



CHANGEMENTS DES PROCESSUS DE FORMATION : TRAVAILLER LA PAUVRETE

Par Marianne Dalmans, responsable pédagogique de SOFFT

En soumettant les demandeurs d'emploi à un système de contrôle renforcé, assorti de menaces de sanctions financières, le Plan d'accompagnement des chômeurs (PAC) a mis sous pression le public des OISP (organismes d'insertion socioprofessionnelle). A partir de l'expérience pratique des formatrices de SOFFT, cet article décrit l'impact globalement négatif que ces mesures ont eu sur l'efficacité des formations dispensées au sein de ces organismes et, par conséquent, sur le bénéfice que les demandeuses, -eurs d'emploi peuvent en retirer.

Les OISP(Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle), dont SOFFT fait partie¹, ont pour mission la réinsertion sociale et professionnelle de personnes peu qualifiées, en décrochage.

Avant l'intervention des politiques multiples en matière accompagnement des chômeurs, -euses, les femmes qui suivaient nos modules de formation étaient en contrat direct avec notre service d'orientation afin d'établir leur projet personnel ou professionnel. Cette situation induisait un travail certes difficile avec des personnes bien souvent abîmées par la vie, mais ces femmes disposaient de nombreuses ressources personnelles qui pouvaient être pointées et valorisées par le travail d'affirmation et d'orientation.

¹ Service d'Orientation et de Formation pour femmes à la Recherche d'un Travail (SOFFT), En Féronstrée, 23 B-4000 Liège (04/250.96.96 et 96.86).

Ce qui fait la richesse des OISP, c'est bien de placer les personnes qu'ils forment, les femmes en ce qui concerne SOFFT, au centre du parcours d'insertion socioprofessionnelle. Ce qui, pour nous, signifie tenir compte de l'ensemble des obstacles que les femmes peuvent rencontrer dans l'élaboration d'un projet personnel ou/ et professionnel.

Arrêtons- nous un moment pour cibler les obstacles que nous rencontrions alors :

Peu de qualification,
Familles mono-parentales,
Vécu difficile : abus, violences conjugales, harcèlement,
Problèmes de santé.

Ces difficultés listées froidement s'incarnent dans notre travail quotidien et s'entremêlent.

Des exemples de situations vécues

Un jour, Sylvie se présente dans notre service : femme brillante, passionnée de nature et d'écologie, l'orientation semble facile. Il existe bien des formations liées à l'environnement. Mais Sylvie cache ce qui, à ses yeux, est un terrible secret... Elle n'a pas son diplôme primaire ! En effet, quand elle avait 11 ans, sa mère, dépressive, vivant seule avec ses trois filles, est partie en les laissant derrière elle. Tenaillée par la faim et les pleurs de ses sœurs, Sylvie, qui était l'aînée, a cuisiné pour tout le monde. S'en est suivi un placement et le sentiment de devoir continuer à s'occuper de ses sœurs. Donc, abandon de l'école. Mariée jeune, mariage raté. A 40 ans, Sylvie a le désir de trouver autre chose que de faire des ménages comme moyen d'existence.

Très fière, Sylvie a eu besoin d'un travail important de confiance en elle pour livrer son histoire. Avant, elle se faufilait au mieux comme une personne voulant cacher son illettrisme. Après des remises à niveau et un parcours au jury central, elle est devenue guide nature.

Cela a pris du temps. Il y a dix ans, ce temps, elle l'avait et nous aussi !

Prenons un autre exemple. Pascale, une jeune femme, arrive au service après un licenciement. Elle vendait des hot-dogs, après avoir abandonné l'école en première secondaire. Elle se disait trop rebelle. Elle avait de multiples compétences, surtout manuelles et créatives, mais, dans son parcours, elle se sabotait sans cesse... « C'est mon côté rebelle », disait elle. Après des mois de travail et une clarification sur sa succession d'actes d'auto- sabotage, nous l'avons aidée à mettre en mots sa terrible histoire d'abus... Elle a fait un stage dans l'industrie et travaille depuis dans une entreprise.

