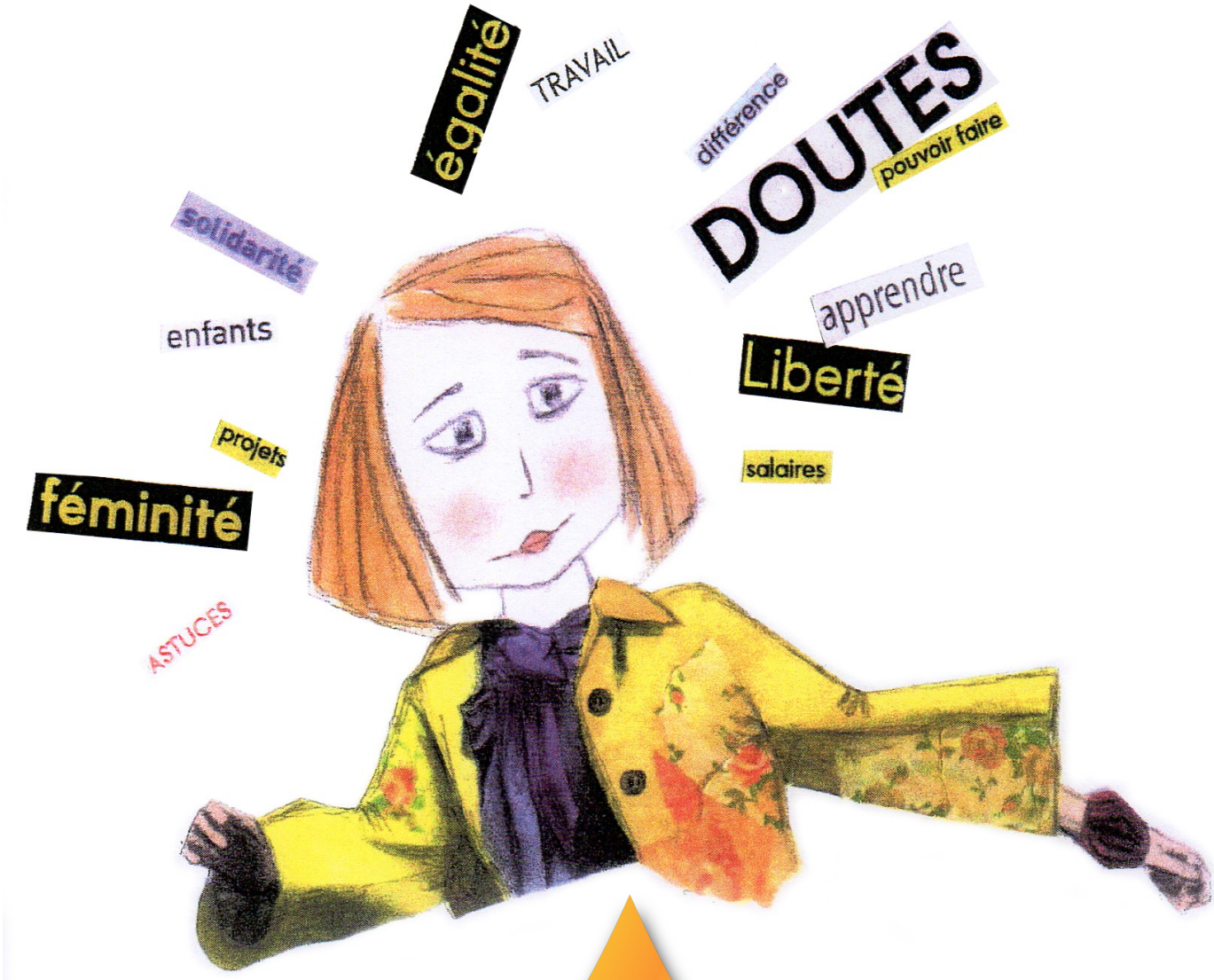
Femme, formation et insertion :

quels défis pour quelle émancipation ?



Atelier de Pédagogie Sociale

Le GRAIN

asbl

rue du Marteau 19
1000 Bruxelles

tél./fax: 02/217.94.48

info@legrainasbl.org
www.legrainasbl.org

« Il n'y a pas d'émancipation possible sans la prise de conscience explicite de ce par quoi on est asservi, et plus fondamentalement sans la conscience même de l'asservissement, jusque-là étouffée, anesthésiée par les habitudes et le poids des conformismes ».
Le petit bourgeois gentilhomme (2003)

Citations d'Alain Accardo

« Insertion. Nom féminin, fréquemment associé à jeune, pour donner l'expression « insertion des jeunes » ou encore à professionnel pour donner « insertion professionnelle ». Puisque le chômage réside dans la privation d'emploi, il suffirait de les « insérer » pour éradiquer le chômage. (…) Puisqu'il n'y a pas de majorité politique pour développer l'emploi, la priorité sera la formation »[1].

1 M. Alaluf, dans Le dictionnaire du prêt-à-penser : emploi, protection sociale et immigration, EVO asbl, Bruxelles - Charleroi, coll. Politiques, 2000, p. 52.

Table des matières

Introduction générale....6
1.Baliser le chemin : formation, insertion et émancipation....8
1.1.Comment définir la pédagogie émancipatrice, quels sont les critères d'une formation à visée d'émancipation ?, définitions par Francis Tilman et Dominique Grootaers, formateurs d'adultes et chercheurs....8
1.1.1.Qu'est-ce que l'émancipation ?....8
1.1.1.1.L'émancipation en éducation et en formation....8
1.1.1.2.Les finalités sociales d'une pédagogie émancipatrice 9
1.1.2.Les buts de la pédagogie émancipatrice....9
1.1.2.1.La pédagogie émancipatrice doit en priorité modifier les représentations des individus dominés....9
1.1.2.2.La pédagogie émancipatrice doit donner des outils....10
1.1.3.L'émancipation n'est pas la promotion personnelle....11
1.2.Pourquoi parler d'émancipation au féminin aujourd'hui ?, avec Éléonore Seron, chercheuse et consultante pour le projet Ada 12
1.2.1.L'inégalité préférée au changement….....13
1.2.2.La non mixité au service de l'émancipation ?....13
1.2.3.Inné ou acquis, un débat sans fin….....14
1.2.4.L'ISP et ses limites....14
2.Enjeux ISP pour les femmes....16
2.1.L'emploi, mais encore ?….....16
2.1.1.Nécessité de temps pour apprendre un métier….....16
2.2.Ouvrir les choix....17
2.2.1.Rôle des modèles....18
2.2.2.Image sociale positive du métier = émancipation ?....18
2.2.3.Formation courte : découverte des possibles….....19
2.3.Travail sur la globalité de la personne....19
2.3.1.Mésestime ou modestie ?....20
2.3.2.Estime de soi, estime collective ?....20
2.4.Paroles de femmes : témoignages de formatrice, stagiaires, employées....21
2.4.1.Formation, nettoyage et Titres-services : un défi controversé, avec Prisca Kountangni. 21
2.4.1.1.Formation et Titres-services », un mariage controversé....21
2.4.1.2.Valorisation du métier : un passage obligé....22
2.4.1.3.Rapport à son métier, rapport à soi....22
2.4.1.4.La technique ne suffit pas….....23
2.4.1.5.Une pédagogie de l'expérimentation....23
2.4.1.6.Inclusion ou exclusion sociale ?....24
2.4.2.Aide à domicile, esclave ou employée ?, avec Annie 24
2.4.2.1.Apprentissage et repères....24
2.4.2.2.Bosser, encore et toujours ….....25
2.4.2.3.Aide à domicile, un métier....25
2.4.2.4.Droit, indépendance, émancipation….....25
2.4.3.Nettoyage et émancipation, témoignage entre ici et là-bas, avec Dieynaba....26
2.4.3.1.Recherche de formation : parcours du combattant....26
2.4.3.2.Et après ? Le monde du travail….....27
2.4.3.3.Changement de vie : répartition des tâches !....27
2.4.3.4.Belgique-Sénégal : d'autres modes de vie….....27
2.4.4.Pénibilité du métier d'aide-ménagère, avec Carmen 28
2.4.4.1.« A bout » du balai….....28
2.4.5.« administrateur réseau », une formation-tremplin, avec Nathalie....28

2.4.5.1.L'informatique, par hasard….....29
2.4.5.2.Volonté d'y croire.....29
2.4.5.3.Apprendre, encore apprendre.....29
2.4.5.4.La vie comme un jeu ?.....30
2.4.5.5.Métiers informatiques, métiers masculins ?!.....30
3.Réalités socioéconomiques ou freins aux enjeux ISP.....31
3.1.Contradictions sur le terrain : nécessité de liberté d'action et professionnalisation du secteur. 31
3.1.1.De l'impossibilité d'être créatif.....31
3.1.2.Les défis, oui mais….....31
3.1.3.Les gens de terrain, c'est nous !.....32
3.1.4.Tout détruire pour reconstruire ?.....32
3.2.L'ISP et la société d'insertion : lecture à partir de la carte de l'exclusion, avec Mejed Hamzaoui.....33
3.2.1.Formation et autonomie.....33
3.2.2.Et l'émancipation dans tout ça ? ….....34
3.2.3.Entre social et économique : chaînon manquant ?.....35
3.2.4.Oui à la formation, mais pas n'importe laquelle !.....35
3.2.5.Le social et l'humain technicisé ?!.....36
3.2.6.Sélection et logique concurrentielle.....36
3.2.7.Quelles perspectives pour l'ISP ?.....36
3.3.Quand l'associatif rencontre le privé : témoignages d'employeurs et expérience de job coaching 37
3.3.1.Belgacom et Interface 3.Namur : un duo gagnant, avec Juliette Agro.....37
3.3.1.1.Entre défi social et besoin de l'entreprise.....37
3.3.1.2.Construction de modules techniques.....38
3.3.1.3.Craintes du privé envers le social….....38
3.3.1.4.La technique : oui, mais….....39
3.3.1.5.Changer le regard sur la profession.....39
3.3.1.6.ISP-entreprise : une collaboration gagnante.....39
3.3.2.Acélya, titres-services et finalité sociale, avec Hélène Denayer.....40
3.3.2.1.Entreprise à finalité sociale, un autre regard sur le métier….....40
3.3.2.2.Titres-services et indépendance.....41
3.3.3.Le (job)coaching : un outil pour l'émancipation des femmes précarisées, par Marie-Rose Clinet, responsable Coaching d'insertion à l'asbl Flora.....41
3.3.3.1.Le vécu des clientes.....41
3.3.3.2.L'intervention des organismes d'insertion.....42
3.3.3.3.L'outil (job) coaching.....42
3.3.3.4.Les formations au coaching de Flora.....42
3.3.3.5.Les dimensions de genre.....43
3.3.3.6.Les défis à relever dans la pratique 43
4.« Quel avenir pour les pédagogies émancipatrices ? ».....45
4.1.Le travail, clé de l'intégration… et de l'émancipation ?, avec Mejed Hamzaoui, docteur en sciences sociales 45
4.1.1.Approche par genre et projet culturel comme processus d'émancipation, avec Marie-Rose Clinet et Sandrine Grosjean, chargées de projets à Flora.....45
4.1.2.Travail est égal à émancipation : mais de quel type de travail parlez-vous ?.....45
4.1.3.Quatre facettes du travail.....46
4.1.4.Dimension de genre et vision globale de l'existence.....46
4.1.5.Quand la culture se mêle d'apprentissage au féminin….....47
4.1.6.Les femmes au cœur du processus de création.....48
4.1.7.Schizophrénie et insertion socioprofessionnelle ?!….....48
4.2.Une expérience de mixité régulée, par Godelieve Ugeux, directrice à Interface3.Namur.....49

4.2.1.Petit regard en arrière....49
4.2.2.Une interpellation et une décision....49
4.2.3.La grammaire secouée 50
4.3.Écrire pour penser, par Yolande Verbist....51
4.3.1.« C'est moi qui pilote » ou le récit de vie en ISP, avec Madeleine Mignolet, Isabelle Hayez, Martine Dupont et Alexandre Sabin....52
4.3.2.Formater ou émanciper ?... 52
4.3.3.Rapport à soi et au monde....53
4.3.4.Adieu la sélection, place à la participation !....53
4.3.5.Mais où sont passés les formateurs ?!....54
4.3.6.« Préfiguration », on défriche....54
4.3.7.« Configuration », on classe 55
4.3.8.Reprendre le pouvoir sur sa vie !....56
5.Pistes de conclusions....57
5.1.Jeter des ponts entre formation, insertion, travail et émancipation au féminin, par Dominique Grootaers et Francis Tilman, chercheurs et formateurs d'adultes....57
6.Bibliographie....62
6.1.Ouvrages....62
6.2.Données sur l'ISP bruxellois....62
6.3.Articles....62
6.4.Conférence....63

Introduction générale

« Peut-on affirmer que l'égalité des droits est acquise à tous les niveaux de la société et accessible à tous et toutes ? »[2], s'interroge G. Ugeux, directrice de Interface3.Namur[3]. La réponse est « Non », sans l'ombre d'une hésitation. Encore aujourd'hui, les femmes sont mesurées à leur « degré de conformité à l'homme », rappelle C. MacKinnon[4]. Preuve à l'appui : la nécessité de mettre en place des mesures de « discrimination positive », traitement préférentiel visant à contrebalancer les effets de l'exclusion et rétablir une égalité des chances entre hommes et femmes.

A cette difficulté d'être femme dans notre société se superpose souvent cette notion terrible de « précarité ». Synonymes : « fragilité, instabilité », nous indique le Dictionnaire Le Robert. Mais encore… La précarité serait « ce statut flottant dans lequel le moindre élément qui dérape peut gripper tout le mécanisme »[5], précise Vie Féminine, « [cette] limite avec la pauvreté dans laquelle on peut tomber pour un rien ». La précarité ne touche pas seulement aux difficultés financières, mais aussi sociales, affectives,… réalités souvent invisibles, insoupçonnées, dissimulées.

Le Grain, Atelier de Pédagogie sociale, est un espace de recherche, de développement et de diffusion de pédagogies. L'asbl se centre sur les problématiques issues des milieux populaires, et de tout groupe social dominé, en leur permettant d'analyser leur situation et d'accroître leurs moyens d'action. Lieu de réflexion sur les questions pédagogiques comme outil d'émancipation des publics les plus fragilisés, Le Grain a réservé un espace important au discours sur l'émancipation des femmes précarisées à travers un processus de formation. Et plus particulièrement, dans un contexte d'insertion socioprofessionnelle (ISP). En effet, inscrites « dans une démarche intégrée de lutte contre l'exclusion sociale, culturelle et professionnelle »[6], les actions d'ISP « doivent permettre à des adultes exclus et fragilisés de se (re)placer dans une perspective réaliste de construction, d'accès et de réussite de leur parcours d'insertion tout en retissant leur lien social ».

Nous avons privilégié deux types de formation, expressément éloignés l'un de l'autre : d'une part, la formation d'aide à domicile dans le cadre des Titres-services ; d'autre part, les formations aux métiers techniques de l'informatique. C'est à la Cobeff[7], organisme d'insertion socioprofessionnelle (OISP) bruxellois, que nous avons récolté l'essentiel de nos entretiens concernant la formation dans le secteur du nettoyage. Pour ce qui est de la formation aux métiers techniques de l'informatique, nous nous sommes tournés vers Interface3.Bruxelles[8], OISP bruxellois et Interface3.Namur, centre pilote dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Au fil de nos rencontres avec des opératrices d'OISP, des formatrices, des stagiaires, des employées, etc., nous avons découvert l'ISP comme un lieu propice à l'expérimentation, à la rencontre avec soi et avec

2 G. Ugeux, Au-delà de la reconnaissance formelle, un féminisme en régime d'éthique reconstructive, DEA en Sciences Philosophiques, Université de Louvain-La-Neuve, 2005, p. 9.

3 Interface 3.Namur est une association qui propose aux femmes en quête d'emploi des formations dans les NTIC. Elle a été reconnue par le Fonds Social Européen au niveau fédéral dans le projet Explore et par la Formation professionnelle de la Région Wallonne pour les années 2005, 2006 et 2007. Plus d'infos sur http://www.interface3namur.be/

4 C. MacKinnon, Le féminisme irréductible. Discours sur la vie et la loi. Ed. des Femmes-Antoinette Fouque, Paris, 2005, p. 41.

5 V. Lootvoet, Au féminin précaire : comment les femmes vivent-elles la précarité aujourd'hui ?, Ed. Vie féminine, Bruxelles, 2006, p. 14.

6 « Les missions et actions des OISP bruxellois », dans le Vade-mecum de l'Insertion socioprofessionnelle en Région bruxelloise, Bruxelles, FeBISP asbl, 2008.

7 La Cobeff, Coordination bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes, propose des formations, principalement dans le secteur des soins et de l'HORECA. Plus d'infos sur www.cobeff.be

8 Interface 3, centre de formation bruxellois proposant des formations dans les métiers techniques de l'informatique, spécifiquement pour un public de femmes, ayant soit un graduat, soit le CESS. Plus d'infos sur wwww.interface3.be

l'autre, à la construction de projets personnels et collectifs, à la réflexion sur la question du genre, une manière de poser un regard neuf sur les rôles préétablis dans notre société… Mais tous ces échanges ont également mis l'accent sur la conjugaison particulièrement complexe entre développement personnel et intégration au monde du travail.

Face à cette dualité omniprésente, nous ne pouvions faire fi du contexte économique dans laquelle l'ISP s'insère. Nous avons alors effectué un petit détour par le concept d'État social actif et d'Insertion. En effet, selon M. Hamzaoui, président de l'Institut des Sciences du travail de l'ULB, la nouvelle question sociale imposerait une forme de société qui « autorise les justes inégalités»[9]. Et donnerait naissance à des nouvelles figures de précarité et d'exclusion, notamment celle de « travailleurs pauvres ».

Se pose alors cette question : « quel type de formation voulons-nous, pour quel type de société ? »… A travers des expériences originales de terrain transparaît la volonté d'apporter des réponses alternatives : projets créés entre employeur et centre de formation, entre employeur et stagiaire en formation ; ou encore un exemple d'une entreprise alliant création d'emploi et finalité sociale.

