfants. Donc ça a coupé un peu l'élan. La dernière formation que j'ai fait, c'était dans le domaine du tourisme. Mais bon pfff à la fin j'en ai marre de tourner en rond et je préfère m'occuper et même si ça a redescendu au niveau mutuelle je préfère ma santé avant tout hein. Faire attention à tout ça et pfff c'est encore le domaine artistique qui me rend le plus équilibré plutôt que le monde un peu fou » (Antoine).

« Et puis trop de formations, trop de trucs. D'un côté l'ONEM et tout ça me disent « oui faites des formations, vous avez un euro l'heure », mais même si ce n'est qu'un euro, ce n'est pas trop valorisant. On aimerait mieux avoir du travail. Et de l'autre côté l'assistante sociale au CPAS me reproche d'avoir trop de formations. « Vous avez fait beaucoup trop de formations. Ça n'ira jamais ». Enfin voilà c'était vraiment tourner en rond » (Annick).

« J'ai ma fille qu'a 26 ans. Elle a fait des études de puériculture. Elle a son diplôme, elle a sa qualif. Donc elle pourrait même ouvrir une crèche. Quand elle a arrêté ses études, elle a choisi d'abord de construire une famille. Ce qui est son droit. Donc elle s'est inscrite pour garder ses droits au chômage. Donc sans être rémunérée vu que son homme est au chômage. Donc c'était pour garder son droit, c'est-à-dire son droit c'était garder aussi tous les moyens pour négocier un emploi avec un patron. Plan activa, tous ces trucs-là. Et donc elle a ses trois enfants. Tout en ayant ses enfants déjà elle commençait déjà à envoyer des CV à des places qui lui semblaient intéressantes. Donc elle voulait aussi choisir son chemin donc comme ça elle n'avait pas de pression de l'ONEM. La loi est tombée, comme elle n'a pas travaillé elle est toujours comme étudiante. Donc un jour elle trouve une place intéressante dans une nouvelle crèche, mais on lui demande si elle a droit au Plan Activa. Elle dit, ben oui normalement j'y ai droit. Vu qu'elle est inscrite. Elle va au Forem pour chercher sa carte Activa, et au Forem, on lui dit, « mais non avec la loi de qu'est tombée en 2015, vous n'avez plus le droit à ces avantages, et non seulement vous n'avez plus le droit, mais vous n'êtes même plus demandeur d'emploi. » Donc elle a perdu cette place. Et donc ma fille recherche de l'emploi, elle postule partout, et ici maintenant elle travaille avec un diplôme de puéricultrice qualifiée, elle travaille à la commune de Charleroi 1h30 par jour pour garder les enfants pendant le temps de midi. Si elle avait eu le contrat Activa, elle aurait un contrat plein temps dans ce qu'elle cherchait » (?).

À force de tourner en rond et d'être confrontées à des voies sans issues, ce sont les personnes elles-mêmes qui sont perdues et désorientées :

« Parce que j'ai un petit problème c'est que je ne suis jamais sûr ce qu'il me faut réellement, fin pour m'orienter, ce qui me pose en plus un problème quoi » (?).

7. Les injonctions paradoxales de l'activation

Avec les politiques d'activation mises en œuvre depuis une quinzaine d'années, c'est le principe des droits sociaux acquis qui est remis en question. Qu'il s'agisse des allocations d'insertion ou des allocations de chômage – dont on a vu qu'elles sont soumises à des conditions croissantes et de plus en plus restrictives pour y accéder ou pour s'y maintenir – ou du revenu d'intégration et des aides sociales octroyées par le CPAS, les conditions objectives d'accès – sur la base des droits et des ressources – se voient désormais doublées de conditions subjectives relatives aux « motivations », aux « dispositions » et aux « comportements » de la personne.

Positivement, on pourrait espérer que cette activation permette un accompagnement personnalisé et sur mesure, attentif à la situation réelle de la personne, mais cette injonction à l'activation, au projet se révèle parfois paradoxale et contradictoire, quand elle n'est tout simplement pas inadéquate.

« Parfois des aberrations du style qu'on me reproche de cibler ma recherche. Donc c'est tout à fait normal que je vais pas postuler pour électricien si j'ai aucune formation là-dedans quoi. Je postulais essentiellement je vais dire un peu au pif à peu près dans 5 secteurs d'activités différentes, on me l'a reproché quoi » (Jacques).

De leur expérience de l'accompagnement par l'ONEM et le Forem, les personnes témoignent également du sentiment et de la réalité de la menace, et de l'impuissance dans laquelle elles sont placées.

« J'ai reçu une lettre du Forem pour moi, pour me contrôler quoi. On me l'a pas dit comme ça mais je le vois bien hein. C'est vraiment à la limite quoi. Faut vraiment que je trouve quelque chose autrement heu. Ou alors un contrôle positif » (Jacques).

Pression et stress des institutions, d'une part, mais d'autre part inaccessibilité du marché de l'emploi pour les personnes aux qualifications déclassées, dont la précarité, l'absence de véhicule, la situation de famille, etc., constituent autant de marqueurs négatifs aux yeux d'employeurs méfiants.

*« Question : Ils vous ont pas fait des propositions concrètes, le Forem vous envoie parfois des offres ?
« Même pas quoi. Ou alors des offres mais je n'ai pas les capacités pour le faire quoi » (Isaac).*

« Il faut élargir les recherches parce que mon compagnon, il y a 15 jours il est allé au Forem pour faire des recherches d'emplois élargies, comme jardinier et en dehors de la Région, parce qu'il est peintre en bâtiment et il est dans toutes les intérim de Namur. Rien du tout » (Antoine).

« Même le Forem, quand, ce qu'il appelle conseillère là, elle disait, vous savez qu'avec votre certificat de qualification vous êtes susceptible de travailler dans le bâtiment. Ouais avec un certificat, dans l'absolu oui mais je vais pas me, je m'improvise pas électricien, maçon et peintre et tout ça hein. Bon heu. Vas-y quoi » (Jacques).

« Je peux plus travailler là-dedans parce que je n'ai, y a 30 ans que je n'ai plus travaillé là-dedans non plus ».

« Alors quand j'ai commencé le secrétariat. C'était encore les vieilles machines. (rires). Déjà tout a évolué hein. Comment voulez-vous qu'on se retrouve devant des ordinateurs ? » (Antoine).

« Et je voulais commencer une formation chez MIRENA. Comme assortisseur-caissière. Donc ok je passe les tests et tout, nickel tout se passe bien et tout, je vais en entretien chez eux et tout, ha ben voilà on a une place là au Carrefour à Wépion. J'y vais. J'ai menti, mais je vous assure j'ai menti pour me vendre hein. J'y vais et tout (rires) j'en rigole maintenant parce qu'en plus j'habitais pas à côté. Mais pour moi, le principal c'était d'avoir la place. J'arrive là et tout. Bon je suis devant le gérant, il commence à me poser des questions. Et puis il me dit, « et vous êtes maman », ben je dis « oui seule ». Seule avec à l'époque j'avais 3 enfants, 2 à l'école maternelle, 1 en crèche.. « Et si ils sont malades, on fait comment ? ». Je dis, écoutez j'habite à côté de chez ma maman. Je dis : ma maman elle ne commence qu'à 9h00 donc elle sait aller conduire les enfants à l'école puisqu'une caissière-réassortisseur commence à 7h00. 6h30-7h00 au matin. Mais c'était pas vrai. J'habitais pas à côté de chez elle. Mais c'était pour avoir cette place quoi. Et je dis, et si y a des malades, ben écoutez y a toujours moyen de s'arranger. « Ok merci au revoir. » » (Magali).

Dans ces conditions, l'exclusion des allocations d'insertion ou de chômage intervient comme une relégation de plus, une épreuve de force ressentie comme l'imposition d'un arbitraire qui affecte et qui blesse.

« Quand ça, **ça vous tombe dessus, vous vous dites : qu'est-ce qui m'arrive voilà et par rapport à soi, aux enfants**, ben voilà tel jour, comment expliquer enfin c'est un ado, comment expliquer aux enfants en se disant voilà aujourd'hui je ne suis plus au chômage, heu je me retrouve au CPAS, j'espère trouver du boulot et comment les enfants le vivent, vivent aussi la situation, en se disant « ben maman se retrouve au CPAS, on a déjà des difficultés au chômage, qu'est-ce que ça va être au CPAS ? » (Annick).

« L'accompagnement des chômeurs et tout ça. Alors que je vous assure et j'ai encore tous mes papiers ils sont encore chez moi et tout. Je suis arrivée, donc ma maman me dit, calme-toi, viens ici, donc c'est ce que j'ai fait, je suis venue près d'elle, j'étais en pleurs hein dans la rue. Mais en pleurs et elle, elle s'en est pris plein la face quoi. Plein la face. Le lendemain je suis allée au CPAS directement. Parce qu'en fait mes anciens voisins avaient subi, enfin avaient aussi été exclus donc je leur avais un petit peu demandé ce qu'il fallait comme papier et tout ça. Donc j'étais arrivée au CPAS avec une valise quoi on va dire sur le dos. Avec tout ce qui me fallait et tout. Et elle me dit, c'est aberrant quand même. L'assistante sociale qui me dit, c'est aberrant. Votre contrat il est rempli, il est bon et tout et on vous exclut malgré ça. Elle me dit, c'est aberrant. Donc j'ai eu droit au CPAS et tout avec tout ce qui a suivi. Mais bon en même temps avec ce que j'avais eu, la gravité était là et donc moi j'ai perdu, j'ai quand même plus qu'un rein aussi. Donc j'ai qu'un rein droit qui fonctionne à 30%. Donc j'ai un suivi médical assez lourd et je devais aller travailler avec un bandage. **Et eux en fait, l'ONEM n'en avait rien à foutre.** Le médecin m'avait donné les copies des protocoles et tout ça. Donc je ne pouvais pas mentir sur ce qui m'arrivait quoi. Attestation comme quoi j'étais bien hospitalisée de telle date à telle date. Et ben on m'a exclu. Y a même pas eu à discuter. Clairement nettement comme ça sur table BAM ! » (Magali).