Une personne abusée dans l'enfance n'a pas nécessairement conscience des répercussions des violences qu'elle a subies et risque systématiquement de se mettre en échec en augmentant sa culpabilité et en érodant encore plus sa confiance en elle. Si nous nous étions arrêtées aux retards de Sylvie, à ses absences, en la sanctionnant, alors notre OISP n'aurait fait que reproduire l'exclusion sociale. Par contre, si, grâce à un travail sur le lien et la connaissance globale de la personne, nous parvenons à mettre en avant ses actes autodestructeurs liés à sa problématique d'abus, un travail de changement peu s'enclencher.

Il en va de même avec d'autres problèmes qu'il y a lieu de comprendre et d'accompagner de la même manière. Derrière chaque participante, il y a une histoire singulière souvent difficile qui éclaire les multiples obstacles à une réinsertion sociale et professionnelle.

Une évolution récente

Jusqu'à il n'y a pas si longtemps, nous pouvions à la fois travailler l'histoire de la femme, mettre en avant ses compétences et lui permettre de construire un projet personnel et professionnel qui s'inscrive dans un rythme acceptable en lien avec un chemin de reconstruction.

Nous pouvions également accompagner les autres participantes dans un projet professionnel rapide et efficace. Chacune selon son rythme, sans pression, dans une dynamique de solidarité, d'écoute et d'enrichissement mutuel où les formatrices puisaient l'énergie pour affronter des histoires souvent douloureuses.

Puis, les participantes et nous même sommes entrés en contrat avec le Forem. Les femmes sont rémunérées 1€ brut à l'heure et notre service est en relation de travail avec le Forem pour justifier son action. A cette époque, notre public reste plus ou moins le même. Notre travail pédagogique en lien avec les obstacles aussi. Nous avons alors le sentiment que notre travail est reconnu et que les participantes reçoivent un coup de pouce financier.

Cependant, en 2004, l'Onem lance le Plan d'accompagnement des chômeurs (PAC) avec ses différentes catégories d'âge qui se succèdent sur la sellette. En 2006, on confie au FOREM la mise en route du DIISP (Dispositif d'insertion socioprofessionnelle) et de l'un de ses outils, le COCRI (COntat CRédit Insertion).

Quel est l'impact de ces mesures ?

Il est de plusieurs ordres : le renforcement du contrôle, en lien avec la motivation ; le changement de public qui implique un changement dans l'organisation de la formation et dans le travail d'accompagnement. On assiste, dès lors, à l'apparition de nouveaux obstacles à l'insertion.

Renforcement du contrôle

Détaillons le premier impact lié à la pression et au contrôle : beaucoup de femmes arrivent en formation à la suite d'une trajectoire administrative compliquée, envoyées par le Forem dans le cadre du DIISP, ou dans un COCRI, avec le risque de sanctions en rapport au PAC.

Les femmes sont perdues dans les exigences administratives. Comment distinguer ce qui est répressif et ce qui relève de l'accompagnement ? Qu'est-ce qu'elles peuvent refuser ou non ? Sous la pression, elles s'engagent parfois sans comprendre les enjeux auxquels elles ont adhéré.

Cela complique considérablement notre travail de formatrices.

D'agents de changement, nous nous transformons peu à peu en travailleuses sociales. Nous expliquons les institutions : le syndicat, le Forem (qu'il ne faut pas confondre avec l'Onem), le COCRI qui, suivant les situations, peut s'avérer ou non constituer une opportunité. Nous décortiquons les situations administratives particulières et leurs implications. Nous préparons et suivons toute convocation à l'Onem, etc.

Dans ce climat de contrôle et de pression, notre recrutement est différent. Comment évaluer la motivation ? Cette motivation a-t-elle encore une importance dans la mesure où la personne se sent en danger par rapport à ses moyens de subsistance ?