Enfin, nous terminons par un aperçu d'expériences pédagogiques, dites d'émancipation, vécues dans un contexte d'ISP. Pour tenter de répondre à cette dernière question, transversale à tout le dossier : « existe-t-il encore une place pour les pédagogies émancipatrices dans notre société actuelle ? Et si oui, laquelle ? Jusqu'où peut-elle guérir des fractures de la vie ? »…

Au fond, à chaque nouveau pas de cette recherche, nous avons découvert l'étendue des problématiques et le foisonnement des questionnements. Notre objectif n'est certainement pas d'en faire le tour. Mais bien de lancer des ponts entre théorie et pratique de terrain, croiser les approches, les visions et les mettre en discours, en interrogation. En espérant que cette lecture vous invite à déconstruire la réalité de terrain afin de mieux identifier les problématiques qui la traversent et mettre des mots sur le travail vécu.

9 M. Hamzaoui, Le travail social territorialisé, Ed. de l'Université de Bruxelles, coll. Sociologie du Travail, 2002.

1. Baliser le chemin : formation, insertion et émancipation

1.1. Comment définir la pédagogie émancipatrice, quels sont les critères d'une formation à visée d'émancipation ?, définitions par Francis Tilman et Dominique Grootaers, formateurs d'adultes et chercheurs

Francis Tilman et Dominique Grootaers sont tous deux collaborateurs et fondateurs de l'Atelier de Pédagogie sociale Le Grain. F. Tilman est également professeur dans l'enseignement professionnel et D. Grootaers enseigne à la Faculté des Sciences de l'éducation à l'UCL.

Tout formateur assurant une formation professionnelle ne peut éviter la question : dois-je préparer un opérateur efficace ou dois-je aussi former un travailleur lucide ? Plus précisément encore, est-il possible de former un travailleur efficace, et donc capable de penser son activité professionnelle sans, par la même occasion, former un individu pouvant prendre des distances par rapport à son travail, à son organisation, et donc un travailleur lucide et critique ? Les organismes de formation socioprofessionnelle n'échappent pas à ce dilemme. Ils le vivent peut être sur un mode plus explicite et plus aigu que d'autres puisque, par définition, ils entendent assurer l'insertion de leur public dans la société, tant par le travail que par le développement personnel et citoyen. C'est pour cela que l'on parle d'insertion socioprofessionnelle.

Les organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP) furent institués pour un public en difficulté d'intégration. Cette difficulté est due d'abord à l'impossibilité de trouver à se faire embaucher, entre autres parce qu'il s'agit de personnes sorties de l'école sans qualification et dont la personnalité construite dans des conditions difficiles ne présente pas toujours la structuration requise ni les compétences sociales attendues pour évoluer et s'intégrer dans les diverses institutions du monde du travail et de la vie sociale.

A l'origine, ces initiatives furent portées par des acteurs sociaux affichant leur militance et s'inscrivant explicitement dans une perspective d'émancipation sociale. Au fil du temps, les nouveaux formateurs n'ayant pas baigné dans cette visée militante se sont interrogés sur la dimension émancipatrice de leur travail, affichée encore souvent dans le projet pédagogique de leur organisme, mais de plus en plus contrée par les exigences technocratiques d'efficience imposées par leurs financeurs.

Afin d'éclairer, au sein des organismes de formation socioprofessionnelle, le débat visant à clarifier les finalités et à opérationnaliser la pédagogie, voici une explicitation de ce que serait une pédagogie émancipatrice appliquée aux formations d'insertion socioprofessionnelle.

1.1.1. Qu'est-ce que l'émancipation ?

Dans son sens le plus général, l'émancipation peut être définie comme la sortie, l'affranchissement d'une tutelle. La pédagogie serait donc émancipatrice lorsqu'elle développe les savoirs et les capacités des personnes leur permettant de se libérer d'une autorité, d'une servitude, d'un pouvoir. Voyons cela plus en détails.

1.1.1.1. L'émancipation en éducation et en formation

Pourquoi parler d'émancipation dans la formation ? Toute formation n'est-elle pas émancipatrice, par définition, dans la mesure où elle vise l'acquisition de nouveaux comportements et savoir-faire censés accroître le pouvoir d'action du formé ? L'éducation ne consiste-t-elle pas en une sortie d'un état dévalorisé pour accéder à un autre état plus valorisé, comme son étymologie nous l'indique (« educere », c'est-à-dire littéralement conduire hors de, mener hors de) ?

D'abord, il ne faut pas confondre l'éducation et la formation. Cette dernière vise plus l'acquisition de compétences tandis que l'éducation vise plus la transformation de l'ensemble de la personne. Autrement dit, la formation est plus fonctionnelle que l'éducation. Ensuite, l'éducation elle-même peut ne pas être

émancipatrice car, rappelons-le, l'émancipation postule la sortie d'une domination[10]. Or, on peut montrer que certains types d'éducation visent précisément à sauvegarder, voire à renforcer les privilèges des enfants issus de groupes sociaux dominants ou à faire accepter, voire à faire perpétuer la condition dominée par ceux qui appartiennent aux groupes populaires. Les finalités sociales attribuées à un projet de formation ne coulent donc pas de source. En d'autres termes, puisque la pédagogie est l'ensemble des moyens et des stratégies utilisés pour atteindre un but éducatif, il convient, avant même de parler de méthode, de préciser les finalités et les buts d'une pédagogie qui se voudrait émancipatrice.

1.1.1.2. Les finalités sociales d'une pédagogie émancipatrice

Une pédagogie émancipatrice peut être définie plus précisément comme les conceptions et les pratiques de l'activité éducative qui visent l'accès au pouvoir et à l'autonomie d'action des individus et des groupes sociaux dominés[11]. Plus précisément, il s'agit de vouloir, pour ce public, l'accès au savoir, la maîtrise intellectuelle, culturelle et affective, qui doit permettre à ceux qui sont privés de pouvoir et de savoir de prendre confiance en eux, d'avoir (en coopération avec les autres) une emprise plus grande sur leur environnement économique et social et, si possible, d'agir collectivement sur cet environnement et, si possible encore, d'y modifier les rapports sociaux de domination dans un sens plus équitable.

Certes, l'émancipation est d'abord celle de la personne. Mais elle a aussi, incontestablement, une dimension collective. Les inégalités et la domination sociales existent. Elles prennent des formes instituées qui perdurent dans le temps. L'émancipation n'est donc pas seulement l'accroissement de l'autonomie de pensée et d'action d'une personne ; elle implique aussi la transformation de la société vers plus de liberté, de justice, d'égalité pour tous, et donc spécialement pour ceux qui sont privés de savoir et de pouvoir ou fortement limités par rapport à ceux-ci. Autrement dit, l'émancipation requiert plus qu'une transformation des personnes. Elle exige aussi des transformations institutionnelles qui modifient concrètement et durablement les rapports sociaux de domination. Ces transformations peuvent s'obtenir par la mise en œuvre de projets d'action de groupe par les dominés (de protestation, de revendication, d'innovation). Elles passent souvent aussi par l'alliance de ces derniers avec des militants solidaires appartenant à d'autres groupes sociaux. Nous savons, par notre pratique, que ces transformations des rapports sociaux peuvent s'expérimenter localement et, en particulier, au niveau d'un organisme de formation ou d'un organisme d'insertion socioprofessionnelle.

Maintenant que nous avons explicité la portée nécessairement (mais pas exclusivement) sociale et politique que nous donnons à l'idéal éducatif d'émancipation, précisons les buts pédagogiques. Ces buts pourront ensuite nous servir de critères pour définir le programme d'une formation émancipatrice ou pour évaluer les résultats d'une formation existante, à l'aune de ce choix sociopolitique.

1.1.2. Les buts de la pédagogie émancipatrice

Sur base des réflexions qui précèdent, que doit viser (les buts poursuivis) et que doit obtenir (les résultats attendus) une pédagogie qui se veut au service de l'émancipation ? Voici quelques critères permettant de répondre à cette double question.

1.1.2.1. La pédagogie émancipatrice doit en priorité modifier les représentations des individus dominés.

- Les représentations de l'avenir. La personne doit se donner un avenir, doit être convaincue qu'un

10 La domination peut être définie comme l'exercice d'un pouvoir durable et unilatéral d'un acteur social (personne ou groupe) sur un autre acteur social, un pouvoir qui pousse le second à agir et à se comporter d'une certaine manière voulue par le premier. Cette coercition peut s'exercer de multiples façons, y compris en empruntant une voie psychologique ou culturelle qui entraîne l'adhésion plus ou moins inconsciente du « dominé » à sa domination. Dans ce cas, certains parlent d'« aliénation ».

11 On peut approfondir cette perspective dans l'ouvrage collectif coordonné par D. Grootaers et F. Tilman, La pédagogie émancipatrice. L'utopie mise à l'épreuve, P.I.E-Peter Lang, 2002.

lendemain différent et meilleur qu'aujourd'hui est possible et réalisable, que sa condition actuelle n'est pas inéluctable.

- Les représentations des logiques sociales à l'œuvre qui expliquent le pourquoi de sa condition. Le (la) stagiaire doit devenir capable d'analyser la réalité, de décoder les mécanismes qui y opèrent, de démonter le rôle des acteurs impliqués, de prendre du recul et d'objectiver les situations vécues.

- Les représentations de lui-même, de ses capacités, de ses compétences, de ses potentialités. La personne vivant une condition dominée doit se rendre compte qu'elle peut beaucoup plus que ce qu'elle ne l'imagine spontanément, surtout si elle acquiert de nouveaux moyens. Elle doit percevoir qu'elle a un potentiel en elle et qu'elle peut le faire fructifier. De même, si elle appartient à un groupe, elle doit être amenée à découvrir que ce collectif dispose de ressources qui sont mobilisables et qui lui permettent d'entamer des actions transformatrices en apportant la force de la coopération.

1.1.2.2. La pédagogie émancipatrice doit donner des outils.

- Les outils du travail intellectuel. Se comprendre soi-même, comprendre et analyser son environnement et la société dans laquelle on vit, se projeter dans l'avenir présupposent un minimum de savoir-faire cognitifs. S'émanciper demande de pouvoir lire, écrire, calculer, certes, mais aussi d'être capable de manipuler les mécanismes mentaux de base comme induire, déduire, comparer, synthétiser, analyser, formaliser, vérifier, avoir de la méthode, faire une recherche documentaire, résoudre des problèmes, etc.

- Les outils du savoir. L'exercice efficace de la réflexion dans chacun des domaines évoqués à propos des représentations ci-dessus fait appel à des connaissances, à des théories, à des expériences formalisées. L'émancipation n'est donc possible que si l'on a accès aux connaissances utiles pour comprendre et penser sa vie. En corollaire, l'accès au savoir, c'est aussi acquérir la capacité de se documenter par soi-même et de trouver les informations dont on a besoin et qu'on ne possède pas encore.

- Les outils de la communication. Parmi ceux-ci, citons la capacité de s'exprimer, d'être créatif, de prendre la parole (sous toutes ses formes et donc, pas seulement sur le mode verbal), d'écouter pour restituer ce que quelqu'un d'autre a exprimé, etc.

- Les outils de la maîtrise de son affectivité. Parmi les attitudes à adopter dans ce domaine, citons le contrôle de son impulsivité (qui vient brouiller la communication avec ses partenaires, qui fait se précipiter dans des réponses immédiates ou des recherches de solution avant d'avoir perçu clairement la nature du problème), le dépassement de son découragement et la capacité de s'investir et de s'engager dans la durée dans des tâches dont on a mesuré l'intérêt tout autant que le coût personnel (ce qui implique une certaine audace, l'endurance, la persévérance, la lucidité au sujet des atouts et des obstacles, une certaine souplesse pour réagir et s'ajuster aux imprévus, etc.).

- Les outils pour mener une action. Pas de véritable émancipation sans la possibilité d'agir, seul et en groupe, pour transformer concrètement certains aspects de la réalité vécue, soit dans son environnement, soit dans ses relations, soit dans ses attitudes, etc. En somme, il s'agit de développer les capacités requises pour pouvoir mener des projets. Être capable de définir des objectifs en termes de résultats à atteindre, de juger de la faisabilité de ces objectifs par rapport aux contraintes et aux ressources, d'imaginer des stratégies appropriées, de négocier, de mener à bien l'action en organisant le travail, en le planifiant (rapport au temps), en s'impliquant, enfin, d'évaluer son action pour la réajuster et l'améliorer, tels sont les savoir-faire à développer. Ces savoir-faire font eux-mêmes appel aux mécanismes cognitifs et aux connaissances liées à la capacité d'analyse ; ils s'appuient aussi sur les savoir-faire de communication et sur les attitudes personnelles de maîtrise affective que nous venons d'évoquer. Le développement de la compétence transversale « mener efficacement un projet d'action de groupe » apparaît comme le critère le plus décisif d'une pédagogie émancipatrice. C'est aussi l'objectif le plus difficile à atteindre, dans le contexte social et culturel actuel.

Finalement, une pédagogie est émancipatrice si elle permet aux personnes dominées de se construire une nouvelle identité s'appuyant sur la maîtrise de nouveaux comportements intégrés et durables, une nouvelle personnalité tout à la fois en continuité et en rupture avec leur ancienne personnalité et en articulation avec leur projet d'action et leur environnement. L'indicateur (en termes de résultats) du caractère émancipateur d'une formation ne s'arrête cependant pas à ce premier aspect. Une pédagogie est émancipatrice si les personnes devenues ainsi plus confiantes en leurs possibilités et mieux outillées pour comprendre et agir sur leur environnement professionnel, familial et/ou social, entament alors effectivement certaines actions avec d'autres pour transformer, dans cet environnement, le rapport de domination en un rapport plus égalitaire et plus juste envers les différents partenaires qui se côtoient dans les situations vécues et sont inclus dans ce rapport.

1.1.3. L'émancipation n'est pas la promotion personnelle

Si la formation s'adresse à chaque personne en particulier, l'émancipation est par définition collective. L'émancipation, avons-nous dit, est la sortie d'une condition de domination. L'état de sujétion d'un individu s'inscrit toujours dans un groupe d'appartenance où se jouent des rapports sociaux. L'insertion socioprofessionnelle elle-même en est l'illustration : rapport des OISP vis-à-vis des pouvoirs subsidiants, position des stagiaires selon leurs qualifications dans le cadre du marché de l'emploi, rapport des stagiaires vis-à-vis des dispositions politiques et des pratiques administratives d'accompagnement des demandeurs d'emploi et d'attribution d'allocations de subsistance ou de chômage, rapport entre les stagiaire et les formateurs (qui disposent d'un statut et de diplômes, en dehors de toute considération de type psychologique), rapport entre les stagiaire et des employeurs dans le cadre d'un stage, etc.

Selon notre conception, l'enjeu de l'émancipation n'est donc pas la sortie individuelle d'une condition grâce à la mobilité sociale ou la promotion professionnelle, mais la transformation de la condition de domination elle-même. Celle-ci entraîne que les personnes se transforment certes, mais aussi que les structures et que le fonctionnement des institutions qui ont créé les conditions de la domination et de l'aliénation s'en trouvent modifiées.

Au moins deux cas de figure d'émancipation peuvent être envisagés, du point de vue des personnes formées. Ils font tous deux appels aux valeurs et aux comportements de solidarité qui cherchent à modifier la condition d'un ensemble de personnes d'un groupe donné, partageant une même situation de domination.

Premier cas de figure. Des circonstances de la vie, parmi lesquelles l'expérience d'une formation efficace, ont permis à une personne de sortir individuellement de sa condition de domination. Cette sortie ne devrait être considérée comme une émancipation que si les nouveaux comportements ont des retombées émancipatrices sur les relations de cette personne. Ce ne sera pas le cas si cette dernière change purement et simplement de catégorie sociale, s'identifiant à un nouveau groupe social partageant une condition plus privilégiée, grâce à une promotion purement individuelle.

Une mobilité sociale ascendante sera, par contre, émancipatrice, si la personne qui en bénéficie reste en lien avec son milieu d'origine et cherche, d'une façon ou d'une autre, grâce à ses nouvelles compétences et ses nouveaux acquis, à faire sortir les pairs de son ancien groupe d'appartenance des conditionnements qui les aliènent et dont elle a pu elle-même se libérer. Au minimum, elle reste intéressée et préoccupée par la condition des autres personnes défavorisées. Elle continue d'être informée à leur sujet. Elle se sent encore concernée par leurs problèmes. Plus largement, elle peut s'engager dans des actions militantes ou citoyennes visant une société plus juste.

L'autre cas de figure est celui de personnes qui, dans le cadre de leur processus d'émancipation, deviennent capables de percevoir et de vivre autrement leur environnement, tout en restant dans leur groupe d'appartenance d'origine. Une vie plus lucide, de meilleure qualité, partagée avec les proches et les collègues, constitue une sortie de l'aliénation transformant la condition sociale initiale pour la personne et pour son entourage. Ce genre de transformation va généralement de pair avec une implication pour une modification des contraintes de l'environnement à la source de la situation inacceptable, avec un certain engagement, direct ou indirect, pour améliorer et rendre moins injuste la situation de ses proches ou de ses collègues.

On le voit, le piège à éviter pour le formateur qui voudrait s'inscrire dans la perspective de l'émancipation des personnes qu'il forme, c'est de confondre pédagogie de la réussite et pédagogie émancipatrice. La pédagogie émancipatrice serait en quelque sorte une pédagogie de la réussite réinvestie collectivement ou de la réussite « mutualisée ».

Par conséquent, un dernier critère de la pédagogie émancipatrice, un dernier but se voit ainsi mis en lumière. Celui-ci est sans doute le plus déterminant, le plus essentiel à nos yeux. Il est lui-même indissociable de ceux que nous avons définis ci-dessus : il n'y a pas de formation émancipatrice sans l'acquisition voulue, organisée, outillée et systématisée de comportements de solidarité[12].

1.2. Pourquoi parler d'émancipation au féminin aujourd'hui ?, avec Éléonore Seron, chercheuse et consultante pour le projet Ada

Éléonore Seron est l'auteure d'une thèse en psychologie sociale à l'UCL sur le lien entre discrimination, bien-être et identification au groupe[13]. Elle a également pris part à l'élaboration d'outils de sensibilisation dans le cadre du projet Ada. Ce réseau, du nom d'Ada Lovelace, première femme programmeuse en informatique, est né de la constatation d'une sous-représentation des femmes dans le secteur des NTIC, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. L'objectif est de leur fournir des outils, des informations, des réflexions sur ces métiers et sur la place des femmes dans ce secteur.