« Et donc moi **si on m'exclut du chômage, je sais plus enfin, je sais plus payer de pensions alimentaires évidemment. Et je ne sais pas comment je vais faire pour pouvoir trouver une solution.** Parce que bon moi ça me fait quand même peur. Et bon j'en dors pas du tout d'ailleurs donc voilà. Et bon malgré tout bon ben étant donné que c'est pas facile de trouver un emploi. Bon je me suis rabattu sur l'ALE quoi, parce que bon voilà on est payé 4,10 € de l'heure malgré tout » (Isaac).

8. Entre obstination, résignation et colère...

Du fond des Caves, ce qui est révélé, ce sont tout d'abord les mécanismes structurels de relégation et de précarisation, sur le marché de l'emploi autant que dans les modes de fonctionnement institutionnels qui opèrent précocement et durablement pour confiner dans les marges les personnes qui disposent du moins de ressources de départ. L'exclusion n'est pas une situation individuelle, c'est un rapport social.

Du fond des Caves, ce qui est également mis en évidence, c'est le grand écart entre les catégories institutionnelles et les mondes vécus par les personnes. Loin des préjugés et des stéréotypes institués dans les dispositifs de gestion des précaires, entre aide et contrôle, les trajectoires objectives et subjectives des personnes témoignent du « dur métier de pauvre » et du travail incessant pour assurer les conditions pratiques de sa survie et les conditions minimales de sa dignité.

Face aux violences sociales et symboliques subies, l'espace du collectif n'est pas seulement un espace « thérapeutique » ou de « self-help ». Il se veut aussi un lieu, forcément fragile, de politisation, un soutien mutuel pour permettre à chacun d'être sujet et acteur de son existence sociale, en décollant les étiquettes qui assignent à résidence, voire qui menacent d' « invisibiliser » les « exclus du chômage »

« Ça sert à rien. Faut trouver du boulot. Bon voilà ras-le-bol hein pour finir heu pffff. On se dit flûte. On arrête, on laisse tomber. Et j'en ai eu tellement assez, je me dis **ben il faut quand même faire quelque chose parce que c'est beau de se battre, c'est beau d'avoir des projets, c'est logique pour sa famille, mais quand on nous met des bâtons dans les roues, voilà y a telle condition, telle ci, telle là, oui mais faut un diplôme, faut ci, faut là. C'est pas possible** » (Annick).

« Si le gouvernement nous casse les pattes, on y arrivera jamais hein » (Gérard).

CONCLUSIONS ET PISTES DE RECOMMANDATIONS

1. Conclusions

En se racontant, que nous ont appris Alexandre, Amélie, Arturo, Benoît, Carine, Catherine, Cynthia, Didier, Isabelle, Johanna, Josiane, Lisa, Louis, Mélinda, Natacha, Pauline, Sandra, Sophie, Valentina et Virginie sur leur parcours, sur leurs valeurs, sur la façon dont ils ont été soutenus, sur leurs tensions, leur mode de survie, leurs projets ? Ce sont ces éléments que nous envisageons tour à tour. Que nous ont aussi appris Annick, Antoine, Gérard, Isaac, Jacques et Magali qui se sont exprimés au cours de l'entretien collectif ?

L'expérience professionnelle

La reconstitution des récits dans leur chronologie apporte un éclairage multiple sur les expériences professionnelles – le type d'activités, les conditions d'exercice de ces activités, les accidents de parcours, les opportunités, les choix individuels. Alors que l'on pourrait penser que le statut de chômeur sur la base des études caractérisait des personnes sorties depuis peu des études et sans expérience professionnelle, nos entretiens révèlent au contraire une diversité d'expériences ; depuis Alexandre et Josiane, qui en étant chômeurs, ont exercé pendant de nombreuses années une activité dans le cadre des ALE, à Johanna, employée dans le commerce familial avant de se réorienter dans une filière sociale, en passant par Amélie, qui a exercé le métier d'institutrice, Didier qui a travaillé dans la publicité, Cynthia, coiffeuse, Virginie, engagée en titres-services, etc.

Le rapport au travail

En filigrane de l'argumentation, nous avons tenté de débusquer les valeurs des individus, leurs priorités, en étant particulièrement attentifs à ce qu'ils disaient du travail : quel rapport entretiennent avec le travail des personnes qui, suite à un changement réglementaire, ont subitement perdu leur statut de demandeuses d'emploi et sont donc en marge du marché du travail ? À une extrémité, Arturo considère le travail comme une valeur fondamentale, assurant non seulement un revenu mais une place dans la société ; à l'autre extrémité, Benoît trouve qu'il n'est pas naturel de travailler – le travail est une valeur qui nous a été inculquée par la société. Entre les deux, plusieurs jeunes mères, comme Isabelle et Sandra, recherchent avant tout un emploi compatible avec leur vie familiale et personnelle. Didier souhaite que l'emploi réponde à ses valeurs d'artiste. Pour Carine et Amélie, le travail en tant qu'activité productive s'inscrit dans une panoplie d'activités qui ont en commun leur utilité sociale : bénévolat, éducation des enfants, entraide amicale... En d'autres termes, la valeur travail – dans sa forme d'emploi salarié – n'est pas centrale dans leur existence ou, pour reprendre une expression de Méda (2001), le travail n'est pas le principal lieu *d'expression de soi*.

Le rapport aux institutions

L'ONEM, le Forem, les syndicats, le CPAS... autant d'institutions évoquées dans nos entretiens avec un double regard. D'une part, celui que les participants portent sur « l'accompagnement » qu'ils ont reçu à divers moments de leur parcours, qui se traduit en évaluation de la qualité de l'accompagnement et de son impact sur leur parcours. D'autre part, celui qu'ils portent de manière réflexive sur eux-mêmes, dévoilant leur manière d'interpréter ce qui est attendu d'eux en tant qu'accompagné ou assisté et leur façon d'y répondre. Pour bon nombre d'entre eux, la fin de droit a été un choc, surtout parce qu'aucune solution de remplacement n'avait été prévue. Bien sûr, il reste le CPAS, dernier rempart de la protection sociale. Mais, si certains pensent que c'est la voie directe, ce n'est pas le cas de tous. Certains n'ont pas droit au Revenu d'intégration sociale (RIS) – comme Arturo, qui a non seulement perdu son allocation d'insertion mais aussi ses revenus de travailleur ALE. Depuis sa fin de droit, Arturo dépend des revenus de sa mère, pensionnée. Il n'accepte pas cette dépendance et entretient une rancœur par rapport aux institutions du marché du travail qui, selon lui, ne l'aident pas suffisamment à retrouver un emploi. Parmi les personnes éligibles à l'assistance du CPAS, plusieurs stratégies se dégagent.

Estimant que le coût symbolique de l'assistance est trop élevé, certaines personnes soit refusent de demander cette aide, soit ne la demandent que lorsqu'elles y sont acculées. Ce non-recours, que nous avons rencontré chez plusieurs jeunes bien intégrés dans leur cellule familiale, comme Pauline et Sophie, n'est en effet pas envisageable pour un chef de ménage avec plusieurs enfants à charge, comme Cynthia ou Louis. Comme le dit Messu (2008, p. 104),

« Il est en effet une stratégie qui consiste en une sorte de refus, non de l'assistance en elle-même mais de ce que représente la relation d'assistance. Cette stratégie fait fi de ce que la relation avec les professionnels peut fournir d'éléments pour orienter son usage de l'assistance sociale. C'est qu'ici, tout simplement, on ne souhaite pas en faire usage. C'est par défaut, un défaut honteusement vécu, qu'il est fait recours aux dispositifs de l'assistance sociale ».

La difficulté, c'est que la relation d'assistance induit des effets identitaires : en devenant un « assisté », l'image de soi, déjà fragilisée par des échecs antérieurs, se ternit davantage et rend difficile la reconstruction d'une identité positive. C'est ce qu'exprime à demi-mot Amélie, qui ne peut retrouver confiance en elle, tant lui pèse la suspicion qui imprègne ses relations avec le CPAS. C'est ce que Messu (2008, p. 106) a mis en évidence dans ses travaux :

« L'assisté social reçoit avec l'assistance que lui procure le professionnel une image sociale de lui-même pour le moins ambiguë. Il est celui pour lequel on témoigne de la compassion, puisqu'on lui porte secours. Et en même temps, il est celui qu'on suspecte de ne chercher d'abord qu'à tirer profit de la générosité du donateur ».

À l'opposé, on trouve la stratégie adoptée par Josiane, qui dès qu'elle a appris l'échéance prochaine de son droit aux allocations d'insertion, s'est inscrite au CPAS. Une des particularités de Josiane est que son attachement à la valeur travail – dans sa forme d'activité productive correspondant à la norme du travail salarié à temps plein – est faible. Dans sa relation avec le CPAS, on observe un souci de se conformer sans relâche à ce qui est demandé pour maintenir cette relation. On reconnaît ici la stratégie *d'ayant droit* que Messu définit comme « une stratégie d'entretien de la dépendance dans laquelle se trouve tout assisté social à l'endroit des dispositifs de l'assistance ».