Le changement de public

Le deuxième impact concerne le changement de public qui entraîne un nouveau positionnement de l'OISP. Le plan d'accompagnement s'adresse à des femmes qui sont au chômage depuis des années et, comme nous l'avons décrit précédemment, chaque fois avec une histoire particulière, souvent difficile.

De ce fait, nous rencontrons des femmes qui n'ont pas nécessairement leur place au chômage, parce que leurs difficultés relèvent plus d'une prise en charge par un CPAS (Centre public d'action sociale), la « Vierge noire » (autre nom du secteur « Invalidité du SPF sécurité sociale), l'Inami (Institut national d'assurance maladie invalidité), voire le secteur de la santé mentale.

Les nouvelles politiques de mise à l'emploi obligent, de manière brutale, les formatrices à devenir des carrefours pour remettre chaque personne à une place précise : « les chômeurs capables en formation et en recherche d'emploi » et « les autres à la mutuelle, à la Vierge noire ou au CPAS ». Tout cela s'accompagne, dans le chef de l'administration, d'une grande hypocrisie et d'une forte culpabilisation des femmes. En interne, face à cette politique d'activation, nous persistons à nous poser la question du sens de notre action pour chaque femme que nous recevons.

Désormais, les femmes ne nous parlent plus « projet » ou « envie de réinsertion », elles parlent de « peur » et de « survie ». La population est de plus en plus victime du stress. La formation n'est pas encore commencée que les formatrices doivent expliquer, rassurer, comprendre la motivation et l'adéquation réelle avec notre formation.

Les travailleurs de première ligne, les CAP, les membres des syndicats, les travailleurs des CPAS sont occupés à faire le grand écart pour essayer de protéger au mieux la dignité des personnes dans ce parcours d'insertion... Malheureusement, beaucoup d'entre nous - et c'est compréhensible -, sommes assimilés au contrôle.

Agressivité et résistance

Un troisième impact se mesure dans l'organisation même de la formation : certaines femmes sont en colère contre nous et contre celles qui dans le groupe « coopèrent ». On constate de la résistance et de la déstabilisation à cause de la peur des repréailles de l'Onem. La difficulté d'établir la confiance est évidente vis-à-vis d'un groupe de femmes « obligées » de

se former pour ne pas perdre leur indemnité, inquiètes pour leur survie, fatiguées par ces pressions.

Elles entrent en résistance contre tout ce qui, de près ou de loin, est assimilé au contrôle, à la contrainte, à l'agression... Nous voilà en plein paradoxe, dans le sens où, si on prend la peine d'écouter les acteurs de terrain, le public féminin en OISP est souvent mis en difficulté à la suite de nombreuses formes de violences, vécues parfois depuis l'enfance.

Nous avons compris et intégré cette donnée importante (pas unique, mais importante) dans notre travail au quotidien. Mais, aujourd'hui, les formatrices sont assimilées à des actrices d'une nouvelle violence, une violence institutionnelle, cette fois, qui réveille les autres de manière douloureuse !

Exemple vécu par l'équipe d'Explore en septembre 2008 : « Les formatrices/teurs nous manipulent, nous contrôlent... On vient juste s'asseoir... » Et lorsque des alternatives pédagogiques sont prises, notamment permettre l'organisation de deux groupes distincts en fonction des « intérêts », les discours de colère persistent : « On nous laisse tomber... ».

Quelques constats :

- La norme change : celles qui ne « veulent » pas entrer dans un processus de travail ne laissent plus les autres mettre à profit la formation pour entamer ce processus.
- Une sorte de « consommation » individualiste prend le dessus sur la dynamique de groupe (exemple : peu ou pas de cohésion de groupe, peu de solidarité).
- Une augmentation des attitudes et des passages à l'acte « violents », aussi bien par rapport aux autres participantes que vis-à-vis des formatrices : dénigrement, humiliation, isolement, agressivité verbale, faire autre chose, arrogance, soupirs, ne pas prendre la parole, ne pas dire bonjour, ne pas regarder les formatrices, multiplier les apartés...