A partir de ces premières précisions de définition, on peut se poser la question de la pertinence d'une réflexion sur l'émancipation des femmes précarisées et des pédagogies émancipatrices dans une société dite d'égalité homme-femme … « Personnellement, je ne crois pas du tout à une égalité de faits entre hommes et femmes », s'exclame E. Seron. « De grandes avancées ont été réalisées sur toute une série de choses. Mais le danger aujourd'hui, c'est de penser que l'égalité est acquise ». Les gens arrêtent alors de se battre. Avec pour conséquence directe : « la diminution de fonds pour des projets axés uniquement sur les femmes. Puisqu'on ne considère plus l'inégalité homme-femme comme quelque chose de crucial », déplore-telle.

Or le moment serait jugé d'autant plus critique : « dans les années septante et quatre-vingt, il y avait un regard attentif sur ces aspects-là parce qu'on sortait des mouvements féministes des années soixante. Maintenant, on assiste à un retour en arrière incroyable : tout le domaine de l'enfance est à nouveau extrêmement « gendré » en termes de jouets, de vêtements, etc. On a relâché la vigilance en pensant que la guerre était gagnée ». Il suffit aussi de se pencher sur les salaires entre hommes et femmes pour avoir la confirmation que la société d'égalité entre les sexes n'existe toujours pas dans la réalité.

12 Cet apprentissage de la solidarité commence, en réalité, au sein de la formation elle-même, dans la visée partagée qui veut conduire l'ensemble des stagiaires à la réussite, ainsi que dans les démarches pédagogiques qui prennent appui sur les ressources du groupe.

13 E. Seron, Nous faisons face ensemble : les cognitions de groupe en tant que stratégies pour réduire l'impact négatif de la discrimination, thèse de doctorat en psychologie et sciences de l'éducation, Université de Louvain- La-Neuve, 2006. Disponible sur : http://edoc.bib.ucl.ac.be

1.2.1. L'inégalité préférée au changement…

Pourquoi la difficulté à atteindre une véritable égalité de faits persiste-t-elle, au-delà d'une trompeuse égalité de droits ? Pourquoi des femmes et des hommes regrettent-ils aujourd'hui l'époque où les sphères étaient plus claires entre l'un et l'autre sexe ? Tout changement est souvent douloureux, difficile… Mais dans ce cas précis, on note une crispation particulièrement forte sur les rôles de chacun. « Le fait que la société soit divisée entre hommes et femmes, que des tâches soient réservées aux uns plutôt qu'aux autres », explique E. Seron, « je n'oserais pas dire que c'est naturel, mais c'est certainement facile, confortable ». En effet, pas de place pour l'incertitude dans un système de répartition des rôles effectifs depuis la nuit des temps. « Quelle est ma place, qu'est-ce que je dois faire, à quoi dois-je réfléchir ? » sont des questions balayées avec satisfaction…

Dans un premier temps, ce schéma ancestral permettrait donc à la société de tourner plus harmonieusement. Chacun connaît sa place, on évite ainsi les frictions… Pourtant, comme le souligne A. Gaudot[14], « lorsque le stéréotype s'accommode de la notion de femme et d'homme, il donne naissance au sexisme, qui n'est pas moins dangereux que le racisme, mais qui est, encore aujourd'hui, minimisé et beaucoup moins traqué ». Cette division entre les sexes semble tellement banalisée au quotidien qu'elle en devient insignifiante. « On vit dans une société où on a toujours considéré que les hommes et les femmes avaient des sphères », précise E. Seron, « d'où la difficulté de les amener à considérer des possibles qui soient interchangeables ». Faire évoluer les mentalités exige souvent énormément de temps : une femme « grutier » ou un homme « esthéticien », ce n'est peut-être pas encore pour demain…

1.2.2. La non mixité au service de l'émancipation ?

Une seconde difficulté dans l'évolution de la division homme-femme est l'interdépendance obligatoire entre les sexes. E. Seron nous explique : « souvent, dans la littérature sur la discrimination, le conflit ou la rupture est un état obligé dans toute relation intergroupes. Par exemple, entre cadres et ouvriers dans une entreprise, etc. Or hommes et femmes, c'est impossible ! » En effet, même la féministe militante la plus drastique a un père, peut-être des frères, un mari, des fils,… Bien sûr, certaines collectivités vont essayer d'en faire l'économie, mais c'est obligatoirement marginal. Quand un groupe se referme sur lui-même, entre femmes exclusivement par exemple, il trouve une certaine forme de soutien, une possibilité de coexistence. « Ce n'est pas une solution de société à long terme », souligne E. Seron, « mais c'est parfois un passage nécessaire ».

En contexte d'apprentissage par exemple, elle défend l'idée selon laquelle les groupes non mixtes peuvent être porteurs d'émancipation, et ce pour les deux sexes. Si l'activité est typique de l'autre sexe, cet autre sexe va déjà être meilleur dans les faits. Par exemple, pour ce qui est des métiers techniques de l'informatique, les hommes ont déjà une estime d'eux-mêmes dans ce domaine : la société sait « qu'ils sont capables de »… Ils n'ont donc plus besoin de prouver quoi que ce soit. Quand les hommes sont présents, le stéréotype de leur supériorité dans le domaine technique va leur céder cette place, presque naturellement… Pour le nettoyage, c'est l'inverse : a priori, pour les femmes, le non mixte ne sera pas crucial puisqu'on leur reconnaît déjà des compétences d'aide et de soin.

Il existe aussi toute une série de comportements que l'on retrouve statistiquement plus chez les femmes, notamment le fait de ne pas se mettre en avant, de laisser faire les autres, d'observer et de soutenir plutôt que d'agir, etc. Si des hommes sont présents, elles vont se mettre naturellement en retrait, surtout dans des activités qu'elles ne maîtrisent pas à la base ou qu'elles ont peur de ne pas maîtriser. Ce sont des arguments qui ont été très développés dans toute la question des femmes et des métiers scientifiques. « « Dans certains pays anglo-saxons et germaniques », raconte E. Seron, « plusieurs écoles séparent maintenant les filles et les garçons pour les cours scientifiques suite à deux constats concurrents : les garçons sont devenus mauvais à l'école et les filles ne font toujours pas de carrière scientifique ».

14 A. Gaudot, « Lutte contre les stéréotypes sexistes dans la formation », dans Notes Education permanente, n°8, juillet 2006, Association pour une Fondation Travail-Université, p.3.

D'où l'idée que les deux sexes ont un effet négatif l'un sur l'autre…

Si l'expérience ne profite pas aux garçons, elle est bénéfique pour les filles en mathématiques et en sciences. Il n'existe plus cette idée que ces matières sont réservées aux garçons. Les filles ont soudain la possibilité de prendre tous ces rôles que les garçons occupaient « naturellement ». « Beaucoup de travaux d'observation, effectués en cours de science, montrent que les garçons font l'expérimentation tandis que les filles prennent note », explique E. Seron. Sorte d'organisation « secrétaire-scientifique » qui induit un désintérêt des filles par rapport aux matières scientifiques. « A partir du moment où les garçons n'occupent plus la place, les rôles se redistribuent à l'intérieur du groupe de filles et elles réalisent que ces carrières sont possibles pour elles aussi ». Pour des métiers typiques du sexe opposé tels que les métiers techniques de l'informatique, les environnements non mixtes permettraient donc aux femmes de redéfinir les rôles à l'intérieur du groupe : « elles n'ont pas de regard qui les juge, elles n'ont rien à prouver », souligne E. Seron.

1.2.3. Inné ou acquis, un débat sans fin…

Mais d'où viennent finalement ces comportements dits féminins ou masculins d'un point de vue scientifique ?
« C'est le grand débat de l'inné et de l'acquis », entame E. Seron. La part de l'un et l'autre étant très difficile à étudier, c'est un débat qui risque de se poursuivre longtemps. A moins d'arriver à une éducation indifférenciée pure, ce qui paraît peu probable puisqu'il existe toujours une influence culturelle. « Certains vous diront : c'est biologique, les femmes ont besoin de protéger. Personnellement, je ne suis pas de cette veine-là », précise la chercheuse. Bien entendu, les différences biologiques entre hommes et femmes existent. Physiquement, la testostérone joue un rôle sur l'homme, c'est un fait. « Il reste que vous pouvez toujours trouver une femme qui sera plus forte qu'un homme. Le sexe en lui-même n'est jamais une indication suffisante pour quoi que ce soit », souligne E. Seron, « il y a toujours une variabilité énorme entre les individus ».

« Au-delà d'un ferment biologique », insiste-t-elle, « l'éducation est loin d'être un élément négligeable. On sait bien que l'éducation modifie également le biologique : un athlète qui s'entraîne beaucoup, par son comportement, va modifier sa biologie. C'est le même principe avec l'éducation ». Selon elle, nous avons tous en nous un comportement qui vise à renforcer les différences entre hommes et femmes, c'est inconscient. On encourage les filles à s'occuper de leur poupée, de leur petite sœur, on l'habille en robe dès son plus jeune âge… Or porter une robe quand on ne sait pas encore marcher, « c'est s'emberlificoter, c'est se priver de grimper aux arbres », s'exclame E. Seron. « Tout procède à cette division entre les sexes : la télévision, les bouquins, les professeurs, les parents,… »

En résumé, par de petits actes qui n'ont l'air de rien, on force des comportements finalement très différents : on va privilégier des petites filles douces et gentilles ; et des garçons toniques et actifs. A partir de là, pourquoi s'étonner de l'orientation des femmes vers les métiers de soin et des hommes vers les métiers d'action, d'ouverture à l'extérieur ?...

1.2.4. L'ISP et ses limites

Certains types de profession risquent donc de demander un combat permanent pour s'ouvrir aux femmes… Mais l'ISP, c'est aussi le défi dans le recrutement, ne pas choisir des personnes qui n'y arriveront jamais. Sentir les gens qu'on pourra mobiliser, avec qui on pourra relever le challenge… Selon E. Seron, « c'est une question de philosophie : on peut accueillir des tas de gens pour apprendre un métier, on peut par exemple leur apprendre l'informatique, susciter leur intérêt, de l'enthousiasme, etc. Mais il y a parfois des aspects de perception de soi qui sont difficiles à récupérer quand la formation est technique ». Quelle limite pour éviter le pire que mieux en engageant des femmes dans certains types de profession ? Prendre (et trouver) le temps nécessaire pour les deux aspects : le travail sur l'estime de soi et sur les compétences à acquérir ?...

« Une fille qui sortait d'Interface3.Bruxelles », se rappelle E. Seron, « me confiait qu'elle avait cherché

du boulot pendant deux mois. La plupart s'étaient découragées avant. Les valeurs de l'ISP tels que le développement du bien-être et l'estime de soi et les valeurs du monde du travail comme le formatage, la correspondance à l'employeur sont tellement peu compatibles… », constate E. Seron. A voir comment les opérateurs ISP et leurs stagiaires se débrouillent sur le terrain face à cette ambiguïté de taille… Enjeux et témoignages autour de la question.

2. Enjeux ISP pour les femmes

Les trois enjeux majeurs pour les femmes précarisées en Insertion socioprofessionnelle, avec Martine Devos, directrice de la Cobeff ; Laure Lemaire, directrice de Interface3.Bruxelles ; Marie Rose Clinet, chargée de projets à Flora et Éléonore Seron, chercheuse en Psychologie sociale

2.1. L'emploi, mais encore ?…

A la question des principaux enjeux pour les femmes en ISP, M. Devos, directrice de la Cobeff, répond sans hésiter « l'emploi ». Rien de surprenant dans un contexte d'insertion socioprofessionnelle. Mais ce paramètre ne suffit pas… « C'est former pour avoir un emploi ET pour maintenir cet emploi », précise M. Devos. « L'emploi pour diminuer le pourcentage de chômeurs à telle date, cela ne nous intéresse absolument pas ». Selon N. Hirtt[15], deux tiers des emplois en expansion aux États-Unis nécessiteront seulement quarante-huit heures de formation, dite « short training », complémentaire à un certificat d'études de base. Parallèlement, en Belgique, « si on se limite à des cours techniques tels que mettre le torchon sur la raclette, mettre à l'emploi une aide à domicile peut se faire en trois jours », affirme M. Devos. « Mais je pense que personne ne reste à son travail s'il ne s'épanouit pas d'une manière ou d'une autre… Très vite, on arrive à la dépression, on retrouve la spirale infernale de l'incapacité, du chômage etc. ».

2.1.1. Nécessité de temps pour apprendre un métier…

Les choses sont dites : pas d'insertion socioprofessionnelle sans travail d'émancipation, ce qui nécessite une formation beaucoup plus approfondie. La Cobeff est le premier OISP à avoir mis sur pied un programme Titres-services : « j'avais besoin de cent vingt heures pour ce programme… je me suis fait traiter de tous les noms », se rappelle M. Devos. Pourtant, quelqu'un ne peut s'épanouir qu'à partir du moment où on lui a d'abord permis de s'asseoir suffisamment longtemps pour réfléchir au travail qu'il va aller faire… On se battra jusqu'à la fin pour que l'ISP reste un outil proche du public, un outil d'émancipation des hommes comme des femmes », conclut-elle. Incompréhensions et tensions entre, d'un côté, une vision technique du métier réduite à la lavette et au torchon, et de l'autre, l'apprentissage du métier vécu comme un véritable chemin. Sortir de chez soi pour venir en formation, d'abord pré-qualifiante ensuite qualifiante, acquérir toutes les compétences génériques et d'autres plus spécifiques telles que le développement personnel, entreprendre une réflexion sur la femme et la société, toutes ces démarches exigent du temps…

L. Lemaire, directrice d'Interface3[16] à Bruxelles, est loin de contredire cette idée : « nos formations ISP ont une durée de dix mois en moyenne, plus les stages, trente-cinq heures de formation par semaine. C'est très dense, mais nécessaire… ». Pour devenir technicienne helpdesk, il faut avoir un certain niveau de bilinguisme, apprendre la technique, mais aussi acquérir un certain comportement social et communicationnel.

Bien entendu, tout dépend du public à former : un gradué qui ne trouve pas de travail et veut nettoyer peut apprendre le métier en quelques heures. Par son parcours, il a déjà réalisé un développement intellectuel et personnel. Par contre, « la majorité des gens en ISP Titres-services à Bruxelles sont des personnes allochtones qui ont entamé leur parcours scolaire au pays, qui n'ont pas le Certificat d'Étude de Base, parfois pas de papiers, ont appris le français dans des cours d'alphabétisation en Belgique, ont des passés plus que chaotiques », précise M. Devos. Très peu de Belges, et quand il y en a, ils ont la plupart du temps des parcours psychologiques difficiles, peu linéaires… « On nous dit : c'est trop long, c'est trop cher… », soupire L. Lemaire. En effet, pour un bon nombre d'entre eux, l'école a échoué, la

15 N. Hirtt, enseignant, chercheur, essayiste, Appel pour une école démocratique (Aped), extrait de son intervention lors du Colloque Lire et Écrire « Des causes de l'illettrisme », 6 septembre 2008

16 Interface 3, centre de formation bruxellois proposant des formations dans les métiers techniques de l'informatique, spécifiquement pour un public de femmes, ayant soit un graduat, soit le CEB. Pour plus d'infos : wwww.interface3.be.

confiance en soi est plus qu'altérée… Même si du côté des métiers techniques de l'informatique, le CESS est obligatoire, « c'est aussi, dans ce cas, toute une reconstruction pour ce type de public ».

« On nous demande de retravailler comme à l'école », s'offusque M. Devos, « de tout miser sur la compétence théorique et pratique ». Et qu'en est-il du savoir faire, de la culture d'entreprise, du rapport à l'autre selon les codes en usage chez nous ? Pour conserver un emploi, ne doit-on pas savoir comment on se dit bonjour, comment on boit sa tasse de café, comment on ne fait pas de bruit quand on boit sa soupe, comment on regarde ?…. « Baisser les yeux, pour nous, c'est synonyme d'être coupable », donne pour exemple M. Devos. « En Afrique, baisser les yeux, c'est honorer ! On est dans des mondes différents. On travaille beaucoup là-dessus ». Or tout ce travail sur les compétences transversales et sur les processus d'acculturation ne sont pas pris en compte en tant que tel. C'est là que le doute s'installe, que les choses se compliquent…

En résumé, apprendre un métier, que ce soit technicienne de surface ou technicienne de base de données, ne peut se limiter à un apprentissage purement technique. Et ce, pour les femmes comme pour les hommes. Du moins pour avoir un emploi et espérer le maintenir, s'épanouir dans son travail…

Enjeu autour duquel les opérateurs de l'insertion semblent clairement se rassembler. Par contre, le discours politique tendrait à rendre l'ISP prisonnière d'une vision de l'apprentissage uniquement technique… Premier constat, première interrogation, première tension.

2.2. Ouvrir les choix

Moins de vingt pour cent de femmes en Belgique travaillent dans le secteur de l'informatique et des nouvelles technologies. Et on compte moins de dix pour cent d'inscriptions de jeunes femmes dans ces filières, que ce soit en formation qualifiante, en graduat ou à l'université. Sans aucun doute, c'est un secteur qui manque cruellement de femmes. Or en NTIC, « les métiers techniques vont rester en demande et les salaires sont élevés », souligne E. Seron. « Pour les femmes, c'est donc une opportunité d'émancipation économique, de garantie de carrière ». Selon elle, l'ISP aurait donc également pour rôle de prédire les nouveaux métiers porteurs, en NTIC notamment. Mais comment passer de bureautique à technicienne de PC ? « Il faut arriver à faire changer les perspectives sur la femme et sur ce qu'elle peut faire », affirme-t-elle.

Le choix d'Interface3, il y a vingt ans, était de favoriser l'égalité des chances sur le marché de l'emploi. Diversifier les choix professionnels des femmes.

Aujourd'hui, l'idée est toujours la même : « émanciper la femme à travers l'apprentissage d'un métier technique de l'informatique », souligne L. Lemaire, « lui proposer d'autres orientations que les rôles prédéterminés par la société tels que l'éducation des enfants, les services aux personnes ». Le combat d'Interface3, c'est donc de montrer que les femmes sont non seulement capables d'utiliser les ordinateurs, mais aussi la technique : « je ne suis pas démunie quand mon ordinateur tombe en panne ».