Les modes de survie

Du point de vue des ressources financières, beaucoup des personnes que nous avons rencontrées devront faire avec moins qu'avant. C'est le cas des personnes qui n'ont pas eu droit au RIS, qui se retrouvent sans revenus propres, ou encore de celles qui, pour diverses raisons, ont subi un retrait ou une diminution de leurs revenus du CPAS. Pour faire face, pas d'autre solution que réduire les dépenses, de supporter et faire supporter à son entourage les privations, voire de renoncer à des dépenses nécessaires liées à la santé, à l'éducation des enfants, etc. Nombreux sont les témoignages à ce sujet.

Si plusieurs personnes bénéficient de la solidarité familiale, qui assure leur sécurité d'existence, aucune ne s'accommode de la dépendance obligée par rapport à leurs parents ou leur conjoint. Amélie, dont les parents remboursent au CPAS une partie du RIS, exprime son malaise par rapport à la pression latente qu'elle subit ; Arturo n'ose pas avouer sa situation à ses frères et soeurs.

Les tensions centrales

Comme le révèlent nos entretiens, s'il est bien présent, le problème des ressources financières n'est pas nécessairement celui autour duquel se cristallisent les tensions. D'Arturo à Johanna, les tensions s'expriment sur des modes singuliers. Arturo, qui par son activité en ALE s'est toujours considéré comme travailleur, récuse le changement de réglementation qui, de manière brutale et aveugle, brise son image. Benoît ne supporte plus ses relations, devenues conflictuelles, avec son assistante sociale. Amélie n'en peut plus d'être dans la survie, repliée sur un quotidien qui ne laisse pas de place pour construire un projet à long terme. Josiane vit dans la crainte de perdre son droit au RIS, tandis que Johanna, découragée, est tenaillée par la peur de stagner. Dégradation de l'image de soi, sentiment d'abandon dans une recherche d'emploi infructueuse, difficultés de reconversion professionnelle, désillusions face à des formations qui n'aboutissent pas à l'emploi, effritement des liens sociaux, etc., nombreuses sont les sources de tension.

La projection de soi

Comment les personnes interrogées se projettent-elles dans un an ? Les réponses à cette question, exprimées sous forme d'attentes et d'aspirations, témoignent d'une grande prudence. Pas de projet hors de portée, mais des projets réalistes au regard de l'expérience passée, des compétences, des priorités, de l'état du marché du travail. Pauline espère trouver un emploi pour gagner son autonomie. Johanna s'assigne un objectif de court terme – obtenir son permis de conduire – et se bat pour devenir employée administrative. Josiane n'espère rien de mieux que de préserver le *statu quo*, si ce n'est de pouvoir bénéficier d'un logement plus confortable. Cynthia voudrait que son emploi en CDD soit reconduit. Benoît, qui a été bousculé par son assistante sociale, sent que le moment est venu de reprendre contact avec la société. Virginie, très déprimée, semble ne rien attendre de la société. Quant à Arturo, il exprime une vision pessimiste, celle d'un mort social qui a quand même un espoir de vivre... et cherche activement un emploi. On trouve cette image de mort sociale chez Méda, pour traduire de manière plus générale la blessure identitaire d'individus sans travail dans une société qui valorise le travail :

« Dans une société qui a fait du travail sa norme et son mythe, la source du revenu, de l'identité et du contact des individus, comment ne pas être convaincu que l'absence de travail équivaut à une sorte de mort sociale qui se traduit non seulement par une baisse du revenu disponible mais aussi par le sentiment de son inutilité sociale, de son incapacité, par le désœuvrement, par l'absence d'estime de soi ? » (D. Méda, 2008, p. 28).

2. Pistes de recommandations

Pendant plusieurs années, les personnes que nous avons rencontrées ont expérimenté les dispositifs mis en place dans le cadre de l'activation de la recherche d'emploi. Leurs témoignages révèlent qu'elles se sont adaptées, conformées à ce que les institutions attendaient d'elles. Leur exclusion n'est pas liée à une sanction, mais seulement à un changement réglementaire. Néanmoins, elles n'ont pas trouvé d'emploi stable dans le délai imparti de trois années ni n'ont cumulé le nombre de jours de travail suffisant pour ouvrir un droit au chômage sur la base du travail.

De nombreux facteurs, entremêlés selon des configurations spécifiques à chaque personne, expliquent ce constat. Parmi ceux-ci, le manque d'emplois et le fonctionnement non optimal des dispositifs visant à faciliter l'insertion sur le marché du travail occupent une place de choix. Sans prétendre à l'exhaustivité, nous avons relevé dans les témoignages des insatisfactions majeures, qui, en creux, révèlent des pistes d'amélioration. Celles-ci touchent à la disponibilité de l'emploi, à l'information, à l'accompagnement, à l'orientation et à la formation des demandeurs d'emploi, au contrôle tant des demandeurs d'emploi que des bénéficiaires du CPAS, mais aussi à l'accès à des ressources financières assurant une autonomie des individus.

C'est dans une perspective d'amélioration qu'il convient de lire les recommandations ci-après, greffées sur les principaux constats qui les ont inspirées.

L'emploi

La plupart des personnes rencontrées accordent une grande importance à l'activité professionnelle : non seulement comme source de revenu, mais aussi comme facteur d'émancipation sociale. Toutefois, leurs témoignages sont émaillés des nombreuses difficultés rencontrées pour accéder à l'emploi. Certaines font le constat d'un marché du travail fermé : le manque d'emplois dans les métiers pour lesquels elles ont été formées, la sélectivité des employeurs, les exigences des employeurs en termes d'expérience sont souvent évoqués. Pour des raisons personnelles – santé déficiente, compétences limitées, souhait de consacrer du temps à des projets alternatifs, etc. – d'autres ne se sentent pas aptes à exercer un emploi à temps plein et à répondre aux exigences d'un marché du travail jugé trop concurrentiel. On soulignera aussi le cas spécifique de quelques jeunes mères qui ont eu tendance à différer leurs démarches d'insertion, ce qui, le moment venu, a renforcé leurs difficultés à trouver un emploi. Enfin, le manque d'emploi salarié a incité plusieurs personnes à tenter de créer leur propre emploi.

En bref, les personnes rencontrées manifestent leur envie de travailler, c'est-à-dire d'exercer une activité considérée comme utile, qui les valorise à leurs propres yeux et aux yeux de la société. Mais, si toutes ont des compétences à mettre à profit, toutes ne se sentent pas prêtes à répondre aux exigences d'un emploi ordinaire. Ce gisement de compétences inexploité est socialement inefficace. Il conviendrait d'inventer des formes de travail flexibles, répondant aux possibilités d'implication de chacun, possibilités qui peuvent varier au cours d'une carrière.

Le cas échéant, les revenus de ces activités devraient être complétés par des allocations pour assurer un niveau de vie décent.

Le modèle du travail en ALE, que plusieurs des personnes interrogées ont expérimenté, répond à cette demande de flexibilité et de sécurité : nombre d'heures de prestations limité, revenus tirés de ces prestations ajoutés aux allocations de chômage. Toutefois, ce modèle présente plusieurs limites : la première est que le travail en ALE est réservé aux chômeurs de longue durée ; de plus, comme il est lié au statut de chômeur, il n'est plus accessible lorsque s'épuise le droit aux allocations d'insertion – à moins de devenir bénéficiaire du RIS, ce qui n'est le cas que d'une partie des personnes en fin de droit. Enfin, on ne peut exclure un effet de piège à l'emploi : le montant cumulé de l'allocation de chômage et des prestations ALE peut être très proche du salaire d'un emploi équivalent à temps plein, pour une durée de travail bien moins importante.

Quant à l'autocréation d'emploi, les témoignages montrent que les personnes qui s'y engagent gagneraient à être davantage encadrées et protégées.

Ces constats nous invitent à formuler les pistes suivantes :

Valoriser des formes de travail socialement utiles pour élargir les possibilités d'emploi

- Favoriser la création d'emplois socialement utiles dans des domaines non saturés par le marché concurrentiel : services de garde d'enfants pendant les heures extrascolaires, aides au maintien à domicile des personnes âgées, services culturels – bibliothèques, ludothèques, etc., petit entretien des jardins, etc.
- Rendre les activités socialement utiles accessibles dès l'inscription comme demandeur d'emploi sur la base des études de manière à éviter les difficultés d'insertion après une longue période d'inactivité. Qu'ils émanent du secteur privé ou du secteur public, ces emplois devraient être réservés en priorité aux personnes faiblement qualifiées.
- Faire en sorte que les modalités de travail dans ces emplois tiennent compte des possibilités des personnes en matière de mobilité, de compétences, de santé, de conciliation entre activités professionnelles et vie privée.
- Faire en sorte que ces emplois répondent à la demande de flexibilité et de sécurité des personnes et soient indépendants du statut de chômeur. C'est pourquoi nous privilégions un travail exécuté dans le cadre d'un contrat de travail ordinaire, plutôt que dans le cadre d'une ALE.
- Le cas échéant, compléter les revenus de l'activité par une allocation sociale de manière à ce que les personnes concernées obtiennent un revenu suffisant pour leur assurer un niveau de vie décent. Réévaluer périodiquement la situation des personnes concernées afin d'éviter des situations de piège à l'emploi.
- Aider les personnes à formaliser et concrétiser des projets innovants. Protéger davantage les demandeurs d'emploi – en particulier les jeunes qui n'ont pas encore eu d'expérience d'emploi salarié – qui s'engagent dans l'auto-création d'emploi en cas d'échec de leur projet.