Toutes ces attitudes rendent le travail ardu et épuisent les équipes.

La montée de la pauvreté

Enfin, le dernier impact, c'est l'obligation de changer nos pratiques de formation face à l'augmentation de la pauvreté économique, sociale et culturelle. En effet, nous ne pouvons plus entrer de plein pied dans le travail sur la connaissance de soi, l'étape qui permettait à la participante de construire son projet avec les différents éléments de sa personnalité. Elles ont aussi un accès bien plus difficile à leur créativité, élément important pour déconstruire et recréer un projet intéressant pour elles. L'aspect collectif, c'est-à-dire le travail de groupe est lui aussi mis à mal.

Dès lors nos outils de formations sont remis en question.

Et nous voilà confrontées à :

- un travail sur la sécurité plutôt que sur la créativité ;
- un travail sur les représentations externes plutôt que sur la connaissance de soi ;

- un travail de groupe qui dérive de « Comment se construire et se connaître grâce aux ressources du groupe ? » à « Comment écouter, respecter, ne pas en avoir peur et, donc, ne pas agresser l'autre ? ».

Le travail des secrétaires est aussi considérable : elles doivent suivre et expliquer individuellement les différents formulaires à remplir et attestations à fournir.

Les difficultés croissantes du quotidien

De plus, nous sommes amenées à travailler, au-delà de la formation, les difficultés des femmes dans leur vie quotidienne.

Un exemple : Emilie, qui travaille dur dans sa formation en informatique. Elle est régulière et très heureuse de sa nouvelle activité. Un jour elle s'absente pour répondre à une convocation de l'Onem.

Elle souffre du dos et le médecin doit vérifier ses dires. Suite à ses examens, elle souffre de nouveau du dos et doit s'absenter, car elle ne sait plus se déplacer. Elle nous envoie un certificat médical. Peu après, elle nous contacte, car elle ne touche plus son indemnité. Elle confie : « Le médecin de la mutuelle ne m'aime pas. Il refuse de me donner mon argent ».

Après de nombreux essais pour comprendre la situation, je me rends à son domicile. Je contacte la mutuelle qui confirme en effet son non-droit à l'indemnité. Je contacte le CPAS qui me dit que c'est trop tard pour introduire une demande...

Cette dame s'est donc retrouvée avec un mal de dos l'empêchant de se déplacer, seule avec ses trois filles avec une demi-indemnité !

Malheureusement, cette « histoire » n'est pas un fait isolé. Dès lors, nous ne pouvons pas passer sous silence la violence avec laquelle un certain personnel de l'Onem reçoit les chômeurs et le désarroi dont les femmes nous font part.

Je ne peux conclure sur un tel constat ...

Je peux, comme tous mes collègues et autres travailleurs du secteur, me poser des questions sur le sens de ce que nous faisons ?

Le secteur de l'insertion socioprofessionnelle est-il instrumentalisé par une politique répressive envers des chômeurs coupables de tous les maux ?

Comment défendre et conserver la qualité de notre travail ?

Comment soutenir les équipes devant une augmentation de la pauvreté économique, sociale et culturelle et des souffrances qu'elle engendre ?

Le parcours d'insertion a besoin de temps, le parcours d'insertion à besoin de sécurité, le parcours d'insertion à besoin de moyens et reste, à mes yeux, indispensable pour défendre une justice sociale en matière d'emploi et de formation.

Enfin je terminerai en citant une phrase d'un ministre du Nicaragua, Thomas Borge : « La solidarité est la tendresse des peuples »

Tentons de ne pas la perdre !

Changements des processus de formation :
travailler la pauvreté

Collectif contre les violences conjugales et l'exclusion (CVFE asbl) : 9, rue Sœurs de Hasque - 4000 Liège

Publications (analyses et études) : www.cvfe.be

Contact : René Begon - renebegon@cvfe.be - 04 250 96 87

Avec le soutien du Service de l'Education permanente de la Communauté française et de la Région wallonne