Bien entendu, la femme peut trouver ce travail ennuyeux et préférer faire autre chose… Mais l'enjeu est, selon E. Seron, « d'échapper aux stéréotypes, d'éviter de s'interdire ces métiers à cause d'images fausses ». En d'autres mots, « quand on vise l'émancipation en formation, on doit ouvrir les choix », confirme M.R. Clinet. « On s'arrête, on regarde autour de soi, on réfléchit, on va peut-être aller là où on a dit qu'on allait, mais on va peut-être aussi aller tout à fait autre part ! »

Concrètement, qu'est-ce que cela signifie ? Pour le secteur de l'informatique, par exemple, les femmes en sont tellement éloignées depuis longtemps qu'il était impératif de construire une approche et une pédagogie adaptées. « La première étape », explique L. Lemaire, « c'est déjà de leur faire découvrir qu'il existe d'autres métiers dans lesquels elles peuvent s'épanouir, avoir plus de possibilités en termes de carrière, de salaire, de statut, d'image,... Ensuite, c'est aussi se rendre compte qu'elles peuvent maîtriser la technologie, exceller dans des matières traditionnellement masculines alors que, trop souvent, on pense que ce n'est pas une histoire de femmes ». Même si les choses évoluent, la maîtrise de la technologie reste en effet très masculine.

Des modules d'orientation sont proposés, avant l'entrée en formation à proprement parler, afin de leur permettre d'expérimenter la technologie : « elles s'initient à la programmation, à la gestion des réseaux, au hardware,… », explique L. Lemaire. « On démarre avec trente personnes pour constituer un groupe de quinze. On voit celles qui accrochent, qui mordent et qui sont motivées ».

2.2.1. Rôle des modèles

Pour pallier au manque de modèles féminins en informatique, tout le travail de promotion s'est d'abord orienté exclusivement vers les femmes. « Le réseau Ada17, dont Interface 3 est le promoteur, nous a permis de créer un grand nombre d'outils de sensibilisation », raconte L. Lemaire, « diffusion de vidéos, de brochures avec un public et des intitulés de métier au féminin etc.,… ». Des femmes sont engagées en tant que formatrices pour permettre davantage l'identification : « vous pouvez y arriver puisque moi-même je suis là ». Pour E. Seron, La question du modèle joue un rôle dès que l'on doit se définir un projet, un possible. Plus marqué chez les petits – ils repèrent autour d'eux les gens du même sexe qu'eux et appliquent les mêmes comportements - c'est un mode de définition de soi… « Quand on est dans un processus de formation, on apprend, on crée quelque chose, la question de l'identité refait surface : quelle est mon identité et à partir d'elle, à quoi puis-je aspirer ? Intervient aussi la question de « l'efficacité personnelle perçue »[17] : « qu'est-ce que je suis capable de faire ? ». Selon A. Bandura, les personnes écartent des classes entières de professions lors de leur choix d'orientation, sans considération pour leur caractère attractif, mais simplement en fonction de leurs propres croyances dans leur efficacité.

Dans ce processus, si on observe des personnes qui nous ressemblent et qui relèvent le défi, alors on se persuade que l'on peut également y arriver. « L'impact du modèle sur les possibles que l'on se dessine est grand », estime E. Seron, « notamment dans le contexte scolaire ». D'où, le danger d'avoir une institutrice à l'école primaire qui a un ordinateur dans sa classe et qui n'y connaît rien. En appelant sans cesse un homme technicien pour le réparer, la fillette intègre qu'elle ne pourra jamais, non plus, se débrouiller en informatique… C'est là toute la perversité de l'identification !

2.2.2. Image sociale positive du métier = émancipation ?

Aucun prérequis en informatique n'est exigé pour être acceptée dans une formation d'Interface3, ce qui n'est pas le cas dans toutes les formations en informatique. « On reprend à la base : le démontage du PC permet de les mettre à l'aise et de travailler sur la démystification de la machine ». Et selon L.

Lemaire, « quand les hommes ne sont pas là, la technique devient une affaire de femmes… ». Une sorte d'émancipation psychologique s'opère… « Comme l'écart entre les attentes de départ et ce qu'on est devenue est important, beaucoup d'entre elles éprouvent une grande fierté d'être compétentes dans un métier traditionnellement masculin.… ».

L'avantage indéniable qu'offrent les métiers techniques de l'informatique, c'est l'image sociale positive à laquelle le métier est lié. Une reconnaissance qui s'explique facilement. « Dans la société, c'est le masculin qui donne le prestige : plus il y a de femmes dans un métier, moins il bénéficiera de prestige professionnel », nous fait judicieusement remarquer E. Seron. Mais qu'en est-il alors du métier d'aide à domicile : le nettoyage peut-il être émancipateur ? Pour la formation « entretien en milieu hospitalier », « l'épanouissement était évident », explique M. Devos. « Quand on fréquente un lieu avec tabliers blancs

17 A. Bandura est un psychologue canadien connu pour sa théorie de l'apprentissage social. Il est aujourd'hui l'un des chefs de file du courant de la Sociologie cognitive en Amérique du Nord. Le noyau épistémologique de son œuvre place l'individu au cœur d'une triade d'interactions entre facteurs cognitifs, comportementaux et contextuels. Les sujets sociaux apparaissent ainsi à la fois comme les producteurs et les produits de leur environnement. Dans ce cadre théorique, la notion d'auto-efficacité devient centrale. En désignant les croyances qu'un individu a dans ses propres capacités d'action, quelles que soient ses aptitudes objectives, elle pose le sentiment d'efficacité personnelle comme base de la motivation, de la persévérance et d'une grande partie des accomplissements humains. Plus d'infos sur http://fr.wikipedia.org/wiki/Albert_Bandura

et docteurs, il y a un retour positif de l'environnement… On pouvait voir sur leurs visages quelle promotion c'était d'aller nettoyer à l'hôpital ! ».

Mais nettoyer dans les maisons des autres ne donne que très peu de reconnaissance sociale, ce n'est pas perçu par la société comme un véritable métier… Et pourtant, certaines femmes aiment nettoyer : elles constatent qu'elles laissent un lieu propre et agréable à vivre derrière elles… Elles ont accompli quelque chose et peuvent en tirer de la fierté comme pour toute autre tâche. Selon E. Seron, la seule solution est de « travailler sur l'image du métier et l'ouvrir aux hommes »… En effet, pour M.R. Clinet également, l'émancipation de la femme dans ce type de tâches ne peut se réaliser à moins de changer le regard sur les métiers : « tout le monde n'a peut-être pas envie de nettoyer mais c'est une fonction nécessaire dans la société. Qu'elle s'arrête un jour d'exister et on verra bien ce qui se passe… L'idée du nettoyage comme quelque chose de dégueulasse, il faut arrêter ! », conclut-elle avec un agacement non dissimulé.

2.2.3. Formation courte : découverte des possibles…

M. Devos nous rappelle aussi l'utilité de passer par des formations de petit niveau constituant une passerelle pour un grand nombre de femmes : « parfois, pousser les gens dans le dos est bénéfique même si je ne suis pas pour la chasse aux chômeurs. En sortant de chez soi, on rencontre, on réfléchit, on projette… ».

Il n'est pas rare que des modules courts permettent à des personnes de suivre d'autres formations par la suite. M. Devos se souvient, par exemple, d'une Iranienne qui s'était inscrite à la formation « aide à domicile ». Elle avait encore un français difficile. Mais d'un autre niveau social dans son pays, elle aspirait à autre chose : elle voulait être « assistante logistique ».

« On a élaboré un projet avec elle », raconte M. Devos, « mi-temps Titres services, mi-temps cours de français intensif. Et elle ne signait pas son CDI Titres-services après 6 mois. Sinon, elle perdait son droit au chômage ». Grâce à la connaissance de petits trucs et astuces pour éviter pièges et contraintes de la société, cette personne a pu relever le défi : elle est aujourd'hui assistante logistique dans un habitat psychiatrique pour enfants. « Cette fille est comme un poisson dans l'eau dans cet établissement qui lui permet d'allier tâches ménagères et éducatives », se réjouit M. Devos. « Elle est dans un environnement hospitalier qui l'intéresse. L'équipe, quant à elle, est ravie : elle peut comprendre des attitudes thérapeutiques ».

Passer par un petit métier permet donc aussi de se découvrir, de découvrir des possibles en dehors de chez soi. Formation pour des métiers non traditionnellement masculins ou formation pour des métiers classiquement féminins, aucune des deux portes n'est à dénigrer : l'une et l'autre peuvent ouvrir à des trajectoires émancipatrices insoupçonnées…

2.3. Travail sur la globalité de la personne

La femme a diverses responsabilités dans la société, elle a une « place tentaculaire », selon M. Devos. En d'autres mots, elle doit gérer problèmes organisationnels, familiaux et sociétaux avant même d'entrer en formation.Quand elle va partir à six heures du matin de chez elle et ne rentrer qu'à cinq heures de l'après-midi, toute une série d'activités dont elle s'occupait ne pourront plus être assumées, faute de temps : les enfants bien entendu, mais aussi la famille au sens large, les voisins,… Comment travailler sur l'ensemble de ces paramètres, pour la plupart invisibles puisque tout simplement non rémunérés, afin de tenir compte de la spécificité de l'existence au féminin ?Comment, au fond, travailler sur le bien-être personnel, co-construire un certain équilibre de vie[18] ?… C'est là que la question de l'estime de soi devient incontournable…

18 Pour y répondre, Flora a construit un cadre d'analyse basé sur le genre et qui établit une distinction entre quatre fonctions du travail : travail productif, reproductif, communautaire et « pour soi ». Cette nouvelle division a pour avantage d'identifier la complexité des existences et plus particulièrement de l'insertion socioprofessionnelle des femmes peu scolarisées. Lire à ce sujet « Approche par genre et projet culturel comme processus d'émancipation », p. … de ce dossier.

2.3.1. Mésestime ou modestie ?

« Statistiquement », entame E. Seron, « il apparaît que les femmes ont, de manière générale, une estime de soi plus basse que les hommes ». Selon elle, la femme a toujours « ce souci du regard d'autrui ». En d'autres mots, elles sont encouragées à mesurer leur valeur à l'aune de ce que les autres pensent d'elles. Contrairement aux hommes. « On encourage très vite les garçons à prendre des initiatives, à utiliser leur perception d'eux-mêmes comme étalon de leur propre valeur ». Résultat : un effet pervers sur les deux sexes. « Beaucoup de garçons s'engagent dans des études qu'ils sont incapables de réussir parce qu'ils cultivent une vision d'eux-mêmes trop positive par rapport à la réalité ».

A l'inverse, énormément de filles se sous-évaluent. Elles vont choisir des métiers moins qualifiés que ce qu'elles auraient été capables de réussir, notamment dans les études scientifiques. « Mais attention », nous interpelle E. Seron, « il ne faut pas confondre estime de soi et modestie ». Selon elle, la méprise est fréquente … « Les femmes ont aussi appris à valoriser le fait d'être modeste. Elles ont été sans cesse encouragées à être en retrait, ce qui est souvent interprété comme une mésestime de soi ». Le processus est loin d'être sans conséquence : « la femme a une modestie imposée par la société qui lui confère un handicap par rapport au monde du travail ». Au fond, elle n'apprend tout simplement pas à « oser dire ». Et pourtant. Dans les métiers techniques de l'informatique, il faut pouvoir affirmer ses connaissances, oser proclamer « je sais! », négocier son salaire,… Étrangement, les femmes sont sous-payées par rapport aux hommes. Dans les métiers d'aide à domicile, il est essentiel de pouvoir dire « non ! ». Autre observation : une femme répond à une offre d'emploi si elle correspond à cent pour cent aux critères; un homme, à seulement trente pour cent, il envoie sa candidature.

2.3.2. Estime de soi, estime collective ?

A partir de là, la nécessité de soutenir les femmes dans leur estime d'elles-mêmes n'est plus à démontrer. La question est de savoir comment travailler sur cette forme particulière de « mésestime/modestie » de soi ? Est-il possible de le faire en ISP ? « Les structures de solidarité qui se créent pendant un passage en formation sont cruciaux », nous confie E. Seron. « Le travail en groupes peut renforcer l'idée que les femmes, en général, sont capables. Le groupe non mixte permet la non compétition, la collaboration, le soutien entre les unes et les autres...». Mais le collectif est insuffisant : « le problème du groupe, c'est qu'on est fortes ensemble ». Mais que se passera-t-il une fois seule face à l'employeur ?… « Les femmes rencontrées chez Interface3 et qui travaillent actuellement dans un métier technique sont moins isolées », témoigne E. Seron. « Elles arrivent seules dans leur environnement de travail ». Si le contexte de travail n'offre pas de possibilité de soutien, le coaching[19] de la personne peut constituer une alternative, un outil à la construction de l'estime de soi.

Autre piste de travail, les « pédagogies de la réussite », comme les nomme E. Seron. Concevoir un apprentissage basé sur des tests et des examens calibrés évite de mettre les personnes en situation d'échec. Le fait d'apprendre des compétences et de pouvoir vérifier concrètement qu'on les maîtrise peut bien entendu aussi générer la confiance en soi. Évidemment, c'est aussi un risque à prendre : les métiers techniques de l'informatique fonctionnent souvent au rythme des défis, il faut apprendre à faire face à l'inconnu…« Ce qui me frappe », ajoute enfin E. Seron, « c'est que ces femmes qui ont décroché un emploi dans le monde informatique ont souvent un caractère fort, elles n'ont pas peur de s'imposer, elles ont acquis une confiance en leurs compétences. Elles sont elles-mêmes … ».

« Être soi-même », serait-ce le gage d'un apprentissage professionnel réussi ? Mais, peut-on seulement définir ce que c'est ?... L'objectif de départ pour la femme en formation professionnelle, on l'a vu, est bien de développer un projet professionnel et de trouver un emploi qui lui donne satisfaction. Mais à l'intérieur de tout ce processus, on a découvert qu'il existait un travail énorme sur la personne : bien-être familial, personnel, estime de soi, etc. « On a réussi quand elles sortent d'ici gonflées à bloc », résume L. Lemaire, « quand elles sont confiantes dans leur avenir professionnel et qu'elles se disent :

19 A ce sujet, lire « Job coaching : un outil pour l'émancipation des femmes précarisées », M.-R. Clinet.

« ce que j'ai appris, cela vaut quelque chose et je vais y arriver ! ». »

Rien ne sert de le cacher, il y a un très grand turnover dans les Titres-services. Travail trop lourd, qui ne correspond pas toujours à la personne,… Et pourtant, « J'ai vraiment l'impression que pour certaines anciennes stagiaires, la formation leur a permis de rencontrer la place qu'elles se sentaient capables de prendre dans la société… Ces personnes-là me paraissent épanouies ». Donnons à présent la parole à une formatrice et diverses stagiaires pour en avoir le cœur net.

2.4. Paroles de femmes : témoignages de formatrice, stagiaires, employées

2.4.1. Formation, nettoyage et Titres-services : un défi controversé, avec Prisca Kountangni

Prisca est formatrice et co-responsable de la formation « aide à domicile » dans le cadre des titres-services au centre de formation Cobeff à Bruxelles. L'entretien a été réalisé en mai 2008.

« Pourquoi avons-nous décidé de créer cette formation ? Tout d'abord, l'idée était de lutter contre le travail au noir. La Cobeff souhaitait explorer une nouvelle piste, pousser une nouvelle porte pour accueillir un public peu qualifié ; ou avec un bagage scolaire obtenu à l'étranger, difficile à valoriser en Belgique. Concrètement, en quoi consiste cette formation « aides à domicile » ? Contrairement au métier d'aide familiale, elles s'occupent de l'entretien des lieux et non de la personne. Ou de manière indirecte. En fait, il existe une réglementation très claire qui fixe les tâches que l'aide à domicile peut réaliser dans le cadre de son travail : nettoyage, repassage, raccommodage, faire un petit repas, laver des vitres jusqu'à une certaine hauteur, faire des petites courses,… De plus, les Titres-services ont gagné en précision depuis janvier 2008 : à présent, l'utilisateur doit cocher sur son coupon le type de prestation de son choix. Ce qui permet de réduire en partie le flou artistique qui existait auparavant !...

2.4.1.1. Formation et Titres-services », un mariage controversé

Bien entendu, on craignait les critiques d'emploi précaire[20] quand on a lancé le projet avec la Mission locale d'Anderlecht[21] et Bruxelles Formation[22]. Le premier organisme, porteur du projet, s'occupe de l'aspect recrutement des candidats tandis que le second défraie les stagiaires en formation. La Cobeff, quant à elle se charge du volet « formation » à proprement parler. Nous avons proposé à Randstad d'être l'employeur potentiel, l'agence disposant d'une succursale « Titres-services » à côté de leur travail intérimaire. C'était un défi un peu fou, pas très bien perçu… Aujourd'hui, le projet a fait ses preuves. Les personnes qui acquièrent les aptitudes nécessaires suite à la formation reçoivent un certificat de réussite et sont directement engagées par Randstad.

20 Pour en savoir plus sur les Titres-services et leur critique : B. Conter et M.-D. Zachary., « Service de proximité: activer les chômeurs ou soutenir la demande? », Revue belge de Sécurité sociale, 2002, pp. 783-803.

21 Entre 1987 et 1994, neuf Missions Locales et une coordination régionale néerlandophone (OOTB) sont créées dans les communes du centre urbain bruxellois. L'idée première était de créer de nouvelles structures chargées simultanément d'accueillir, d'informer et de faire émerger les demandes locales d'insertion des publics les plus fragilisés ; de coordonner les actions prises en matière d'emploi-formation par les différents acteurs locaux ; et enfin d'impulser des dynamiques nouvelles par la mise en œuvre de nouveaux projets élaborés en partenariat avec divers acteurs économiques. Si depuis lors l'instauration d'un cadre légal a contribué à développer une identité commune, chacune d'elles n'en garde pas moins l'héritage d'histoires contrastées et d'initiatives purement locales à la base.

22 A Bruxelles, un OISP peut être agréé par la Commission communautaire française comme opérateur de formation, Atelier de Formation par le Travail (AFT) ou Mission Locale sur base des conventions annuelles de partenariat conclues avec Bruxelles Formation, lorsqu'il organise depuis un an au moins : un minimum de 9600 heures de formation par stagiaire ; des formations par le travail pour 12 stagiaires. L'agrément est accordé pour une période de trois ans renouvelables », dans Le Vade-mecum de l'ISP bruxellois, pp. 1 et 2.