L'information

Le thème de l'information a été systématiquement abordé par les personnes que nous avons rencontrées. Ce qui ressort de nos entretiens tient en trois points : d'abord, dans les échanges écrits entre une institution et son usager, la syntaxe et/ou la sémantique utilisées peuvent rendre l'information difficilement appropriable par certains usagers. Ensuite, les premières annonces de l'exclusion auprès des personnes concernées se font par courrier ; ces personnes le regrettent, estimant qu'une discussion en face à face avant l'envoi du courrier aurait permis de mieux digérer cette mauvaise nouvelle et d'envisager directement les pistes futures. Enfin, nous avons observé que les personnes exclues croisent peu les informations : bien souvent, une seule source d'information est mobilisée et malheureusement, l'information reçue n'est pas nécessairement exacte ou bien comprise. Ces trois constats invitent à attirer l'attention des institutions sur l'importance du choix des canaux de communication. En fonction du contenu et de la complexité de l'information, ainsi que des caractéristiques du destinataire, on s'orientera soit vers des échanges en face à face, soit vers des informations écrites. Dans tous les cas, on veillera à ce que le destinataire se soit correctement approprié l'information. C'est dans cette optique que nous proposons ce qui suit

Veiller à la qualité des informations délivrées

- Poursuivre le travail de simplification (à la fois la syntaxe et la sémantique) des courriers types, afin que leurs destinataires puissent s'approprier l'ensemble des informations s'y trouvant ;
- Personnaliser les communications individuelles écrites et orales, en tenant davantage compte des caractéristiques du destinataire ;
- Privilégier des modes de passation directs et interactifs de l'information (face-à-face, téléphone) ;
- Dans la foulée d'une communication informelle, délivrer systématiquement les documents officiels (législation, actes administratifs).

Le contrôle

Le contrôle exercé par les institutions sur leurs usagers revêt de multiples formes : avant l'exclusion des allocations d'insertion, le contrôle est effectué par l'ONEM⁶³ et est centré sur la recherche d'emploi ; après l'exclusion, le contrôle – pour les bénéficiaires du RIS – est à la charge du CPAS et couvre un champ plus vaste que la recherche d'emploi en incluant notamment le contrôle des ressources financières.

La plupart des personnes rencontrées sont très affectées par ces contrôles, perçus comme intrusifs et stigmatisants : les stéréotypes de profiteurs et de fainéants ne sont jamais loin. Cette stigmatisation abîme leur estime de soi, déjà fragilisée par les échecs antérieurs, ce qui les empêche de polariser leur énergie sur leur (ré)insertion en emploi. Corollairement, cette estime de soi endommagée freine l'autonomie et la responsabilisation que prônent les institutions dans les démarches d'emploi de leurs usagers.

Un autre constat est sans équivoque : les personnes se plient à ces contrôles – mues par la crainte de voir l'allocation diminuée ou supprimée – mais n'y adhèrent pas. Un point de vue largement partagé par les personnes exclues est que les recherches d'emploi telles que le bouche-à-oreille, le contact direct par téléphone ou en face à face avec un employeur font davantage sens pour elles que le contrôle formaté de l'ONEM. Du côté du CPAS, les contrôles de la résidence, des ressources financières et de la composition du ménage sont considérés comme autant d'atteintes aux libertés fondamentales et à la vie privée.

Ajoutons enfin deux éléments : premièrement, le contrôle systématique de tous les usagers mobilise des ressources financières qui pourraient opportunément être dédiées à l'amélioration de la qualité de l'accompagnement ; deuxièmement, les obligations administratives que doivent remplir les allocataires sociaux consomment une énergie qui aurait pu être mobilisée dans des démarches d'emploi.

Au regard de ces constats, nous proposons ce qui suit :

Analyser et instaurer le cas échéant le principe de confiance⁶⁴ envers les usagers des services de l'emploi et du CPAS

Nous proposons de dispenser l'utilisateur des services publics de produire systématiquement les pièces probantes et/ou des attestations au moment de l'introduction des demandes d'allocations sociales (chômage ou RIS).

L'instauration de ce principe permettrait de renverser la logique à l'œuvre : le bénéficiaire d'une allocation sociale est présumé digne de confiance et non présumé profiteur. Une relation de confiance et de transparence pourrait s'installer entre le bénéficiaire de l'allocation et son accompagnateur.

Le contrôle n'est plus systématique et se ferait sur une double base : aléatoire et selon une analyse de risques. Un contrôle en face à face par un travailleur social dédié entièrement à cette mission et réalisé sur la base de tous les éléments disponibles (déclaration sur l'honneur, sources internes, flux de données d'autres organismes via la Banque carrefour d'échanges de données), qui puisse être porteur de sens pour la personne, doit être privilégié.

⁶³ Suite à la régionalisation de cette compétence, ce contrôle est désormais assuré en Wallonie par le Forem.

⁶⁴ Le principe de confiance vise à dispenser l'utilisateur des services publics de produire systématiquement des pièces probantes et/ou des attestations au moment de l'introduction d'une demande. Les modalités de contrôle passent donc d'un contrôle systématique *a priori* par un contrôle ciblé *a posteriori*. Pour en savoir davantage : <http://www.ensemblesimplifions.be/node/52>.

L'accompagnement à la recherche d'emploi

À l'instar du contrôle, l'accompagnement est polymorphe. Avant l'exclusion, les personnes que nous avons rencontrées étaient demandeuses d'emploi et touchaient des allocations d'insertion. L'accompagnement qui pouvait être proposé à ces demandeurs d'emploi était réalisé par le Forem et ses partenaires. Après l'exclusion, les principaux cas de figure qui se présentent sont les suivants :

- Soit la personne exclue se présente au CPAS et obtient un revenu d'intégration sociale. Elle est alors accompagnée dans ses démarches d'emploi par le CPAS et, dans une moindre mesure, par le Forem (notamment pour bénéficier de dispositifs d'insertion) ;
- Soit la personne exclue se présente au CPAS et n'obtient pas le revenu d'intégration sociale. Elle ne dispose alors plus de revenu de remplacement ;
- Soit elle s'inscrit comme demandeuse d'emploi libre et bénéficie d'une partie des services du Forem ;
- Soit elle choisit de ne plus être demandeuse d'emploi et ne bénéficie plus que des services du Forem qui sont ouverts à tous (CEFo, Maison de l'Emploi, etc.).

Nous passons maintenant en revue les différents enseignements issus de nos témoignages. Premièrement, il ressort que les personnes exclues des allocations d'insertion ont des parcours fracturés (emploi, recherche d'emploi, formation, reprise d'études, éducation des enfants, etc.). Nous observons aussi que le type d'épisode qui suit la sortie des études (emploi, chômage, éducation des enfants) a une influence importante sur la trajectoire des personnes exclues – en particulier les peu diplômées. Nous proposons donc la recommandation suivante :

Assurer un accompagnement constant du demandeur d'emploi et le renforcer dans les moments-clés de son parcours

- Systématiser les contacts à des moments-clés du parcours professionnel pour sécuriser les transitions (à l'approche d'une fin d'une formation, d'une fin d'épisode de travail ou de congé de maternité, lors du passage d'une institution à une autre, en amont et en aval d'une exclusion, etc.).
- Renforcer l'accompagnement des jeunes en stage d'insertion qui n'ont pas connu d'expérience de travail trois mois après leur sortie des études.

La plupart des personnes rencontrées expriment leur insatisfaction, voire désillusion, face à l'accompagnement qui leur a été proposé. Cette désillusion est le plus souvent consécutive à l'absence de prise en compte de ses besoins spécifiques, à des formations et/ou conseils considérés comme inutiles au regard de l'expérience passée ou des formations antérieures, à des relations conflictuelles avec le référent institutionnel. À cela s'ajoutent des besoins de soutien moral et d'un accompagnement rapproché qui vont au-delà de la prestation technique du référent institutionnel.

Passer d'un accompagnement individualisé à personnalisé

- Professionnaliser le métier de conseiller-référent, en mettant en place une formation dans l'enseignement supérieur et en assurant, par la formation continue, une mise à jour des connaissances relatives aux évolutions des métiers et des filières de formation ;
- Intégrer davantage une dimension « coaching » à l'accompagnement ;
- Affecter les ressources économisées sur le contrôle à un accompagnement renforcé.

L'orientation et la formation

Il ressort de nos entretiens que la plupart des personnes interrogées n'ont pu s'appuyer sur leurs diplômes, quels que soient le niveau ou la filière de formation, pour s'insérer durablement en emploi. Pour plusieurs d'entre elles,

cela s'explique par l'absence de projet professionnel consolidé par des études appropriées ; pour d'autres, le problème est davantage lié au fait que les compétences acquises lors de leurs études sont peu demandées par les employeurs. L'entrée sur le marché du travail se traduit alors par des petits boulots, du travail saisonnier, etc., alternés avec des épisodes de chômage. Lorsqu'il se prolonge, ce parcours chaotique de début de vie professionnelle risque de laisser des traces indélébiles pour le long terme : les épisodes de chômage prenant rapidement le pas sur les épisodes de travail, les personnes ont du mal à construire une expérience professionnelle valorisée par les employeurs. Comme le montrent de nombreuses études, il est de plus en plus difficile de trouver un emploi au fur et à mesure que la durée du chômage s'allonge. Cet enseignement nous amène à proposer les pistes suivantes :

Renforcer l'accompagnement des étudiants à chaque moment de leur orientation scolaire (objectif préventif)

- Encourager les jeunes à définir des projets professionnels susceptibles d'aboutir à un emploi ;
- Valoriser les outils qui mettent en relation les projets professionnels et les filières d'études ;
- Améliorer, dès l'enseignement secondaire, l'information des étudiants et enseignants sur les métiers.

Proposer une réorientation dès qu'il s'avère que la formation initiale ne débouche pas sur une insertion professionnelle durable (objectif curatif)

Proposer une formation en réorientation professionnelle dès qu'il s'avère que la formation initiale ne correspond plus aux aptitudes physiques ou psychiques du demandeur d'emploi, à sa situation familiale ou aux besoins actuels des employeurs.

En ce qui concerne les dispositifs de formation continue, ils sont largement utilisés par les personnes rencontrées. Les formations qui ont leur faveur sont celles qui proposent un versant expérientiel permettant de mettre un pied dans l'entreprise. Toutefois, les formations proposées ne sont pas nécessairement associées à des projets professionnels robustes, et dès lors facilitent rarement l'accès à un emploi durable. L'impression générale qui se dégage des témoignages est donc mitigée : on perçoit une confiance limitée dans la capacité des formations à faciliter l'accès à l'emploi. Plusieurs personnes expriment aussi le fait que certaines formations gratuites du Forem ne leur sont plus accessibles après l'expiration de leur droit aux allocations d'insertion. Enfin, la principale compétence manquante évoquée dans nos entretiens est celle de la conduite d'un véhicule. En effet, la possession d'un permis de conduire confère un avantage dans les démarches d'emploi : d'une part, les employeurs l'exigent souvent dans leur offre d'emploi, d'autre part, il augmente la mobilité (à condition que la personne dispose d'un véhicule). Le plus souvent, l'obstacle est le coût de l'obtention du permis.

Ces constats nous amènent à proposer les pistes suivantes :

Encourager les formations qui pallient les obstacles rencontrés par les personnes exclues dans leur recherche d'emploi

- Démarcher les entreprises pour augmenter les places de stage de courte durée.
- Renforcer, avant toute formation, l'étape de l'élaboration du projet professionnel.
- Veiller à accorder les mêmes droits à tous, indépendamment du statut (chômeurs sur la base des études, demandeurs d'emploi libres, demandeurs d'emploi inscrits à la demande du CPAS...)
- Évaluer et, le cas échéant, encourager les mesures visant à supporter une partie conséquente du coût financier du permis de conduire pratique à charge du demandeur d'emploi⁶⁵.

Les ressources

⁶⁵ Une mesure allant dans ce sens a été mise en œuvre de 2012 à 2015 au Forem. Elle a été abandonnée pour des raisons budgétaires.

Après leur exclusion, plusieurs des personnes interrogées ont pu bénéficier du RIS. Toutefois, certains témoignages révèlent des pertes de ressources dues soit à la non-équivalence du statut de chef de famille lorsqu'on passe du chômage au CPAS, soit à une perte d'avantages annexes liés au statut de chômeur.

D'autres personnes se sont retrouvées sans ressources propres, soit parce qu'elles n'avaient pas droit à l'aide du CPAS ou pensaient ne pas y être éligibles en raison des revenus de leur famille, soit parce qu'elles ne l'ont pas sollicitée, par refus d'émarger à l'assistance sociale.

Cette absence de ressources propres porte atteinte à l'autonomie de la personne de plusieurs manières. Plusieurs personnes ont évoqué la difficulté de faire face à des dépenses indispensables – médicaments, soins de santé, scolarité et éducation des enfants, par exemple. D'autres n'ont pas les moyens d'acheter un véhicule ou hésitent à l'utiliser et limitent leur rayon de recherche d'emploi en conséquence. Au-delà des contraintes financières, c'est le fait de dépendre de la solidarité familiale – parents, conjoints – qui est le plus difficilement supportable : certains avouent cacher leur situation à leur entourage, d'autres disent subir des tensions réelles ou latentes. Chez les jeunes, la dépendance financière constitue un réel handicap au moment de faire ses choix de vie.

Voici quelques pistes pour pallier ces situations difficiles :

Préserver l'autonomie des personnes dans la construction de leurs parcours

- Aller vers une individualisation du droit aux allocations sociales afin d'éviter que les personnes qui perdent leur allocation d'insertion ne redeviennent totalement dépendantes financièrement de leur famille. Une évaluation *ex ante* des impacts d'une individualisation des droits pour les bénéficiaires de l'assistance sociale pourrait s'avérer utile ;
- Accorder les avantages sociaux liés aux enfants, au logement, aux soins de santé, etc. en fonction du niveau de revenu individuel plutôt qu'en fonction du statut ;
- Assouplir la législation des allocations de chômage sur la base du travail pour s'adapter aux évolutions actuelles du marché du travail : intérim, CDD de courte durée, travail saisonnier, SMART, temps partiel, *free-lance*, etc. ;
- Avertir de la possibilité, le cas échéant, du passage des allocations d'insertion aux allocations sur la base du travail et informer sur les conséquences de ce passage.

BIBLIOGRAPHIE

- Bajoit, Guy (1992), *Pour une sociologie relationnelle*, PUF
- Bajoit, Guy et Franssen, Abraham (1995), *Les jeunes dans la compétition culturelle*, Paris, PUF
- Bourguignon David et Herman Ginette (2006), « Je suis chômeur(se), je suis stigmatisé(e) : des conséquences de la stigmatisation aux stratégies de défense », in *Exclusions et discrimination : Comprendre et agir, Actes du colloque APFA/DEAT/INOIP*, Lille, pp.37-44.
- Bourguignon David, Desmette Donatienne, Yzerbyt Vincent, Herman Ginette (2007) « Activation du stéréotype, performance intellectuelle et intentions d'action : Le cas des personnes sans emploi », *Revue internationale de psychologie sociale*, 4/2007 (Tome 20), pp. 123-153.
- Bourguignon David et Herman Ginette (2007), « Responsabilisation et Stigmatisation des personnes privées ou en recherche d'emploi », présentation aux Etats généraux de l'insertion, UVCW et Fédération des CPAS, 10 septembre 2015.
- Dalla Valle Christine, Desmette Donatienne, Liénart George et Herman Ginette (2003) « Pour une participation citoyenne, L'insertion sociale et citoyenne : aspects organisationnels et processus psychosociaux », CERISIS, rapport final.
- Defeyt Philippe (2015), « Fin de droits des bénéficiaires d'allocations d'insertion : comment évoluent les revenus du ménage/du chômeur ? », mimeo, 25 février 2015, 8 p.
- Demazière, D. & Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*. Paris : Nathan.
- Demazière, D., N. Araujo Guimarães, H.Hirata et K. Sugita (2012), *La recherche d'emploi et ses significations. Une comparaison Paris, São Paulo, Tokyo, Brésil(s), Sciences humaines et sociales*, n°2, en ligne : <https://bresils.revues.org/596>
- Dumont Daniel (2011), « Activation rime-t-elle nécessairement avec stigmatisation ? Une mise en perspective critique du procès de l'État social actif », *Droit et société* (n° 78), p. 447-471.
- Dumont Daniel (2011), « De Tocqueville à Lucky Bunny : la (dé)responsabilisation des personnes sans emploi en question », *Sociaalrechtelijke kronieken*, n°3, p. 101-106.
- Dumont Daniel (2010), « Pour ou contre l'activation des chômeurs ? Une analyse critique du débat », *Revue de droit social*, n°3, p. 355-385.
- Duvoux Nicolas (2012), « Le nouvel âge de la solidarité, Pauvreté, précarité et politiques publiques », Editions du Seuil et La République des idées, 105 p.
- Faniel Jean (2010), « Accompagnement, activation et contrôle : quelques aspects institutionnels du suivi des chômeurs », *Les analyses du CRISP en ligne*.
- Gazier, B. (2005), *Vers un nouveau modèle social*, Champs. Flammarion.
- Gutnik Fabrice (2002), « Stratégies identitaires, dynamiques identitaires ». In : *Recherche & Formation*, N°41. Les dynamiques identitaires : questions pour la recherche et la formation. pp. 119-130. http://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_2002_num_41_1_1778
- Haissat Sébastien (2006), « La notion d'identité personnelle en sociologie. Analyse de la construction identitaire à partir du processus d'engagement », dans revue *Interrogations ?*, N°3. L'oubli, décembre 2006 [en ligne], <http://www.revue-interrogations.org/La-notion-d-identite-personnelle> (Consulté le 28 mars 2017).
- Herman Ginette et Van Ypersele D. (1998), « L'identité sociale des chômeurs », *Les cahiers du Cerisis*, 98/10. (Recherche menée en partenariat avec la MIREC).
- IWEPS (2016), « *Rapport sur l'économie wallonne 2016* », 262 p. <https://www.iweps.be/publication/rapport-leconomie-wallonne-2016/>
- Kaddouri Mokhtar et Hinault Anne-Claude (2014), « Dynamiques identitaires et singularisation des parcours dans les transitions socioprofessionnelles », *Sociologies pratiques*, n° 28, p. 15-18.