L'agence leur propose d'abord un CDD. Avec l'engagement de leur offrir un mi-temps dans les trois mois, et pour les personnes qui le souhaitent, un temps plein CDI dans les six mois.

Mais tout dépend aussi de la volonté, du projet professionnel et personnel de chaque candidat. Si je regarde les chiffres de mise à l'emploi, ce n'est pas la formation où les résultats sont les plus extraordinaires. Le public a souvent un projet professionnel de mise à l'emploi rapide, voire urgente. La plupart du temps, les personnes qui sont dans ce cas de figure ne restent pas, on peut l'anticiper. Par contre, pour les personnes qui ont bien construit leur projet professionnel, en général, elles poursuivent le travail. Bien entendu, l'emploi reste très contraignant, physiquement lourd. Il exige une capacité d'adaptation et d'autonomie, un sens des priorités, une flexibilité, une souplesse par rapport aux horaires. Bref, le nettoyage à domicile reste un métier ingrat ! Souvent, les personnes débutent la formation avec le souhait de rendre service aux gens. Mais la plupart du temps, le métier consiste à rendre service à des personnes qu'elles ne croisent jamais. Même si on leur expose ces réalités du métier d'emblée, certains candidats ne réalisent pas vraiment, ils viennent avec cette attente de contact humain, de rencontre, d'aide… Et là, c'est la déception assurée.

2.4.1.2. Valorisation du métier : un passage obligé

Dès le début du processus, je me présente comme assistante sociale, je ne prétends donc pas connaître tous les trucs et astuces du métier. Par contre, j'ai reçu une formation qui me permet de transmettre toute une série de savoirs par rapport à l'entretien, l'hygiène, la sécurité,… Je donne une trentaine d'heures. Ce qui me permet de voir beaucoup les stagiaires, de mettre l'accent là où c'est nécessaire. Si je donne un cours de sécurité sociale et qu'ils sont demandeurs, je vais essayer d'aller plus loin. Je peux faire des liens, rebondir entre les différents cours que je donne. Parmi tous mes objectifs, le premier est de donner du sens à ce qu'ils font.

Je pars de l'idée qu'il n'existe pas de sot métier. Le nettoyage est un métier répétitif, manuel, peu reconnu par la société, mais qui a pourtant tout son sens. Quand on ouvre la fenêtre pour aérer la pièce, on joue un rôle très important par rapport aux bactéries. Tout a une explication. Et certaines personnes font vraiment bien ce travail. Donner du sens contribue à valoriser le métier, à travailler l'estime de soi… Le métier est systématiquement perçu comme une voie de garage. Or pour certains, c'est un choix !

2.4.1.3. Rapport à son métier, rapport à soi

En formation, le travail sur la perception du métier d'aide à domicile est tout simplement fondamental. Le regard que la personne pose elle-même sur son métier n'est jamais anodin. Certaines personnes nous disent très clairement : « moi, j'ai honte de faire ce travail-là ». On l'entend et on leur laisse toujours la possibilité de pouvoir l'exprimer. Mais on tente aussi de les accompagner vers une perception plus positive de ce qu'elles font. Si elles restent avec cette image négative, c'est perdu d'avance. Elles ne resteront jamais dans ce secteur-là.

Ce type de travail est réalisé à travers des échanges, des exercices,… Toutes ces réflexions les inscrivent dans un processus de réflexion. On ne peut pas dire qu'en quatre à cinq semaines de formation, on change fondamentalement la personne, mais on introduit un certain changement. Je me souviens de cette mère de famille qui cachait la réalité à ses enfants en début de formation ; et qui, en fin de parcours, reçoit fièrement son certificat à leurs côtés. Autre exemple : cet homme au physique un peu ingrat qui aimait rendre des petits services à ses voisins, aller promener les chiens, arroser les plantes… Quel image allait-il renvoyer auprès des bénéficiaires plus âgés ? Aujourd'hui, il a un temps plein depuis plus d'un an et demi, il est encensé par ses clients… C'est extrêmement gratifiant.

Comme quoi, nous-mêmes pouvons avoir des préjugés ! On entend très souvent : « ce n'est pas un métier

pour les hommes ! », de la part des femmes en formation. C'est très vicieux, les stéréotypes viennent de toutes parts… La formation est pourtant accessible aux hommes. On n'en a pas systématiquement, mais on a déjà eu trois hommes sur un groupe de douze candidats. Pour les formatrices, cela ne représente pas d'obstacle dans l'apprentissage des uns et des autres. Il n'existe pas d'intitulé de cours « genre », mais on travaille cette notion indirectement, à travers les questionnements des stagiaires. C'est un outil de travail.

2.4.1.4. La technique ne suffit pas…

Le programme est très court : une semaine de détermination dans une Mission locale (35h) et quatre semaines de formation à la Cobeff (140h). Pourtant, nous avons déjà gonflé le programme de formation de trente-cinq heures en y intégrant des stages pratiques. Ce qui permet de confronter les candidats à la réalité du métier. Apprendre à dire non, par exemple, fait partie intégrante de la formation. Le cours de communication, assez conséquent, leur explique ce qu'elles peuvent faire et ne pas faire ; l'autre insiste sur comment le dire. Nous donnons également un cours de déontologie qui fixe les devoirs et obligations liés au métier.

Le plus difficile à travailler, c'est le « savoir-être ». Qu'il soit verbal ou non verbal, il est souvent peu adéquat : les stagiaires ont une histoire personnelle difficile qui les empêche souvent de changer de manière de fonctionner. Ce qui complique souvent la mise à l'emploi. Travailler cet aspect-là relève du défi. Pourtant, à travers tout le programme, l'idée est de construire ensemble des repères et des balises. Même si l'apprentissage technique est loin d'être négligé, il ne représente qu'une toute petite partie du travail.

Ma sensibilité d'assistante sociale me pousserait à insister sur le volet social de la formation, de peur qu'il ne soit négligé. Mais la fibre sociale, à elle seule, est insuffisante... Les objectifs de la formation socioprofessionnelle, comme son nom l'indique, sont doubles : l'un social et l'autre professionnel, intrinsèquement liés. Les deux aspects sont nécessaires pour mener les personnes à l'emploi tout en tenant compte de leur projet. Le but est de leur donner un maximum d'outils pour les accompagner dans ce chemin.

Le projet est également central, il est exprimé dès la première étape, à savoir à la séance d'information[23]. Quand projet personnel et professionnel ne coïncident pas, la personne est réorientée. C'est cette idée de conciliation entre les différents projets de la personne qui est première. A partir de ce que la personne dévoile, sur base de critères objectifs tels que sa ponctualité, on détermine si elle est prête. Un contrat est établi entre la Cobeff et le stagiaire : entrer en formation qualifiante pour accéder à l'emploi exige de s'engager à réorganiser son quotidien familial, etc. Nous, on est là pour les accompagner dans toutes ces étapes, pour les responsabiliser par rapport à leurs projets.

2.4.1.5. Une pédagogie de l'expérimentation

Tout au long de la formation, on laisse aussi les portes ouvertes. Si elles ont des questions sur les autres formations, elles peuvent se renseigner, poser des questions,… Une fois éveillées à d'autres possibles, elles sentent parfois leur sensibilité les guider vers une autre formation. Tant qu'on est dans l'insertion socioprofessionnelle, si on veut rester cohérent, on ne peut pas leur fermer la porte !

Malheureusement, dans le cadre d'une formation aussi condensée, on n'a pas le temps d'intégrer des ateliers d'expression et de créativité en tant que tel. On tente donc d'ouvrir les perspectives au maximum à travers la pédagogie proposée : multiplier les canaux sensoriels, les mobiliser physiquement. Par exemple, visiter le centre de tri de Bruxelles-Propreté permet de faire un exercice d'orientation et de déplacement. Mais c'est aussi l'occasion de vivre autre chose avec le groupe. Se débrouiller pour

23 Ensuite, c'est la présélection, la sélection et la semaine de détermination à la Mission locale. Pour arriver aux 4 semaines de formation à la Cobeff. A cela s'ajoute un accompagnement avant la mise à l'emploi, également assuré par la Mission locale.

trouver un lieu inconnu en sous-groupes, revenir avec des preuves, choisir le transport en commun le plus rapide, etc. Tout contribue à la coopération et à la découverte de leur propre ville. J'envoie les stagiaires dans différents endroits qu'ils ne connaissent pas : centre culturel, musée, hôpital… A leur retour, on fait un débriefing qui permet l'échange d'impressions, de difficultés, du plaisir partagé aussi. En nos locaux, on favorise aussi les outils visuels, les expériences, les tests de produits,…

Dans la mesure du possible, j'essaie toujours d'aller un peu plus loin avec eux. Mais pour certaines personnes, sortir de chez elles pour prendre place dans un groupe constitué de cultures et d'éducations différentes constitue déjà un grand pas. Se proposer de lire, de répondre à des questions, réaliser un exercice travaillent aussi la confiance en soi. Pour la Cobeff, tous ces aspects s'inscrivent dans une certaine continuité d'émancipation.

2.4.1.6. Inclusion ou exclusion sociale ?

Dans notre travail, on ne peut s'arrêter sur tous les échecs : quand on croit en ce qu'on fait et qu'on relève des défis à chaque module de formation, toute réussite, aussi petite soit-elle, constitue une victoire… En ce sens, on participe à une volonté de changement social. Mais on le fait sans prétention aucune. Ce n'est pas l'enjeu principal. L'idée de l'insertion socioprofessionnelle selon moi, c'est tout simplement de laisser les gens vivre ce qu'ils ont à vivre ! A partir de là, est-on dans l'inclusion ou dans l'exclusion d'une certaine partie de la population ? Je n'ai pas de réponse, je suis dans l'action et je n'ai pas en permanence cette réflexion-là en tête… ».

2.4.2. Aide à domicile, esclave ou employée ?, avec Annie

Au moment de l'entretien, en juin 2008, Annie était en fin de formation, « aide à domicile » à la Cobeff.

« J'ai suivi une formation en orientation du projet professionnel avant d'arriver à la cobeff. Je dois avouer que cette expérience-là m'a plutôt découragée… C'était au mois de juin 2007. Je voulais faire « auxiliaire de la petite enfance », pour cette raison, mon stage avait lieu dans une crèche. Ce n'était pas une bonne expérience : je devais m'occuper de tout, mais on ne m'expliquait rien : changer les couches, surveiller les bébés dans le noir pendant toute la durée de la sieste, etc. Comme on nous avait assuré le secret professionnel, je raconte mes difficultés lors d'un entretien dans mon centre de formation. Je voulais juste prévenir pour les autres stagiaires qui suivraient après moi. Mais le lundi suivant, de retour sur mon lieu de stage, Personne ne voulait plus me dire bonjour : la personne du centre de formation avait informé directement le personnel de la crèche de notre discussion… J'avais les larmes qui coulaient toutes seules : je voulais juste travailler, être comme les autres…

Ce jour-là, je me suis sentie trahie dans ma confiance. J'avais les jambes cassées, j'ai arrêté la formation. J'avais perdu toute confiance… Finalement, j'ai entamé la formation « aide à domicile » à la Cobeff. J'avais déjà travaillé en tant que femme de ménage dans le cadre d'un contrat ALE (Agence Locale pour l'Emploi). J'avais donc une certaine expérience en nettoyage. Même si je le faisais à ma manière, sans connaître les trucs et astuces du métier : tel produit convient mieux pour telle surface, se mettre dans telle position pour éviter de « s'abîmer le dos », etc. Mais l'un des aspects les plus importants que je retiens de la formation, c'est « comment vivre en société » : à travers le comportement des professeurs et leur manière de nous donner cours, ils insistent beaucoup sur le respect envers les autres.

2.4.2.1. Apprentissage et repères

Durant les quatre semaines de formation, j'étais relativement stressée : je découvrais que ce que je pensais bien connaître, je ne le faisais pas toujours comme il fallait. Je ne travaillais pas avec la tête, tout était plutôt « à l'instinct »… Heureusement, on a toujours reçu beaucoup de conseils, d'explications : chaque question avait une réponse… Et le groupe était fantastique, il y avait un réel esprit d'équipe. Après les stages, c'est devenu plus compliqué, tout le monde sentait que c'était la fin, on se dirigeait peut-être déjà vers autre chose …

« Personnellement, les stages m'ont beaucoup apporté, même plus que tout le reste ! Ce que nous avions appris en théorie, nous l'avons expérimenté sur le terrain pendant deux jours : « chez le client, à présent, comment je fais ?… ». Alors, je repensais à ce que j'avais appris, j'avais tous les professeurs dans ma tête pour me rappeler ce que j'avais appris au cours de déontologie, de communication, etc. C'est comme si quelqu'un m'accompagnait, contrôlait mon travail. Cela m'a terriblement aidée : le stage m'a permis de me mettre déjà en situation professionnelle. Après cette expérience, j'étais plus sereine.

2.4.2.2. Bosser, encore et toujours …

Avant tout, j'ai le souci de travailler. Plus tard, pour assurer mon avenir, je devrais encore suivre une autre formation pour devenir indépendante ou travailler dans n'importe quelle société. En nettoyage Titres-services, je serai toujours une ouvrière. Et pour avoir un salaire suffisant, il faut travailler fort ! Si je travaille à mi-temps, je serai toujours dans la même situation. J'envisage donc de travailler à temps plein. Mais ce n'est pas moi qui vais décider, c'est l'employeur, les clients qui te font confiance ou pas…

Travailler beaucoup ne me fait pas peur, je suis habituée. Dans ma vie quotidienne, je ne fais que cela. Avant de suivre la formation, je sortais le matin en même temps que les enfants et je partais faire le tour des endroits pour trouver du travail, soit en ALE, soit en intérim. Chaque jour, c'était l'imprévu : les jours de chance, tu prends une semaine de travail, voire deux ; mais d'autres jours, on te dit « aujourd'hui, je n'ai rien pour vous ! »… Et chaque matin, je revenais, motivée…

2.4.2.3. Aide à domicile, un métier

J'ai trois enfants de sept, cinq et trois ans. J'ai l'habitude de les mettre tous les jours à la garderie. Et les vacances, ils sont à la plaine de jeux. Je n'aime pas être stressée au moment où l'agence intérimaire ou bien tout autre employeur m'appelle. Je ne vais pas leur dire non ! Pour la petite dernière, c'était compliqué quand elle était encore à la crèche. A présent, elle va aussi à l'école, c'est plus simple. Je leur explique que maman va travailler. Avant, je ne savais pas mes droits, je ne savais pas que je pouvais dire non à certaines choses sans pour autant perdre mon travail. J'étais boniche ou aide-ménagère ? Je ne savais pas… Aujourd'hui, je sais qui je suis en tant qu'aide-ménagère. Avant, j'avais un peu de honte. Quand je rencontrais quelqu'un sur le chemin du travail, je lui disais : « je suis venue voir une amie ». Durant le stage, j'ai rencontré d'autres aide-ménagères, fières de leur travail. Et puis, c'est un métier reconnu par l'État, on ne doit pas se cacher. Aujourd'hui, je suis vraiment très fière de mon travail. J'explique à mes enfants que je fais du nettoyage chez les gens. Je ne leur cache plus, je discute avec eux. Ils savent que je nettoie chez les gens pour gagner de l'argent, pour que l'on puisse manger.

2.4.2.4. Droit, indépendance, émancipation…

En Afrique, j'avais du travail, j'étais indépendante : je travaillais comme policière des étrangers. Même si on dit que les salaires sont bas, je m'organisais, j'étais bien… Quand je suis arrivée en France en 1999, je pleurais chaque jour. Je ne supportais pas de dépendre de la famille, des amis. Mon frère, mes sœurs me disaient qu'ils pouvaient me donner tout ce que je voulais. Mais je sentais qu'il y avait des limites, je ne pouvais pas toujours demander. Chaque jour, je me posais la question : « pourquoi cette situation m'arrive à moi ? Pourquoi je ne peux pas travailler et dépendre de moi-même ? »… Aujourd'hui, après des années de bénévolat et de formations, je me sens libre.

Pour moi, l'émancipation de la femme, c'est cela : être libre et dépendre de soi-même. Avoir la liberté de s'exprimer, connaître ses droits. Dans ce sens-là, la formation m'a permis de me sentir davantage « émancipée ». Dans le cadre d'un contrat ALE, on ne nous explique rien. On nous dit juste : « tu vas aller travailler là : laver les vitres, etc. Mais je ne savais pas que je ne pouvais pas dépasser une certaine hauteur de fenêtre, que je ne pouvais pas accepter les cadeaux, nettoyer sans gants,… Avant, je

travaillais comme une esclave. Aujourd'hui, je prends conscience de la liberté de la femme : j'ai ma liberté inscrite dans ma tête, je peux dire non, je peux aussi me positionner. Avant, j'étais sans position, en quelque sorte. Bref, la formation m'a appris, d'une part, à faire les gestes appropriés ; d'autre part, à connaître mes droits, ce qui me permet de me sentir libre dans mon travail.

Personnellement, je tiens à dire aux femmes qui restent à la maison : « mettez-vous debout et allez voir le monde ! ». Même si le mari travaille ou qu'elles émargent du CPAS, elles ne seront jamais aussi satisfaites que si elles travaillent elles-mêmes. Même quand certaines femmes me disent : « mon mari ne veut pas que je travaille, il me donne tout », je ne la vois pas heureuse. Elle n'est pas libre, elle est soumise, esclave en quelque sorte de son mari. Même si tu ne gagnes pas beaucoup, tu es fière de toi ; tu gagnes à la sueur de ton propre front. Pour moi, c'est essentiel… ».

2.4.3. Nettoyage et émancipation, témoignage entre ici et là-bas, avec Dieynaba

En septembre 2008, Dieynaba était employée en nettoyage Titres-Services auprès de la société Randstad. Auparavant, elle a suivi une formation « aide à domicile » au centre de formation Idée 53[24] à Bruxelles.

« Ici, en Belgique, il faut d'abord apprendre un métier pour avoir du travail. Alors, j'ai demandé dans les Missions locales. J'ai cherché dans les journaux, les lieux où se donnaient des formations. J'ai cherché pendant un an. Chaque fois que j'allais à Bruxelles-Formation, on me disait : « c'est fini, on a déjà recruté les gens. On ne peut pas déjà te donner la prochaine date ».