- Kaufmann Jean-Claude (2013), « L'entretien compréhensif », 3^e édition, Editions Armand Colin.
- Kaufmann Jean-Claude (2004), « L'invention de soi, une théorie de l'identité », Editions Armand Colin, 386 p.
- Lejeune Christophe, « Manuel d'analyse quantitative, Analyser sans compter ni classer », Editions De Boeck Supérieur, 2014, 152 p.
- Liénard George (sous la direction de), « L'insertion : défi pour l'analyse, enjeu pour l'action », Editions Mardaga, 287 p.
- Martin Claude (2012), « La question familiale face à la montée des incertitudes ». Changements et pensées du changement. Echanges avec Robert Castel.
- Masdonati Jonas (2007), « La transition entre école et monde du travail : préparer les jeunes à l'entrée en formation professionnelle », Editions Peter Lang GmbH, 281 p.
- Matagne Geoffroy (2001), « De l' "État social actif" à la politique belge de l'emploi », Courrier hebdomadaire du CRISP (n° 1737-1738), p. 5-79.
- Messu, M. (2008), « Apprendre à être soi lorsqu'on est un assisté social », Education et sociétés 2008/2 (n° 22), p. 97-111. DOI 10.3917/es.022.0097
- Paugam Serge (sous la direction de) (1996), « L'exclusion, l'état des savoirs », Editions la découverte, 583p.
- Paugam Serge (2009), « Le lien social », Editions Puf, 128 p.
- Paugam Serge (1991), « La disqualification sociale », Editions Puf, 256 p.
- Reman Pierre (2004), "L'État de la Belgique, 1989-2004, quinze années à la charnière du siècle", POL-HIS, De Boeck.
- Rostaing Corinne (2010), « Stigmate », in Paugam Serge (dir.), Les 100 mots de la sociologie, Editions Puf, Collection Que sais-je ?
- Roupnel-Fuentes Manuella (2015), « Les chômeurs de Moulinex », Editions Puf, Collection Le lien social, 372 p.
- Schnapper Dominique (1994), « L'épreuve du chômage », Editions Gallimard, Collection Folio actuel, 288 p.
- Van Asbrouck Bernard (2015), « Sherwood. Quand les citoyens quittent la cité. », Journal du droit des jeunes, n° 341, janvier 2015, pp. 24-28.

ANNEXES

ANNEXE 1. DISPOSITIONS RELATIVES À LA DURÉE DU DROIT AUX ALLOCATIONS D'INSERTION

Le droit de base

Le droit de base est une période de 36 mois calculée de date à date, à partir du jour où le droit aux allocations d'insertion a été accordé pour la première fois. Ce droit commence à courir le 1^{er} janvier 2012, ce qui signifie que le compteur des personnes qui bénéficiaient d'allocation d'attente avant cette date est remis à zéro au 31 décembre 2011.

Conditions particulières pour les travailleurs ayant charge de famille, isolés et cohabitants privilégiés, âgés de moins de 30 ans au 31 décembre 2011 : le droit de base de 36 mois prend cours le premier jour du mois qui suit leur 30^e anniversaire et se termine au dernier jour du mois de leur 33^e anniversaire.

Le droit de base court pendant les périodes non indemnisables (maladie, travail...).

Impact d'une modification de la situation familiale

À chaque changement de la situation familiale, le chômeur est considéré comme ayant toujours eu le statut de la nouvelle situation familiale. Le passage de la situation de cohabitant à celle d'isolé a pour effet d'allonger la durée du droit de base ; au contraire, le passage de la situation d'isolé à celle de cohabitant a pour effet de la raccourcir.

- **Exemple 1** : Une personne bénéficie de l'allocation d'insertion à titre de cohabitant depuis le 1^{er} janvier 2012 (première demande). Son droit de base se termine en principe le 31 décembre 2014.

Sa situation familiale change à partir du mois de juin 2013, où elle devient « isolée ». Le droit de cette personne est revu de la manière suivante :

- si elle a **moins de 30 ans** au moment du changement (elle aura 30 ans le 15 mars 2014) : le droit de base de 36 mois est retardé et commence à courir à partir du premier jour du mois qui suit celui de son 30^e anniversaire (1^{er} avril 2014). Son droit de base sera épuisé le 31 mars 2016 (au lieu du 31 décembre 2014 si sa situation familiale n'avait pas changé) ;
- si elle a **plus de 30 ans** au moment du changement (elle a eu 30 ans le 15 mars 2012) : le droit de base « isolé » de 36 mois prend cours à partir du premier jour du mois qui suit le mois de son 30^e anniversaire (1^{er} avril 2012). Son droit de base sera épuisé le 31 mars 2015 (au lieu du 31 décembre 2014 si sa situation familiale n'avait pas changé).
- **Exemple 2** : Une personne bénéficie de l'allocation d'insertion à titre de cohabitant depuis le 1^{er} janvier 2012. Le droit de base cohabitant se termine le 31 décembre 2014.

Sa situation familiale change à partir du mois de juin 2015 (le droit de base cohabitant a expiré) où elle devient isolée. Le droit de cette personne est revu de la manière suivante :

- si elle a moins de 30 ans (et est encore admissible) au moment du changement (elle aura 30 ans le 15 décembre 2015). Dans ce cas, le droit de base « isolé » de 36 mois commence à courir à partir du mois qui suit celui de son 30^e anniversaire (1^{er} janvier 2016) ; le droit de base « isolé » expire le 31 décembre 2018 (au lieu du 31 décembre 2014 si la situation familiale n'avait pas changé).
- si elle a plus de 30 ans (et est encore admissible) au moment du changement (elle a eu 30 ans le 15 mars 2014) : le droit de base « isolé » de 36 mois prend cours à partir du premier jour du mois qui suit le mois de son 30^e anniversaire (1^{er} avril 2014) ; le droit de base isolé expire le 31 mars 2017 (au lieu du 31 décembre 2014 si la situation familiale n'avait pas changé).

Prolongation du droit de base

Certains événements postérieurs au 31 décembre 2011 et qui sont situés ou ont débuté pendant la période initiale de 36 mois ont pour effet de prolonger le droit de base. Ce sont :

- Une occupation à temps plein comme travailleur salarié ;
- L'exercice d'une profession non assujettie à la sécurité sociale des travailleurs salariés (une activité indépendante, une occupation comme fonctionnaire, accueillante d'enfants...);
- Une occupation comme travailleur à temps partiel avec maintien des droits sans allocation de garantie de revenus ;
- Une occupation comme travailleur à temps partiel avec maintien des droits avec allocation de garantie de revenus sous conditions :
 - La reprise de travail a duré au moins six mois ;
 - La reprise de travail a été ininterrompue ;
 - L'allocation de garantie de revenu a été effectivement accordée ;
 - La fraction d'occupation est d'au moins 1/3 temps (1/4 temps si dérogation par CCT de secteur).
- Une période indemnisée par des allocations d'interruption de carrière ou d'une réduction de prestation de travail ;
- Une période de cohabitation à l'étranger avec un militaire belge ;
- Une reprise d'études de plein exercice sans allocation.

L'effet prolongateur dépend non seulement de la nature de l'événement, mais aussi de sa position : à cet égard, on peut observer différents cas de figure.

- **Exemple 1** : Une personne de moins de 30 ans perçoit une allocation d'insertion « isolé ». Le droit de base « isolé » commence le 1^{er} jour du mois qui suit son 30^e anniversaire. Supposons qu'un peu avant son 30^e anniversaire, cette personne ait trouvé un emploi dont la durée se prolonge x mois au-delà de son anniversaire (tombe donc dans la période de droit de base). Il en résulte que le droit de base sera prolongé de x mois.
- **Exemple 2** : Peu avant la fin de sa période de droit de base, une personne trouve un emploi qui se prolonge après l'échéance de son droit de base. Dans ce cas, le droit de base se prolonge de la totalité de la durée de l'emploi.

Lorsque plusieurs événements à effet prolongateur interviennent, la durée de la prolongation est égale à la somme des événements qui ont un effet prolongateur.

Notons qu'un changement de situation familiale peut avoir des répercussions sur l'effet prolongateur : lorsqu'un tel changement intervient, la situation du droit de base est réexaminée. La prolongation exige que l'événement (par exemple emploi) soit situé dans le droit de base.

- **Exemple 1** : Une personne de moins de 30 ans perçoit des allocations d'insertion à titre de cohabitante. Elle est dans une période de prolongation de son droit de base quand sa situation familiale change : elle ressort du régime « isolé ». Ce changement annule l'effet prolongateur : les événements antérieurs à son 30^e anniversaire sont neutralisés et le droit de base commence à courir à partir de son 30^e anniversaire. Au final, la personne connaît un allongement de sa période de droit.
- **Exemple 2** : Une personne a fait sa première demande d'allocation d'insertion « isolé » à l'âge de 25 ans. Elle a, entre 25 et 30 ans, exercé un emploi de X mois. Peu avant son 30^e anniversaire, sa situation familiale la fait passer du régime « isolé » à celui de « cohabitant ». Son droit de base est revu de la manière suivante : il commence à courir depuis sa première demande d'allocation pour une période de trois ans de date à date. La période de travail de X mois qui a eu lieu pendant cette période de base donne droit à une prolongation du droit de base de X mois. Au final, la période de droit de la personne s'est raccourcie.

Élargissement du droit

Le principe de l'élargissement du droit signifie que les allocations d'insertion sont conservées après l'expiration du droit de base, éventuellement prolongé.