2.4.3.1. Recherche de formation : parcours du combattant

Finalement, j'ai fait une orientation professionnelle de trois mois à la Mission locale d'Ixelles. Grâce à cette formation, j'ai appris à connaître les possibilités de métiers. Après, c'est à toi de choisir lequel tu vas faire… Moi, je voulais être aide-soignante. Mais c'était impossible de m'inscrire à cette formation ! A chaque fois que je téléphonais, on me disait : « c'est complet pour cette année, on peut vous mettre sur la liste d'attente pour 2008-2009 ». On était en 2005.

J'ai donc décidé d'aller à la Maison de l'Emploi pour rédiger un CV. Je voulais trouver du travail en nettoyage, c'était finalement le plus facile… On m'a renseigné la formation en Titres-services. On était plus de cent personnes inscrites à la première séance d'information à la Mission locale d'Anderlecht. Ils n'en prenaient que douze. Si tu n'as pas de chance la première fois, tu dois attendre le prochain groupe. Tu fais d'abord un test. Si tu réussis, on te donne un premier rendez-vous pour un entretien. Puis, un second. C'est beaucoup de stress. A l'entretien, des employeurs Titres-services étaient présents. Et trois personnes de la Mission locale. Ce sont eux qui choisissent qui va suivre la formation. Ensuite, on te téléphone pour te dire si tu es sélectionnée ou pas. J'ai été retenue : j'étais bien entendu heureuse, comme on n'a pas le choix…. Je devais dire « oui, je veux le faire ! ». Ils m'ont encore donné un dernier entretien.

La seconde étape, c'était le centre de formation Idée 53. Là, j'ai appris beaucoup : comment trier les poubelles, le repassage, les produits que l'on ne peut mélanger, etc. Quatre semaines, c'était trop court ! Le dernier jour de formation, les employeurs devaient choisir parmi nous celles qui étaient engagées. Ils n'engagent que les plus motivées, celles qui ne sont jamais en retard et qui respectent les horaires. On a fait un dernier test : on devait noter ce qu'on avait retenu de notre formation. Il y avait trois employeurs. C'était à nous de voir vers lequel on voulait aller : le syndicat nous explique nos droits, les employeurs présentent leur société, ils apportent des brochures que l'on peut lire attentivement de retour à la maison.

24 Idée 53 asbl est un Atelier de Formation par le Travail qui accueille un public de demandeurs d'emploi ayant un faible niveau d'étude et désireux de construire un projet social et professionnel. Il propose des formations en travaux de bureau informatisés, aide à la personne et cuisine/restauration. Plus d'infos sur www.idee53.be

2.4.3.2. Et après ? Le monde du travail…

Moi, j'ai choisi Randstad. A présent, cela fait presque un an que j'ai commencé… Je me souviens très bien de mon premier jour de travail. On m'a donné une adresse et on m'a dit : « tu vas travailler là-bas ». Et je ne l'avais jamais fait… Le premier jour, c'est la catastrophe ! J'en ris maintenant… J'étais partie faire mes courses. Randstad m'appelle, ils m'avaient trouvé une place. Je devais venir pour signer mon contrat pour commencer vendredi. On était lundi. Toute la semaine, je n'ai pas dormi ! Je me disais : « moi, je n'ai jamais travaillé ». On te donne juste l'adresse et le téléphone de la cliente, mais on ne t'accompagne pas. C'est difficile : tu ne sais pas encore concrètement comment le métier se déroule, la personne que tu dois contacter, tu ne la connais pas...

C'est parfois compliqué aussi pour trouver le lieu. Comme on m'avait donné l'adresse, je suis allée avant en repérage. Encore aujourd'hui, quand j'ai l'occasion d'aller voir le week-end où se trouve mon nouveau client, je le fais encore. Mais j'ai beaucoup d'adresses différentes... En tout, en ce moment, j'ai sept maisons à mi-temps. Je fais soit trois heures, soit quatre heures par maison, cela dépend du client. Quand ils sont gentils, tu peux travailler tranquillement, il suffit de bien nettoyer, bien ranger. Mais parfois, ils sont difficiles, c'est l'aspect négatif du métier. Heureusement, on parle entre nous de nos difficultés au travail… On est restées en contact entre femmes du même groupe de formation. Pour cette raison, la formation, c'est bon ! Quand il y a un problème avec le client, on peut aussi en parler à Randstad. Même chose pour le client, s'il n'est pas content de notre travail. Mais il n'existe pas de moments prévus pour échanger.

2.4.3.3. Changement de vie : répartition des tâches !

Malgré toutes ces difficultés, je regrette seulement de ne pas avoir fait la formation plus tôt. Depuis, beaucoup de choses ont changé. Avant, les enfants ne faisaient rien. Parce que chez nous, les hommes ne travaillent pas dans la maison, c'est la femme qui doit s'occuper de tout… A présent, ils savent que je suis au travail, alors ils rangent avant que je ne revienne. Parfois, mon mari lui-même veut cuisiner. Mais je ne l'accepte pas : si je suis là, c'est moi qui cuisine ! Chez nous, c'est la femme qui doit s'occuper de son mari. Je suis fière aussi de pouvoir nourrir ma famille, envoyer de l'argent en Afrique à mes voisins, des connaissances. Avec tout ce que tu économises, tu peux faire ta vie. Et puis, quand tu restes à la maison jusque soixante ans, qui va payer après pour toi ? Vas-tu avoir une pension alimentaire ?… Tu n'as rien. A moins que tes enfants te nourrissent.

Pour moi, c'est possible de travailler et de s'occuper de la famille, de mon mari. Je trouve encore le temps de me reposer, de faire d'autres activités le week-end. je vais à des réunions d'associations sénégalaises entre femmes : on discute de ce qu'on doit faire, ne pas faire, comment peut-on développer notre pays, comment aider les gens là-bas, plus pauvres que nous, etc. Le dimanche, quand je termine le repas, on fait du thé. Je vais discuter avec mes voisins …

Si je n'avais pas mes sept enfants, je travaillerais à temps-plein. Ils ont entre douze et vingt-cinq ans, mon fils aîné travaille déjà. Et mon mari aussi. Si j'avais un lieu de travail fixe, je pourrais travailler à temps plein. Mais avec les va-et-vient, c'est trop difficile. Je perds beaucoup de temps dans les transports. On ne nous donne pas un abonnement, ce sont les particuliers qui paient un peu plus, suivant la distance à parcourir. Mais grâce à ce que je gagne, je peux subvenir à mes besoins. Quand tu ne travailles pas, tu restes à la maison. Et tout ce dont tu as besoin, il faut que tu le demandes. A la fin, on va te dire : « tu demandes trop ! ». Même ton mari, ton fils,… peuvent te le dire.

2.4.3.4. Belgique-Sénégal : d'autres modes de vie…

J'ai expliqué à mes enfants que j'allais nettoyer au lieu de rester à la maison, de regarder la télévision. J'étais la seule à rester puisqu'ils allaient tous à l'école, mon mari au travail. Mes enfants m'ont encouragé à le faire : « tu verras. Dans les trois mois, si tu aimes, tu continues. Sinon, tu laisseras tomber… ». Ici, en Belgique, quand tu ne regardes pas la télévision, tu ne peux pas non plus rester devant chez toi, sur la rue… Il fait trop froid. Au Sénégal, on prend le thé sous les arbres, on discute. On se

connaît tous, on peut parler à l'un, à l'autre. Là-bas, tu peux vendre devant ta porte, faire d'autres activités à l'extérieur de la maison…

Je pouvais préparer à manger chez moi et vendre à des personnes seules, qui ne savent pas cuisiner. Là-bas, il n'y a pas besoin de crèche, on laisse simplement les enfants entre eux. En Belgique, tu ne peux pas avoir des enfants en bas-âge, c'est trop compliqué : tu ne trouves pas de crèche, tu ne peux pas travailler… Je ne veux pas d'enfants ici !

Si un jour, je peux trouver une place pour la formation « aide-soignante », je souhaite toujours le faire en cours du soir. Après, je chercherais un autre travail que le nettoyage. J'ai un préavis de quinze jours. Mais je ne peux pas quitter sans avoir un autre travail… ».

2.4.4. Pénibilité du métier d'aide-ménagère, avec Carmen

En octobre 2008 et jusqu'à aujourd'hui, Carmen est employée en nettoyage Titres-Services chez Acélya[25] sprl

« Je suis équatorienne, j'ai quarante-sept ans. J'ai vécu sept ans à Valence, en Espagne avant d'arriver en Belgique. Dans mon pays, j'avais un diplôme d'infirmière, j'ai travaillé dans un hôpital jusque 1994, j'aimais beaucoup. Puis, l'hôpital est tombé en faillite. Je suis devenue couturière, j'avais un atelier à la maison. Malheureusement, mon diplôme n'est pas reconnu ici. Alors, j'ai suivi une formation de quatre mois pour apprendre le français. Avec un petit peu de français, on peut déjà travailler. Je voulais apprendre davantage, mais je devais travailler, gagner de l'argent. J'étais fatiguée de rester à la maison… Aujourd'hui, je travaille entre vingt-cinq et trente heures par semaine, deux maisons différentes en moyenne par jour.

2.4.4.1. « A bout » du balai…

J'ai un enfant de treize ans, il comprend que je dois travailler pour la famille. Je ne me sens pas fière de travailler, mais pour le moins satisfaite de ne plus devoir demander de l'argent pour subvenir à mes besoins. Je ne suis pas non plus honteuse de mon métier d'aide-ménagère. Je l'explique autour de moi. Je n'ai pas eu de cours, mais je n'ai pas beaucoup de problèmes dans la communication avec les clients, etc. Ils ne sont quasi jamais là, ils expliquent la première fois ce que je dois faire, puis je ne les vois pratiquement plus. Je nettoie donc à ma manière, tranquillement. Ce n'est pas tant la communication qui est difficile que la fatigue physique. Quand j'étais aide-soignante à Valence, je travaillais dans une maison de repos, parfois de nuit. Et là, c'était un métier stressant : veiller sur les personnes âgées, d'humeur changeante, etc. Le nettoyage, pour moi, ne l'est pas. Faire ce travail ne me déplaît pas, mais j'ai de gros problèmes de dos.

Pour le moment, nous avons ainsi deux salaires : avec mon mari, nous ne gagnons pas énormément, mais nous vivons bien. Aujourd'hui, j'arrive à concilier ma vie professionnelle et personnelle… Mais à l'avenir, je pense que je ne pourrai pas continuer. Je devrai trouver un emploi qui demande moins d'efforts physiques. Je souhaiterais suivre des cours du soir en français pour apprendre davantage, avoir un autre travail... Mais c'est difficile de se concentrer après la fatigue de toute la journée de nettoyage ».

2.4.5. « administrateur réseau », une formation-tremplin, avec Nathalie

Depuis septembre 2008, Nathalie est ingénieure informaticienne chez Trasys, société de consultance en informatique. Auparavant, elle a suivi la formation « administrateur réseau » au centre de formation Interface3 Namur.

« Mon parcours d'études ? Néant. Je voulais faire du théâtre… Mes parents ne l'ont jamais accepté parce que c'était, selon eux, fantasque. Ce n'était pas un vrai métier. Je me suis retrouvée en professionnel puériculture, ce qui ne me plaisait pas du tout. J'ai alors débuté la coiffure. Parce que ma mère était

25 Acélya, entreprise Titres-services, coopérative à finalité sociale. Plus d'infos : www.acelya.be

coiffeuse. Puis, j'ai travaillé comme serveuse en salle dans l'Horeca. Et j'ai très vite abandonné l'école… Si c'était pour apprendre ces types de métier, cela ne m'intéressait pas. Je n'ai donc que mes primaires. Le reste n'a pas compté : c'était un an par-ci, un an par-là…

Heureusement, je suis finalement tombée dans le commercial, c'était inné chez moi ! Et c'est encore un des rares domaines où les études ne comptent pas. Le « porte à porte » était un bon compromis : je gagnais beaucoup d'argent sans avoir besoin de diplômes. Pendant quinze ans, j'ai appris plein de choses, j'ingurgitais tout ce que je voyais, ce que j'entendais. J'ai gravis les échelons des sociétés qui m'employaient pour terminer comme cadre. Je gérais alors des équipes de commerciaux de quatorze personnes. Ensuite j'en ai eu marre d'être pressée comme un citron et j'ai voulu changer d'horizon, j'ai été engagée par une autre société pendant deux ans toujours comme commerciale. Malheureusement, la société a procédé à une restructuration… J'ai alors décidé de reprendre ma vie professionnelle en main. C'était il y a quatre ans.

2.4.5.1. L'informatique, par hasard…

Je ne connaissais pas les possibilités de formation, j'étais mal informée. J'ai décidé de suivre des cours du soir en « pédicurie médicale ». C'était possible, mais il fallait le diplôme CESS. La direction m'a autorisée à passer un test d'entrée. J'ai reçu un certificat de la Communauté française et j'ai ouvert un cabinet en activité complémentaire. Entre temps, je devais réactualiser mon profil au Forem…. Même pas une semaine après, je recevais une convocation pour aller à une séance d'information à Interface3.Namur. C'est vraiment le hasard… Je ne soupçonnais pas qu'il existait des domaines de formation aussi variés.

J'ai donc entamé la formation, je ne savais pas du tout à quoi m'attendre… Les nouvelles technologies m'ont toujours intéressé. J'ai notamment vendu pendant six ans du matériel informatique, mais je n'y connaissais rien. Je me suis vite rendu compte que c'était beaucoup plus complexe que je ne le pensais. Encore maintenant, c'est pire que je ne l'imaginais… La formation, c'est un superbe pied à l'étrier. Mais devenir directement « administratrice réseau », c'est de l'utopie, c'est trop court. En début de formation, on a déjà 350 heures de bureautique avancée. On en a besoin aussi, cela nous rend davantage polyvalents. Mais après, il faut approfondir, soit par la pratique, soit par d'autres formations plus poussées. L'idéal, c'est d'être engagée rapidement pour se développer sur le terrain, manipuler la technique au quotidien et rester à jour. Sinon, les acquis se perdent à une vitesse… Et il faut s'investir à fond : réessayer d'installer son réseau le soir à la maison après les cours, etc. Au fond, il faut aimer le métier avant tout…

2.4.5.2. Volonté d'y croire

Ce qui m'a impressionné le plus, c'est la volonté d'Interface3 de nous faire arriver ; l'énergie qu'ils déploient pour nous motiver. Je ne l'ai pas remarqué tout de suite… Après tu réfléchis et tu te rends compte que les formateurs ne sont pas obligés de faire tout ce qu'ils font, ils ne se comportent pas en simples employés. Alors, tu te dis que tu n'as pas non plus le droit de prendre cette formation à la légère. J'ai découvert la chance que j'avais de suivre cette formation ! Au départ, tu entends que certaines personnes ne sont pas intéressées plus que cela : elles arrivent dans un environnement agréable où elles peuvent apprendre sans avoir le chômage à dos et avec un plus financier. La première idée est de se dire : « je vais être tranquille ». Mais de là à imaginer : « grâce à la formation, je vais trouver du boulot », on n'y croyait pas. Ou très peu…

2.4.5.3. Apprendre, encore apprendre

Ce que j'ai appris ? Faire et dépanner un petit réseau : la configuration, la maintenance… Et puis apprendre à chercher, à trouver des solutions, développer certains réflexes que je n'avais pas. Et puis, je comprends l'anglais maintenant ! En informatique, on n'a pas le choix. Pendant la formation, on avait un mois d'anglais intensif. Dès que j'ai terminé l'informatique, j'ai suivi deux mois d'anglais intensif supplémentaires au Forem. Une fois mise au courant, j'ai pris tout ce que je pouvais prendre ! Après mon

stage à Namur, les professionnels du secteur m'ont dit : « continue, tu n'as pas assez »… La formation Interface3 est axée « administrateur réseau », j'avais donc des connaissances élevées dans ce domaine, mais pas toujours les bases en informatique. Comment calculer en binaire, qu'est-ce qu'un processeur ?… On connaît les termes en théorie, mais on ne sait pas vraiment à quoi cela sert. Tout va tellement vite, on voit tant d'informations en peu de temps qu'on ne peut pas tout ingurgiter.

Aujourd'hui, je manque encore d'expérience… Parfois encore, mes collègues parlent chinois pour moi ! Ce qui a fait mouche, c'est mon passé commercial allié à certaines compétences techniques. Un informaticien parle souvent un langage que personne ne comprend. Avoir un esprit vendeur aide à vulgariser la technique pour que tout le monde comprenne. Selon moi, le métier de commercial est une bonne « école de vie » : les claques dans la figure m'ont forgée pour le reste de mes jours. J'ai appris à me vendre, à me présenter, à communiquer, à positiver… C'est toute une philosophie que j'avais acquise avant de débuter la formation.

2.4.5.4. La vie comme un jeu ?...

Le volet social en formation tel que les simulations d'entretiens d'embauche etc., pour moi, c'est important, mais des stagiaires n'y croient pas. Or il faut pouvoir jouer le jeu. Évidemment, la vie est tout le contraire d'un jeu. Et les gens ne parviennent pas à se dire : « je le prends comme un jeu, je n'ai rien à perdre ». Parce qu'au fond, ce n'est pas vrai, ils n'ont pas « rien à perdre ». Ils pleurent après un boulot. A partir de là, ils n'arrivent pas à prendre de la distance… Selon moi, ce qui serait plus intéressant encore, ce serait de donner des cours de théâtre. Pour pouvoir prendre le rôle de quelqu'un d'autre, se créer un personnage, s'extérioriser… Il faudrait que les cours de théâtre soient inclus dans ce type de formation. Pour forcer tout le monde à jouer le jeu, à se prendre au jeu.

2.4.5.5. Métiers informatiques, métiers masculins ?!

Le fait que « administrateur réseau » soit un métier exclusivement masculin me fait rire. Quitte à faire quelque chose, autant faire un métier original. Avant cela, j'ai passé mon permis poids lourds en international. A partir du moment où cela me plaît, ce n'est pas ce genre de détails qui va m'arrêter. Par mon éducation, j'estime que pour certaines choses, l'homme et la femme ont chacun leur place. D'un autre côté, je me dis que ce que l'un peut faire, l'autre le peut aussi. Bien entendu, il y a des activités que je ne pourrai jamais faire, vu ma corpulence. Mais il existe toujours des exceptions… Une femme qui conduit des semi-remorques, il y en a ! C'est aussi grâce aux technologies que les choses deviennent possibles pour tout le monde : direction assistée, etc. Avant, un homme qui mesurait un mètre cinquante-huit comme moi ne pouvait pas non plus conduire un semi-remorque. Ce n'est donc pas une question de sexe. Et puis, en informatique, les différences physiques importent peu : se mettre à quatre pattes et brancher quatre fils, porter une tour d'ordinateur, ce n'est pas très lourd.

Maintenant, je prends conscience que j'ai réussi à avoir une place. Ma plus belle réussite, au premier septembre, je viens d'être engagée comme ingénieur système… Vous imaginez, moi qui n'ai jamais fait d'études de ma vie ! Je suis d'abord entrée comme technicienne PC réseau. J'ai maintenant une voiture de société, une augmentation de salaire… Bref, j'ai un bon boulot, dans une bonne boîte de consultance en informatique avec un bon salaire. C'est de l'informatique poussé, mais je suis contente ! Pour moi, c'est un tournant professionnel : je ne pensais jamais être là où je suis, même si je suis une battante ! Et c'est maintenant une belle aventure qui s'ouvre à moi… ».

3. Réalités socioéconomiques ou freins aux enjeux ISP

3.1. Contradictions sur le terrain : nécessité de liberté d'action et professionnalisation du secteur

Avec Martine Devos, directrice de la Cobeff ; Laure Lemaire, directrice de Interface3.Bruxelles et Éléonore Seron, chercheuse en Psychologie sociale

On l'a vu, les enjeux pour la femme en ISP sont vastes. Ils nécessitent de travailler, non seulement sur les compétences techniques, mais également sur la globalité de la personne, son estime de soi, son épanouissement personnel. Toute une histoire de défis ! Et pourtant, sur le terrain, l'action se heurte à de nombreux obstacles : manque de moyens, discours contradictoires, perte de marge de manœuvre… M. Devos témoigne : « J'évite de leurrer les femmes en leur promettant une formation qui leur permettra de trouver un travail et de s'émanciper… Alors, il faudrait des heures supplémentaires pour leur apprendre à dire non... Parce qu'il y a certainement des gens qui vont les traiter comme des torchons ! ». L'ISP serait-elle prisonnière des politiques décidées plus haut ?… Selon L. Lemaire, « on sent que certains aspects sont contraignants et ne permettent pas d'autres choses. Comment travailler sur les compétences transversales quand elles ne sont pas reconnues comme telles ? »…

3.1.1. De l'impossibilité d'être créatif

Selon M. Devos, le secteur souffre d'une impossibilité d'être créatif. « En vingt ans, la charge administrative, le manque de moyens n'ont cessé d'augmenter ». Enserrant les organismes dans des normes, des cases… Au risque de briser toute nouvelle initiative. Les quatre temps plein et demi administratifs ne suffisent pas à gérer la pile de dossiers de la Cobeff. En tout, pas moins de dix-huit subventions différentes à gérer. Pour Interface3, même constat : « dès que l'on veut être un peu créatif, on se confronte à des difficultés énormes pour développer des projets à l'attention des demandeurs d'emploi à Bruxelles ». C'est toujours possible, mais à condition de pouvoir consacrer la majeure partie de son temps à la recherche de fonds. Un exemple parmi d'autres : introduire une semaine d'immersion en Flandres pour les stagiaires d'Interface3 Bruxelles. « C'est extra financement », explique L. Lemaire. « Il faut donc rentrer un dossier pour appel à financement du projet ».

Heureusement, au-delà des subsides des pouvoirs publics, Interface3 peut compter sur des fonds sectoriels de formations privées ainsi que sur des financeurs qui sponsorisent les formations tels que Microsoft, etc. Selon elle, sans ces ressources extérieures, mission impossible ! Il existerait finalement très peu de financement structurel : un tiers du budget, même pas. Et tout reste relatif quand on sait que beaucoup de subsides sont renouvelés chaque année en fonction du taux d'emploi, etc. « Tout projet exige un montage financier complexe, je trouve que c'est épuisant… En même temps, cela nous oblige à être créatif ». Dans cette idée, L. Lemaire pense sérieusement à développer une entreprise d'économie sociale pour avoir davantage de fonds propres et une certaine autonomie par rapport aux subsides. Pour éviter que la qualité des formations, la pédagogie ne continuent à souffrir de ce manque de temps, mangé par la gestion administrative et financière de l'asbl.

3.1.2. Les défis, oui mais…

L'ISP se permet quand même encore quelques petits défis, notamment à travers la recherche de certains lieux de stage : « on peut encore défendre qu'une femme un peu ronde et noire peut très bien être vendeuse dans une jolie boutique de vêtement », raconte M. Devos. Ce sont des toutes petites portes qui restent encore ouvertes, des moyens de faire bouger la société, les mentalités. Mais le système reste pervers : « si nous tentons trop de défis, nous n'aurons pas assez de mises à l'emploi, et Bruxelles Formation27 nous coupera les vivres ! ». On a compris, le jeu est serré : jugé sur ses mises à l'emploi et non sur le développement personnel, l'organisme d'insertion ne peut se permettre que deux à trois défis en moyenne sur un groupe de seize.

De plus, il paraîtrait que le niveau du public ISP chute… Tiens, n'a-t-on pas déjà entendu ce discours quelque part ?… « Ne fait-on pas un trop grand écart entre les compétences de départ des stagiaires et là où on veut les amener ? », s'interroge L. Lemaire. Actuellement, il existe un créneau pour des qualifications intermédiaires dans les métiers de l'informatique. Mais pour combien de temps encore ?… E. Seron est catégorique : « en un an de formation, l'ISP ne peut pas tout récupérer… Il y a quand même un risque de faire pire que mieux en engageant des gens dans certains types de profession. Travailler le changement social, c'est peut-être aussi énoncer les impossibilités.

3.1.3. Les gens de terrain, c'est nous !

Selon M. Devos, l'idée essentielle est de « maintenir que nous sommes les gens de terrain. Nous recevons les gens, nous nous battons pour eux ! Je serai jusqu'à mon dernier jour une militante et pas une employée… », s'exclame-t-elle. Elle en profite pour nous illustrer cette différence de vision du travail entre centre de formation et pouvoir subsidiant : « Bruxelles Formation veut déterminer les gens après les avoir sélectionnés », explique M. Devos. « Mais alors, on les sélectionne sur leur compétences naturelles, sur leur français écrit et oral. Nous, on veut rencontrer les gens, leur donner un petit espace et puis passer à une sélection ». Un compromis ? Pas vraiment. La Cobeff a tout simplement ajouté quarante heures de détermination dans la sélection, mais à ses propres frais ! Seule manière de conserver une certaine marge de liberté. « Je ne sais pas très bien où aller chercher les sous… », dit-elle pensivement. Mais ce dont elle est certaine, c'est de vouloir « garder quelque chose de dynamique et non de parastatal ».

Le défi est loin d'être évident : d'une part, elle doit susciter le dynamisme, la prise d'initiative de son équipe ; d'autre part, elle doit les cadrer pour être en ordre avec Actiris, la COCOF (Commission communautaire française), Bruxelles Formation qui ont tous des normes différentes d'encadrement… C'est la confrontation incessante entre l'esprit militant et le formatage, le fait d'introduire chaque personne dans une petite case. En tant que directrice, elle ressent cette tension entre les deux logiques de manière omniprésente.

3.1.4. Tout détruire pour reconstruire ?...

Maquiller les choses permet-il vraiment de créer ? Comment conserver un réel espace de liberté en ISP ? On est en droit de se poser ces questions. M. Devos n'y va pas par quatre chemins : « j'espère qu'un jour des gens vont casser la baraque et tout recommencer. Nous, on devient des parastataux, on perd notre âme… ». Voilà qui est dit ! Deux petites initiatives en Flandres auraient déjà suivi son idée : ils recommencent du travail de rue, de proximité. Avec un salaire médiocre, mais c'est apparemment le prix à payer pour leur liberté. M. Devos croit en ce type de projets : « c'est du travail à taille plus humaine, de quartier…, Et eux, ils travaillent avec les paumés ». Les vrais paumés, les gens du quart monde n'arrivent plus en ISP, selon elle. Conséquence d'une exigence de résultats et non de moyens ? « Pour passer d'alpha 1 à alpha 2, tu dois montrer patte blanche ! Tu as, comme à l'école, une exclusion qui se fait à chaque niveau. A chaque étape, il y en a qui sont rejetés ».

De manière privée, M. Devos est investie au Pivot d'Etterbeek. Elle a tenté trois expériences avec des personnes provenant du quart-monde belge qui voulaient suivre une formation. Les trois expériences ont échoué. D'eux-mêmes, les gens se sont retirés. Pourtant, l'énergie était là. « Notre système est tellement oppressant, exigeant, contradictoire… », constate amèrement M. Devos. « Nous mettons la femme dans une double contrainte : tu dois à la fois être à ton stage et être une mère responsable qui s'occupe de ses enfants… ». Or elle se retrouve parfois dans des « passages impossibles » : les enfants sont trop jeunes pour aller à l'école, il n'y a pas de crèche disponible, etc.

Ce qui nourrit encore aujourd'hui ? Certaines réussites individuelles des stagiaires : « un enfant qui félicite sa maman pour ses bons plats après la réussite d'une formation cuisine, c'est cela qui fait tenir, on a encore cette âme à l'intérieur », conclut M. Devos.

3.2. L'ISP et la société d'insertion : lecture à partir de la carte de l'exclusion, avec Mejed Hamzaoui

Mejed Hamzaoui est docteur en Sciences sociales, orientation Sciences du travail et président de l'Institut des Sciences du Travail de l'Université libre de Bruxelles. Il mène, depuis les années nonante, des recherches dans le domaine social. Il a notamment rédigé une thèse intitulée « Le travail social territorialisé »[26].

« La question de l'émancipation est toujours liée à la question de l'intégration », nous rappelle M. Hamzaoui. Au sens classique du terme, et non au sens ethnique ou politique de l'immigration actuellement. Tout individu est intégré dans la société, quelle que soit son origine. Et son intégration se fait par des grandes instances, et plus particulièrement par le travail. En tant que jeune, ce sera par l'école ; en tant qu'instance de socialisation, par la formation, etc.

Par contre, le glissement du concept d'intégration vers l'insertion change la donne … L'insertion ne regarde que l'individu et non l'individu par rapport à la société. La lecture ne se fait plus à partir du travail, mais bien de la marginalisation, du chômage et de l'exclusion. Dès lors, l'émancipation, et par là l'intégration, sont perçus à partir d'une société d'insertion. Qui fabrique un marché spécifique ; celui du travail, de la formation,… Bref, un marché de lutte contre l'exclusion, un marché d'inclusion.

En réalité, les frontières ne sont pas claires entre tous ces éléments, ils sont tous imbriqués. Mais le résultat est là : « il y a ceux qui sont intégrés par le travail – puisque nous vivons dans une société salariale- et ceux qui se trouvent dans un processus d'insertion avec un statut spécifique, celle de l'inséré permanent ».

Cette nouvelle catégorie de personnes est apparue dans le début des années nonante : d'une période d'activités, elles passent à un stage de formation, au chômage, et ainsi de suite. C'est la personne qui va vivre, non pas en terme de projection vers le futur, mais en terme de débrouillardise sociale au quotidien. Or la société salariale catégorise toujours les personnes intégrées, émancipées à travers un projet futur. Ici, au contraire, la personne va tenter de coller les différentes fractures de sa vie : familiales, économiques, sociales, relationnelles, sa recherche d'emploi,… En résumé, ce sont les personnes qui vont se débrouiller, trouver peut-être des ficelles… Elles vivent des trajectoires intermittentes dans la société d'insertion.

3.2.1. Formation et autonomie

Dès lors, tout métier peut-il mener à l'émancipation des personnes ? La formation en nettoyage peut-elle constituer un parcours d'émancipation et d'intégration pour ces personnes ?… « Je ne suis pas sûr, mais c'est un parcours d'insertion, probablement », répond prudemment le sociologue. Les deux registres sont en effet très différents. « C'est le travail qui émancipe et qui apporte l'autonomie. Non la formation ». D'après M. Hamzaoui, on ne peut offrir l'autonomie à des personnes. Il donne pour exemple les parcours de primo-arrivants d'origine étrangère. Entre 2001 et 2006, il a eu l'occasion de les étudier en région wallonne et bruxelloise dans le cadre d'intégration dans le marché du travail.

« Quand on interviewe les agents d'insertion, ils parlent beaucoup de parcours d'autonomie de ces personnes », se souvient-il. Or selon lui, il existerait un problème de définition de ce qu'est l'autonomie. En effet, quand on se penche sur la trajectoire antérieure de ces primo-arrivants, ils ont vécu un parcours

26 M. Hamzaoui, Le travail social territorialisé, éd. De l'Université de Bruxelles, coll. Sociologie du travail, 2002. L'ouvrage présente une mise en perspective historique de la déconstruction du travail social et examine l'évolution récente des pratiques sociales. De cette recomposition se dégagent des politiques publiques en matière sociale dont la finalité est la gestion et le traitement de la "nouvelle" question sociale sur le mode de contreparties aux droits sociaux et de la territorialisation des problèmes sociaux. S'agit-il d'une politique spécifique limitée dans le temps et l'espace et destinée à combler les inégalités grandissantes entre les individus et les classes sociales pour ensuite refonder une nouvelle base de solidarité ? Ou bien nous invite-telle à mettre en place une discrimination structurelle assise sur la permanence de publics et de territoires relégués et précarisés ?

que personne n'aurait pu vivre comme eux : parcourir 5000 à 6000 km tout en déjouant un ensemble de structures administratives ; se débrouiller par rapport à différentes langues, vivre des situations les plus humiliantes, résoudre quotidiennement différents problèmes, etc. « Si ce n'est pas ce vécu qui donne accès à l'autonomie, alors je ne sais pas ce qu'elle est », s'exclame M. Hamzaoui.

On confond information, sensibilisation et autonomie. L'autonomie ne se donne pas, au contraire de l'information qui est un droit. Quand nous demandons pour la première fois : « qu'est-ce que je dois faire pour signer mon contrat de location, à qui vais-je m'adresser ?… ». C'est normal, nous sommes dans un processus d'information comme n'importe quelle personne qui se déplace. On va alors passer par des lieux d'information, de sensibilisation,… Mais, M. Hamzaoui insiste, « cela n'a rien à voir avec la question de l'autonomie ».

3.2.2. Et l'émancipation dans tout ça ? …

Si la formation ne peut donner l'autonomie, peut-elle espérer contribuer à une certaine forme d'émancipation ? Avant tout, « attention à bien définir le principe », nous met-il en garde, « mais si on est simplement dans la société d'insertion, je ne vois pas comment l'émancipation peut se faire ». En d'autres mots : ce n'est pas dans la gestion des risques et de la précarité que peut se situer ce type de travail. C'est une certitude, chiffres à l'appui : les enquêtes nous montrent qu'un tiers a trouvé « quelque chose », sans analyser davantage à quoi correspond cette « chose » et sans suivi de la trajectoire ultérieure de ces personnes. Et les deux tiers restants ? Ils restent sous le statut de « demandeurs d'emploi en formation »…

Est-ce de l'émancipation quand la formation perdure au-delà d'un point de transition qui peut offrir la force de changer ? Le sociologue émet de grands doutes : « quand l'instabilité s'installe, on n'est plus ni dans l'émancipation ni dans la cohésion sociale. On est plutôt dans l'installation de la précarité sociale comme statut partagé avec d'autres ». L'insertion socioprofessionnelle a-t-elle un rôle à jouer face à cette « présence, apparemment de plus en plus insistante, d'individus placés comme en situation de flottaison dans la structure sociale, et qui peuplent ses interstices sans en trouver une place assignée[27] », comme la décrit R. Castel ? Et de quel rôle s'agirait-il : insertion professionnelle ou participation à une émancipation, un changement social à travers le processus de formation ?

La formation pourrait jouer un rôle, mais « seulement à partir du moment où elle est connectée au socioéconomique », précise M. Hamzaoui. Dans le cas inverse, on s'inscrit dans la société d'insertion : les gens sont envoyés vers des lieux spécifiques où des travailleurs sociaux sont là pour les encadrer simplement socialement. « C'est ce qu'une grande partie des gens vivent malheureusement actuellement », constate le sociologue, « et surtout les plus fragilisés ». Tous les types de population peuvent être touchés, et pas simplement les héritiers de « l'assistance sociale »[28]. Comme le travail lui-même ne garantit plus nécessairement un minimum de sécurité de vie, des employés se retrouvent dans cette nouvelle catégorie des « travailleurs pauvres ».

Il était inimaginable il y a quinze ou vingt ans de faire le lien entre travailleurs et pauvres. Or maintenant, une caissière qui travaille à mi-temps dans un magasin, avec un ou deux enfants à charge et un loyer à Bruxelles est très probablement dans la précarité, tout en travaillant. « C'est une nouvelle dimension », nous explique M. Hamzaoui. En réalité, « c'est un processus qui se répand dans toute une partie de la population la plus fragilisée et la plus reléguée. Et tant que la situation ne changera pas, le phénomène n'aura de cesse de s'accentuer… ».

27 R. Castel, dans Les métamorphoses de la question sociale, Librairie Arthème Fayard, coll. Folio essais, 1995, p. 16.

28 A ce sujet, lire « La société en sablier et l'idée d'exclusion. Le cas des femmes » par A. Lipietz, dans « Les Cahiers du Mage, 3-4/97.

3.2.3. Entre social et économique : chaînon manquant ?

Comment arrêter ou du moins diminuer la tendance ? Si la connexion entre formation socioprofessionnelle et le socioéconomique est tellement essentiel, comment pourrait-on envisager de construire ce lien ? La question ne porte pas sur les opérateurs de terrain, les travailleurs sociaux, etc. Selon M. Hamzaoui, « ils sont des exécutants d'un ordre qui est défini ailleurs ». D'où, la formation socioprofessionnelle bricole quotidiennement pour trouver des solutions, souvent momentanées. « l'ISP est dans le bricolage et la gestion des risques », s'exclame-t-il, « de la même manière que le sont ses propres bénéficiaires ».