Quatre conditions peuvent conduire à un élargissement des droits. Celui-ci est octroyé si la personne satisfait à une de ces conditions au dernier jour du droit de base (éventuellement prolongé).

- La personne bénéficie d'une dispense (art. 91, 92, 93, 94, 97) pour raison de :
 - Formation professionnelle ;
 - Formation classes moyennes ;
 - Études de plein exercice ;
 - Autres formations et études ;
 - Jeunes coopérants ou action humanitaire.

La période d'élargissement prend fin à l'issue de l'événement qui élargit.

- La personne travaille à temps partiel avec maintien de droit et bénéficie d'une allocation de garantie de revenus.

La période d'élargissement prend fin à l'issue de l'allocation de garantie de revenu.

- La personne suit un trajet spécifique ou approprié, organisé ou reconnu par le service régional de l'emploi. La durée de la période d'élargissement est de deux ans. L'octroi de l'élargissement est unique.
- La personne est reconnue en incapacité de travail définitive d'au moins 33%.

La durée de la période d'élargissement est de deux ans. L'octroi de l'élargissement est unique.

Exemple : Une personne reprend des études de plein exercice au cours de la troisième année du droit de base. Ces études se prolongent au-delà du dernier jour du droit de base. La dispense court de la fin du droit de base à la fin des études.

À nouveau, une modification de la situation familiale peut avoir des effets sur la durée du droit.

Exemple : À l'âge de 28 ans, un « isolé » bénéficiant d'allocations d'insertion depuis quatre ans entreprend des études de plein exercice d'une durée de trois ans. Il terminera ses études à 31 ans et aura à ce moment entamé sa période de droit de base « isolé ». Supposons que durant ses études la situation familiale de cette personne change : elle devient « cohabitante ». En passant d'isolé à cohabitant, elle a droit à un élargissement. En effet, son droit de base « cohabitant » a expiré avant la reprise d'étude. Elle bénéficie d'un élargissement de droit qui couvre la durée de ses études – trois ans. La fin de droit se termine donc à la fin des études (31 ans) (au lieu de 33 ans si la situation familiale n'avait pas changé).

Le droit additionnel

Lorsque le crédit de 36 mois est épuisé, un droit additionnel de six mois, calculé de date à date, peut être obtenu aux conditions suivantes :

- Avoir épuisé tous ses droits (droit de base, prolongation, élargissement) ;
- Ne pas avoir atteint l'âge de 25 ans ou bénéficier d'une dispense de stage ;
- Prouver 156 jours de travail ou assimilés dans une période de 24 mois qui précède la demande d'allocations :
 - Travail = travail salarié à temps plein ou temps partiel ;
 - Assimilé : ne comprend pas les jours de chômage, maladie et invalidité ; comprend le repos d'accouchement ;
 - Période de référence : peut être prolongée des jours de maladie indemnisés.

L'octroi d'un droit additionnel requiert une demande d'allocations. Le droit additionnel de six mois est renouvelable. Chaque nouvelle période de droit additionnel requiert une nouvelle demande d'allocations. Le droit additionnel peut être élargi sur la base d'une dispense ; en revanche, il ne peut être prolongé. Ici aussi, un changement de la situation familiale peut changer la durée du droit.

ANNEXE 2 : L'APPEL À TÉMOIGNAGE

Vous n'avez plus droit aux allocations d'insertion de l'ONEM ?



Un changement de la réglementation du chômage intervenu en 2012 limite à trois ans la durée des allocations d'insertion. Conséquence : Depuis janvier 2015, 30.000 personnes ne bénéficient plus des allocations d'insertion de l'ONEM. D'autres seront prochainement dans cette situation.

Vous vivez cette fin de droit aux allocations d'insertion ou vous risquez de la vivre ?

Quelles sont, pour vous, les conséquences de ce changement ? Qu'est-ce que cela a changé dans votre vie de tous les jours ? Qu'en pensez-vous ?

Aidez-nous à répondre à ces questions en témoignant.

En tant que chercheurs à l'IWEPS, nous réalisons une étude sur les conséquences des mesures qui touchent les personnes qui vivent une fin de droit ou qui risquent de la vivre. L'IWEPS est un institut scientifique indépendant chargé d'analyser les politiques publiques et de faire des recommandations au gouvernement wallon.

Si vous acceptez de témoigner, il suffit de nous contacter à l'adresse suivante : findedroit@iweps.be ou par téléphone au numéro de l'accueil de l'IWEPS : 081/46.84.11.

Nous garantissons que votre témoignage sera anonyme.

Merci pour votre aide.

Muriel Fonder, Mathieu Mosty, Béatrice Van Haepere

ANNEXE 3 : LE GUIDE D'ENTRETIEN

Le premier contact

Tout d'abord, merci de nous recevoir

Je m'appelle ..., et je suis chercheur à l'IWEPS. L'IWEPS est un centre de recherche indépendant qui analyse les conséquences des politiques publiques et qui fait des propositions au Gouvernement wallon. Votre témoignage est important pour faire connaître la réalité de ce que vous vivez.

Nous réalisons une étude sur les conséquences des mesures qui touchent les personnes au chômage. En effet, depuis l'an passé, 30 000 personnes ne bénéficient plus des allocations d'insertion de l'ONEM. 30 000 personnes ont donc été exclues du chômage.

Comment cela s'est-il passé pour vous ? Quelles sont les conséquences ? Comment vous vous débrouillez ? Notre objectif est de comprendre ce qui se passe quand on est dans cette situation

Votre témoignage est important. Vous êtes le mieux placé pour faire savoir quelles sont les conséquences de ces politiques d'exclusion, ce que cela a changé pour vous et ce que vous en pensez. On aimerait avoir votre avis par rapport à cela car on écoute très peu les personnes qui vivent ces situations.

Ce que vous allez nous dire est tout à fait anonyme et ne sera pas communiqué au CPAS, ni à l'ONEM, ni au Forem. Nous aimerions enregistrer l'entretien pour pouvoir être fidèle à ce que vous dites, mais rassurez-vous, votre nom ne sera jamais communiqué.

Avez-vous des questions avant de commencer l'entretien ?

Les questions

1. Pour vous présenter, que diriez-vous de vous ? Quelle est votre situation actuelle ?
2. Comment avez-vous vécu la fin de vos allocations d'insertion ? Qu'est-ce que cela représente pour vous, dans votre vie au quotidien ? Quelles conséquences cela a-t-il ?
3. Pouvez-vous nous parler de vos expériences de travail ? Quelle était/est la place du travail dans votre vie ?
4. Il y a longtemps que vous étiez dans cette situation d'allocataire d'insertion ? Que représentaient pour vous les allocations dans votre vie quotidienne ? Comment cela se passait avec le Forem/ONEM/syndicat ?
5. Et qu'avez-vous fait quand vous avez appris que vous n'aviez plus droit aux allocations d'insertion ? À qui vous êtes-vous adressé(e) ? Qui vous a aidé(e) (institutions, réseau de relations) ?
6. Comment faites-vous pour vous débrouiller ? Les personnes autour de vous, comment ont-elles réagi ? Qu'est-ce que la fin de droit a changé pour votre famille ?
7. Comment imaginez-vous votre situation dans un an ? Quelles sont vos marges de manœuvre ? Êtes-vous en bonne voie ?
8. Je vais vous proposer une série de petites phrases que l'on entend parfois. Pourriez-vous réagir par rapport à celles-ci ?
 - « Tout le monde devrait avoir de quoi vivre décemment, qu'il travaille ou non ».
 - « Tout le monde ne se sent pas prêt à travailler ».
 - « Celui qui veut vraiment un travail peut en trouver un ».
 - « Tout le monde est capable de s'en tirer tout seul ».
9. Si vous rencontriez le Premier ministre, qu'est-ce que vous lui diriez ?

ANNEXE 4 : LES AXES STRUCTURANTS DES RÉCITS. EXTRAIT DE L'ANALYSE DU TÉMOIGNAGE D'AMÉLIE

| Séquences S | Statuts | Actants À | Argumentation (normes, références culturelles, valeurs) P | Tensions T | Modes de gestion identitaire ou relationnel, réel ou symbolique G | Remarques |
|---|---------------------------|--|--|---|--|---|
| S1 : Études | Élève | Moi, parents ; institution scolaire | P1 : études : institutrice primaire, (diplôme en 1999) ; A. ne sait expliquer son choix. « À 18 ans, je crois que soit on a une passion qui ressort très très fort, soit pour moi, je ne savais pas ». Elle a baigné dans l'enseignement, car ses parents sont enseignants tous les deux. | Amélie reconnaît qu'elle n'a pas fait le bon choix. | Elle se résigne : « C'est comme ça. C'est pas grave, la vie est longue ». | Amélie a deux sœurs, dont une enseignante, l'autre travaille dans le domaine des assurances. |
| S2 : avant le congé éducation : 1999- 2005 | Salariée | Moi | | | | |
| 1999-2001 : 1^{er} emploi | Salariée temps plein | Moi | Premier emploi : institutrice en Afrique. | | | |
| 2001-2005 | Salariée temps partiel | Moi | Emplois d'institutrice, à temps partiel. | | | |
| 2005-2010 | Congé éducation | Moi, ONEM | P1 : ma priorité c'est d'accompagner mes enfants, en tout cas dans leur petite enfance. | | | 1. Montant allocation = 250 € les trois premières années, diminue ensuite. |

ANNEXE 5 : EXEMPLE D'UN COURRIER D'ANNONCE DE L'EXCLUSION DES ALLOCATIONS D'INSERTION

FGTB
Ensemble, on est plus forts
 Organisme de paiement reconnu
 RUE DU BALOIR 5, 4300 WAREMME
 Réf: FEFDECI/WAR/1375317

Visitez notre site web www.FGTB.be/my-fgtb
 Vous pourrez y consulter les données
 concernant VOTRE dossier chômage
 (suis-je payé et combien, impression de
 duplicata de fiche fiscale, ...)



16 octobre 2013

Vous pouvez obtenir tous les renseignements
 concernant votre dossier de chômage à la FGTB.

Tél: 04/221 95 11

Fax: 019331494

Heures d'ouverture:

lundi : 08h30 - 12h30 // 13h30 - 17h00

mardi au vendredi : 08h30 - 12h30

Place St-Paul 9/11, 4000 Liège

Votre numéro NISS

Cher Monsieur,

Par la présente, nous vous informons que la date de fin de votre droit aux allocations d'insertion a été fixée provisoirement au 01/01/15. Cette date pourra être reportée à l'avenir, notamment en cas de travail, de dispense pour suivre une formation ou des études. Nous nous référons également au contenu du dépliant en annexe.

Quel est le montant de votre allocation?

Votre droit est établi en tenant compte de votre situation familiale de "cohabitant" (catégorie B).

Vous avez droit à des allocations d'insertion.

Le montant journalier de votre allocation s'élève à :

à partir du 26/11/12 15,73 euros (code WB3)

Ces montants sont en principe octroyés pour tous les jours de chômage de la semaine sauf les dimanches.

Ces montants peuvent-ils être modifiés?

Les montants précités peuvent être modifiés à la suite d'une indexation. Le montant journalier indexé applicable sera repris sur l'extrait de compte lors du paiement. Ces montants peuvent également être modifiés à la suite d'un changement de votre situation familiale, d'une reprise de travail, d'une modification réglementaire,

Comment obtenir ces allocations?

Vous serez indemnisé par la FGTB si vous remettez votre carte de contrôle à la fin du mois à la FGTB. Le montant des allocations pour un mois dépend du respect des conditions d'octroi décrites sur cette carte et dans le document d'information.

Vous trouverez de plus amples informations concernant vos droits et obligations et les événements qui influencent votre statut dans la feuille info en annexe.

Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée,

Le délégué de l'organisme de paiement

Le directeur du bureau du chômage de l'ONEM

Informations générales

Vous pouvez obtenir de plus amples informations concernant cette lettre auprès de la FGTB (voir en haut de cette lettre). Vous pouvez y recevoir également d'autres feuilles info. Vous trouverez également des informations sur le site internet de l'ONEM (<http://www.ONEM.be>) ou de la FGTB (<http://www.FGTB.be>).

Les principales dispositions légales applicables se trouvent dans l'arrêté royal du 25/11/1991 et l'arrêté ministériel du 26/11/1991 portant réglementation du chômage.

Que faire si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de l'ONEM ?

Prenez d'abord conseil auprès de la FGTB.

Si vous restez opposé à la décision de l'ONEM, vous pouvez introduire un recours auprès du tribunal du travail au moyen d'une requête écrite adressée sous pli recommandé au greffe du Tribunal du travail Rue Saint-Gilles, 85, 4000 Liège.

Vous pouvez également déposer personnellement cette requête au greffe du tribunal. Le délai pour ce faire est de 3 mois à partir de la notification de cette décision. Le syndicat FGTB peut vous assister dans cette démarche.

N'oubliez pas de mentionner votre numéro NISS et la date de la demande (voir supra) et de signer et dater la requête. Vous avez la possibilité de comparaître personnellement devant le tribunal ou de vous faire représenter par un avocat, un délégué de votre organisation syndicale, votre conjoint, ou certains parents ou alliés, ces derniers seulement s'ils sont agréés par le juge. En principe, vous ne devez pas supporter les frais du procès.

Quelques exceptions arrachées

Nos actions n'ont malheureusement pas permis d'empêcher que les jeunes chômeurs soient touchés par les mesures d'austérité mais nous avons pu arracher quelques exceptions.

Le droit à l'allocation d'insertion peut être prolongé:

- par un travail à temps plein comme travailleur salarié, fonctionnaire ou indépendant;
- par la reprise d'études de plein exercice sans allocations;
- par un travail à temps partiel avec maintien des droits SANS AGR (allocation de garantie de revenu: complément chômage pour le temps partiel).

Si vous risquez d'être exclu du droit à l'allocation d'insertion, la FGTB vous invitera pour examiner avec vous si vos droits ne peuvent pas être prolongés en fonction de votre dossier personnel.

La FGTB à vos côtés

La FGTB s'est battue contre l'allongement du stage d'attente/ d'insertion et la limitation dans le temps des allocations d'insertion.

Nous continuerons à nous battre à vos côtés pour la suppression de ces mesures antisociales.

Nos services chômage restent à votre disposition pour vous expliquer au cas par cas la nouvelle réglementation qu'elle doit malheureusement appliquer en tant qu'organisme payeur.

Pour toute question, rendez vous dans un service chômage de votre régionale FGTB.

FGTB Ensemble, on est plus forts

Pour plus d'infos:

FGTB
Rue Haute 42 | 1000 Bruxelles
Tel: +32 2 506 82 11 | Fax: +32 2 506 82 29
infos@fgtb.be | www.fgtb.be

Toute réimpression ou reproduction totale ou partielle de cette brochure n'est autorisée que moyennant mention explicite des sources.

Editeur responsable: Rudy De Leeuw © septembre 2013

NON à l'exclusion des jeunes chômeurs FGTB Ensemble, on est plus forts



L'exclusion n'est pas de l'insertion

Depuis le 1er janvier 2012, le stage d'attente a été rebaptisé «stage d'insertion professionnelle» et les allocations d'attente renommées «allocations d'insertion».

Les différences entre l'ancien et le nouveau système sont que le stage est passé de 9 à 12 mois et que le droit aux allocations est limité à 3 ans.

Pour la FGTB, cette mesure d'austérité sur le dos des chômeurs, et qui plus est ceux qui sont déjà sans revenus en entrant dans la vie active, est d'autant plus injuste que le chômage des jeunes atteint chez nous le taux record de 22,5 %.

Les seules perspectives offertes aux jeunes sont de rester dans la dépendance et sans le sou s'ils ne trouvent pas un emploi ou dans la précarité s'ils ont la chance de décrocher un intérim ou un contrat à durée déterminée. Est-ce que c'est ça de l'insertion professionnelle?

Le stage prolongé

Le stage «d'insertion professionnelle», c'est-à-dire la période qui suit la fin des études et l'inscription comme demandeur d'emploi jusqu'au moment où l'on touche ses premières allocations de chômage, est désormais de 12 mois.

Pendant cette période d'un an on n'a droit qu'aux allocations familiales.

Après 3 ans: l'exclusion

A partir du 1er janvier 2012, le compte à rebours a commencé pour les jeunes qui ont quitté l'école et n'ont pas trouvé d'emploi.

Le Gouvernement a en effet décidé:

- de limiter à 3 ans maximum le versement de l'allocation d'insertion. Le délai de trois ans court à partir du moment où vous avez droit à l'allocation d'insertion. Passé ce délai, si vous n'avez pas trouvé de travail, vous serez tout simplement exclu du chômage, donc sans aucun revenu.
- Si vous êtes chef de ménage, isolé ou cohabitant «privilegié» en stage d'insertion, le délai de 3 ans ne court qu'à partir de l'âge de 30 ans. Après 3 ans, c'est l'exclusion.

Pour ceux qui touchaient déjà des allocations d'attente avant le changement de la loi (fin 2011), le décompte de 3 ans a commencé au 1er janvier 2012. Cela signifie que si vous n'avez pas trouvé d'emploi d'ici là, vous serez susceptible d'être exclu du chômage à partir du 1er janvier 2015.

Vous trouverez dans la lettre ci-jointe la date précise à laquelle vous n'aurez plus droit à l'allocation d'insertion.

Et en prime les contrôles renforcés

Les allocations d'insertion ne sont pas bien constantes:

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| Chef de ménage | 1.106 euros |
| isolé + de 21 ans | 818 euros |
| isolé 18 et 21 ans | 494 euros |
| isolé - 18 ans | 314 euros |
| Cohabitant + de 18 ans | 425 euros |
| Cohabitant - 18 ans | 267 euros |
| Cohabitant «privilegié»* + de 18 ans | 453 euros |
| Cohabitant «privilegié»* - 18 ans | 282 euros |

* Cohabitant avec un partenaire ne disposant que d'un revenu de remplacement

Tous ces montants sont largement sous le seuil de pauvreté de 1.000 € pour un isolé. Et pourtant, il va falloir «mériter» son allocation. Les contrôles de disponibilité sur le marché de l'emploi des jeunes ont été renforcés: ils sont plus rapprochés que pour les chômeurs «ordinaires».

Pendant cette période de chômage, il faut rechercher activement un emploi et en apporter la preuve lors du contrôle de disponibilité qui aura lieu tous les 6 mois.

Si après un de ces contrôles, vos efforts de recherche d'emploi sont jugés insuffisants et que l'évaluation est donc négative, l'allocation sera suspendue pendant 6 mois.

Ces 6 mois de suspension viendront en déduction des 36 mois durant lesquels on a en principe droit aux allocations d'insertion.