En même temps, la formation s'intègre dans un cadre méthodologique qui relève de l'institutionnalisation de risques permanents avec des cadres et des méthodes. En effet, une société d'insertion a besoin d'un champ de savoirs et de méthodes ; d'agents spécialisés et de dispositifs structurant les éléments ; des mesures politiques donnant une assise. « Malheureusement », constate M. Hamzaoui, « une partie de la population va naviguer dans le champ de l'insertion en dehors de la société salariale ». Certains peuvent transiter un moment vers la société salariale pour revenir par la suite. C'est le cycle infernal de l'intermittence et de l'insertion permanente. Les « encadreurs », et plus particulièrement, tous ces opérateurs de première ligne le connaissent bien. Ils en viennent eux-mêmes à se poser des questions d'ordre légitime par rapport à leurs compétences, à leur « rentabilité » sociale. L'économique rejetterait un ensemble de problèmes dans la sphère du social. D'où le malaise des agents d'insertion et des travailleurs sociaux face à des problèmes qui les dépassent. Pour le sociologue, « Ils sont quelque part piégés par l'institutionnalisation de la précarité, de l'exclusion et de la gestion des risques ». Ne reste-t-il plus que cette idée de « détruire pour mieux reconstruire » ? « Détruire, mais pour conserver quoi ? », s'interroge M. Hamzaoui. Tout d'abord, « la formation reste importante », nous rassure-t-il. Plus on a de diplômes, de compétences et de qualifications, moins on risque d'avoir un chômage prolongé et une exclusion en bout de course. C'est un fait, qu'on le veuille ou non. Ensuite, pour un certain nombre de personnes, ce dispositif permet aussi de redonner le goût de vivre, de mobiliser certaines compétences sociales, etc. « Mais il faut rester conscient de la limite », s'empresse-t-il d'ajouter. En résumé, la formation reste toujours un cadre déterminant. Mais pas l'unique pour l'insertion dans le marché de l'emploi.

3.2.4. Oui à la formation, mais pas n'importe laquelle !

Il est aussi important de définir le type de formation : vise-t-elle l'insertion pour mobiliser les gens à être motivés ou l'acquisition de compétences spécifiques ? Attention ! Après la formation, il y a la confrontation avec une réalité socioéconomique : « avez-vous oui ou non des qualifications, des compétences ? » D'où, la formation sociale ne peut être qu'une étape ; la formation qualifiante doit aller plus loin. Si l'étape sociale devient la plus importante, on risque alors de motiver les gens pour une fois, deux fois, trois fois… Et résultats : zéro ! M. Hamzaoui nous cite l'exemple des Recherches Actives d'Emploi qui s'arrêtent à l'étape de socialisation puisque les formations qualifiantes se trouvent ailleurs.

Il souligne « la nécessité de créer du lien entre socialisation et qualification » : la plupart du temps, les formations qualifiantes ne sont pas intégrées de manière structurelle dans les centres de formation. Une grande partie des stagiaires viennent pour trouver de l'emploi. Or on les oriente vers des préformations et de la socialisation. Faute d'emploi, on les dirige ailleurs. Conséquence : la demande de départ n'est pas traitée. Depuis les années quatre-vingt, cette rupture progressive entre le champ économique et le champ social ne fait que s'amplifier. C'est à partir de là que l'on institutionnalise la gestion des risques. Le sociologue nous rappelle combien « toutes les politiques sociales ont été fondées sur ce compromis entre le social et l'économique ». C'est ce qui est pourtant remis en cause aujourd'hui. L'économique se libère de plus en plus du social …

3.2.5. Le social et l'humain technicisé ?!

Dans un tel contexte, est-il encore possible de travailler sur la globalité de la personne ? Si ce type d'approche signifie « tenir compte de l'individu dans ses rapports avec les autres dans la société », alors on est devant une question politique et non pas technique, selon M. Hamzaoui. « Or la question de l'approche globale est vue depuis quelques années de manière managériale », déclare-t-il. Concrètement, qu'est-ce que cela signifie ? On en vient à considérer la personne comme un simple parcours à maîtriser et à gérer par un ensemble de techniques ; ce qui revient à faire l'économie de pensée sur tous les problèmes engendrés par la crise socioéconomique et culturelle. Le management réduit les problèmes sociaux et politiques à un problème technique. Dans cette optique, il suffirait que les agents de première ligne de l'ISP soient, par exemple, plus compétents, mieux outillés pour résoudre le problème. On leur demande d'être des simples techniciens… « Or la technique, à ma connaissance, est un moyen et non une fin », précise le sociologue. Ces agents sont quotidiennement confrontés à des problèmes humains et non techniques, et parfois à des problèmes de vie importants, de souffrance. C'est donc bien une question politique avant d'être une question technique… « Malheureusement », conclut-il, « toute la perspective managériale intégrée dans le secteur non marchand prend le pas sur les questions d'ordre politique au sens général du terme ».

3.2.6. Sélection et logique concurrentielle

Mais revenons-en à la question des femmes en formation, le sujet qui nous intéresse plus spécifiquement. Si on reprend l'un des enjeux cités au début de ce dossier, à savoir « élargir les choix d'emplois », qu'implique tout ce contexte socioéconomique expliqué ci-dessus ? Conséquence directe : le marché du travail devient de plus en plus concurrentiel : il n'y a pas de choix, on est devant la sélection. « Et comme par hasard », fait remarquer M. Hamzaoui, « le moins loti est celui qui va être exclu ou relégué du marché du travail ». Bien entendu, c'est ce type de population qui fréquente les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle, la plupart du temps. Quels que soient les techniques utilisées pour encadrer ces personnes, on est dans un marché du travail concurrentiel et de déqualification. Il suffit qu'une personne ait plus de diplômes ou plus d'expérience professionnelle pour prendre la place de l'autre. Ce qui ne veut pas dire que le poste de travail lui-même exige ces compétences supérieures. C'est la logique concurrentielle.

Dans une telle logique, peut-on encore parler d'émancipation par le biais du travail ? « Le travail reste toujours émancipateur jusqu'à présent », affirme cependant M. Hamzaoui. Bien entendu, il pourrait imaginer, dans une perspective future, une autre société. Mais il nous rappelle aussitôt qu'il n'est pas là pour penser en termes de prophéties, mais bien en termes de réalité. « Nous vivons dans une société salariale qu'on le veuille ou non. Et c'est autour du travail qu'on est inclus ou exclu socialement. Le travail reste un principe émancipateur. Tout en sachant qu'il existe à présent des fractures dans le cadre du travail lui-même ».

3.2.7. Quelles perspectives pour l'ISP ?

Dans ces conditions, quel pouvoir de changement social pour la formation socioprofessionnelle ? Et surtout, comment travailler autrement ? D'une part, il insiste sur la perspective politique. Selon lui, il est urgent de redéfinir ce lien entre l'économique et le social. Même s'il dépasse les acteurs de l'insertion, ces derniers peuvent quand même jouer un rôle. Ils sont les premiers à s'interroger et à interpeller sur le système actuel ; à établir des constats de terrain. Ils soulignent, entre autres, combien « le traitement social du chômage entraîne un parcours d'instabilité plutôt qu'une stabilité ». Ensuite, il rappelle combien la question économique est plurielle, « elle ne peut être simplement définie en termes de marché ». Mais c'est un rapport de force à partir duquel installer cette pluralité. « D'autres types d'économie, de socialisation et de proximité peuvent jouer un rôle », assure-t-il, « non pas uniquement pour gérer l'ingérable, mais pour donner un statut aux personnes ».

3.3. Quand l'associatif rencontre le privé : témoignages d'employeurs et expérience de job coaching

M. Devos se souvient : « à la création de la Cobeff, une formation « couture » avait été mise en place. D'un bon niveau, elle plaisait énormément aux femmes. Nous avions l'impression d'atteindre notre objectif, de donner assez de cours de développement personnel et de compétences techniques pour trouver un emploi ». Et pourtant… Au bout de trois ans, l'équipe doit se rendre à l'évidence : la formation se termine, elle ne mettait à l'emploi que dans des conditions qui ne permettaient pas l'épanouissement : « engagées dans les quartiers chauds de Bruxelles, le travail se faisait dans les caves, les couturières étaient maltraitées et recevaient des salaires qui n'en étaient pas … »

« On croyait arriver au bout de notre projet avec notre philosophie, mais les employeurs en avaient une toute autre ! », résume M. Devos. Encore aujourd'hui, le dialogue avec les employeurs n'est pas toujours évident. Et il existe toujours des postes de travail qui ne sont pas acceptables. Cependant, depuis 1995, le règlement de travail évolue, des partenariats se créent entre associatif et privé. Des ponts sont ainsi jetés entre la formation et le monde du travail, entre le social et l'économique. Pour approfondir cette piste, nous sommes allés à la rencontre d'une société de télécommunications, Belgacom, et d'une entreprise Titres-Services à finalité sociale, Acélya. Deux expériences très différentes qui vont pourtant dans le même sens : allier social et économique, pour de véritables perspectives d'emploi, dans des conditions de travail respectueuses des personnes. Un troisième témoignage sur l'expérience du travail de job coaching insiste également sur le lien à construire entre femmes et employeurs, ISP et emplois.

3.3.1. Belgacom et Interface 3.Namur : un duo gagnant, avec Juliette Agro

Juliette Agro est responsable de recrutement chez Belgacom. En 2008, elle a accepté de mener une première expérience avec l'association de formation, Interface3.Namur.

« Je peux vous raconter l'histoire de Fati, cet homme d'origine algérienne dont le parcours est similaire à la problématique des femmes. En ce sens qu'il avait aussi un double handicap : celui d'être un homme âgé peu qualifié. C'est un des six qui a reçu un contrat. Dans son pays, il avait eu un diplôme supérieur en informatique. Il n'a jamais pu exercer dans cette branche, il a travaillé dans l'HORECA pendant trente ans. A la cinquantaine, il avait envie de réaliser son rêve… Toute l'équipe de Belgacom était d'accord pour lui laisser sa chance. Pourtant, depuis maintenant dix ans, l'entreprise élabore des plans de retraite anticipée à partir de cinquante ans. J'avais envie qu'il prouve à Belgacom qu'à cet âge-là, et même au-delà, on peut encore apporter quelque chose à une entreprise ! Au départ, c'est un homme à l'optimisme débordant, mais on ne s'imagine pas à quel point il s'épanouit dans son métier aujourd'hui. Il a été intégré directement par l'équipe, dans une relation d'égal à égal. Il en a ressenti une valorisation incroyable. Je pense qu'il a rajeuni de dix ans !

Autre exemple : ces femmes de plus de quarante ans, qui se débrouillent en français, mais pas parfaitement. Et qui ont surmonté le problème de la langue. Elles ont aujourd'hui un boulot valorisant alors qu'elles n'avaient plus travaillé depuis des années. C'est un job qui valorise socialement et professionnellement la personne, c'est le rêve qui se réalise…

3.3.1.1. Entre défi social et besoin de l'entreprise

Dans les métiers des télécoms et métiers techniques, les femmes sont sous représentées. A partir de ce constat, depuis trois ans, un accent tout particulier est mis sur les femmes dans le cadre du projet « Diversité »[29]. C'est dans ce contexte que nous avons été amenés à développer le projet Interface3 touchant à la diversité et aux recrutements. Jusque-là, on parlait beaucoup « diversité » (création d'affiches, de calendriers, de livres de cuisine avec des recettes du monde, …), mais il n'y avait rien de concret !

29 En 2005, le ministre de l'Emploi et le ministre de l'Egalité des chances ont décidé de développer une approche préventive envers les discriminations, par laquelle les employeurs devraient être incités à introduire la diversité dans leurs stratégies économiques, sociales et commerciales. : c'est la naissance du Label Egalité

En septembre 2007, j'ai eu l'occasion de rencontrer la directrice d'Interface3. Namur, G. Ugeux, et sa coordinatrice, C. Forment. Elles m'ont expliqué leur envie de créer une formation qui déboucherait directement sur le domaine professionnel. Elles voulaient construire un réel partenariat avec une entreprise dans une idée de « win-win ». J'ai été séduite par le projet. Je l'ai alors relayé auprès du management des ressources humaines pour avoir leur appui, trouver le budget pour le sponsoriser. Et avoir une adéquation entre les seize demandes de stage/futur emploi et seize besoins dans l'entreprise : identifier les besoins pour une population, prioritairement de femmes allochtones, tout en laissant le projet ouvert aussi à des hommes… Diversité. Ainsi, depuis septembre 2006, quinze organisations se sont engagées activement dans la valorisation de la diversité et de l'égalité au sein de leur organisation, en vue de l'obtention du Label Egalité Diversité. Au cours de ce projet-pilote, elles ont exploré les voies de la non-discrimination. Cette expérience s'est terminée par la remise des premiers labels, notamment à Belgacom, jusqu'en 2010.

La question était : « êtes-vous prêt à donner la chance à des personnes qui n'ont peut- être pas le background, mais pour qui on va créer une formation sur mesure qui explique le réseau Belgacom, sa stratégie, ses produits et services ?… ». Ces personnes allaient d'abord effectuer leur stage au sein de l'entreprise – seize places de stage allaient être identifiées avant le démarrage du projet - et elles seraient ensuite engagées. Toutefois, sans certitude d'un contrat à la clé. En fonction des besoins… La formation dure neuf mois. Dans une entreprise comme Belgacom, attendre neuf mois, c'est trop long. On ne peut bloquer un budget aussi longtemps à l'avance et certifier un besoin à ce moment-là. C'était le deal. Mais j'avais également prévenu les stagiaires : chez Belgacom, on recrute de tout et tout le temps. Pour ces fonctions de « monitoring réseau », on en recrute 150 à 200 par an ». Pour ceux qui ne décrocheraient pas un contrat immédiatement après leur stage, leur dossier serait alors traité en priorité par la suite.

3.3.1.2. Construction de modules techniques

On s'est adressé à Technobel, centre de compétences d'un niveau élevé dans l'organisation technique. On leur a demandé : « quel est le trajet de formation idéal pour une personne sans expérience dans les télécoms ou l'informatique qui doit arriver à une fonction de technicien ? ». A partir de là, on a décrit les modules. D'une part, il y avait le coaching personnel, la recherche d'un emploi laissée à Interface3 ; d'autre part, Belgacom prenait en charge les modules techniques pour devenir « technicien télécom ». C'était déjà des formations pointues pour des personnes sans expérience.

Une fois les modules de formation construits, nous avons lancé l'appel aux candidats en novembre 2007. Nous avons reçu à peu près soixante candidatures. Ils devaient d'abord passer un test en anglais, puis un test psychotechnique. Et enfin, un entretien de motivation. On leur demandait lors de cette rencontre s'ils n'étaient pas allergiques à un PC, mais pas de questions concernant la technique informatique ! L'idée était de ne pas exiger des compétences de base en informatique pour y intégrer le plus possible de femmes.

Concrètement, onze femmes et cinq hommes de niveau humanités supérieures ont été sélectionnés, dont huit personnes allochtones. Sur les seize, il en est resté quatorze. L'une a quitté en cours de route, une seconde a trouvé un emploi. Sur les quatorze, six ont eu un contrat directement à l'issue de leur stage dont cinq sont des femmes. Pour nous, c'est une réussite ! Pour le moment, deux autres sont en phase de sélection chez Belgacom Bruxelles… Et on croise les doigts pour que cela se concrétise. Le reste suit son cours. Trois personnes sur les quatorze sont quand même considérées comme n'ayant pas réussi complètement leur stage.

3.3.1.3. Craintes du privé envers le social…

Les premières réactions du personnel Belgacom face au projet étaient globalement un peu frileuses : « on veut bien leur laisser une chance, mais on doit avoir un budget extérieur. On a trop besoin de personnes pointues qui doivent directement être mises à l'emploi ». J'ai refusé. Je leur ai proposé que ces personnes effectuent d'abord un stage d'observation pendant une semaine dans leurs services. Pour

qu'elles puissent se familiariser avec l'environnement et créer des contacts avec l'équipe dans laquelle elles exerceraient leur stage de cinq semaines en fin de formation.

L'objectif était de rassurer des deux côtés. Au moment où les personnes réalisaient leur stage, avec G. Ugeux et C. Forment, nous avons fait le tour des lieux de stage, à Libramont, à Marcinelles, à Liège, à Bruxelles, etc. pour discuter avec le maître de stage et le stagiaire : « en quoi consiste tes tâches, qu'est-ce qui te plaît, qu'est-ce qui te paraît plus difficile,… ». A notre surprise, c'était un constat général de satisfaction : tout le chemin parcouru, coaching et contenus de la formation, ne semblaient pas avoir été vain ! Les maîtres de stage ne demandaient pas mieux que de prolonger leur stage par un contrat.

3.3.1.4. La technique : oui, mais…

L'intégration de ces personnes chez Belgacom n'a finalement pas posé de soucis. A l'exception de deux personnes, extrêmement stressées qui n'ont pas réussi à s'intégrer dans le monde professionnel. Souvent, les stagiaires ont un manque de confiance en leurs capacités. Elles ont donc une faible résistance au stress. C'est peut-être une leçon à tirer : creuser davantage l'approche d'intégration de ce type de public dans le monde professionnel. On a fort axé sur l'aspect technique. Et on a peut-être fait un peu fi de cette problématique. On se rend compte à présent que c'est encore très précaire…

Mais comment la travailler ? Deux consultants « recrutement » de Belgacom, spécialisés dans la réorientation professionnelle en interne sont venus au centre de formation pour réaliser des entretiens fictifs. Avec feed-back constructif à la clé. Les stagiaires ont beaucoup apprécié, ils ont joué le jeu… Une seconde piste pour démystifier le monde professionnel, ce sont les témoignages d'employés : quels sont les challenges d'une entreprise telle que Belgacom, comment cela fonctionne ?… C'était des personnes qui, elles aussi, ne possédaient qu'un diplôme d'humanités, mais qui avaient voulu montrer ce dont elles étaient capables… Deux pistes efficaces, mais insuffisantes ! La troisième serait certainement de les intégrer plus tôt dans l'entreprise. Selon moi, les heures de pratique sont encore insuffisantes. Le stage doit être plus long, par exemple, dans un processus de formation en alternance : trois jours de théorie pour deux jours en entreprise. C'est une manière de rassurer les stagiaires et de les mettre dans le bain beaucoup plus rapidement. C'est tout à fait envisageable pour Belgacom. Maintenant, il faut voir si cela serait accepté par le Forem, l'Onem, etc.

3.3.1.5. Changer le regard sur la profession

Bien entendu, on n'est pas encore dans un mode de fonctionnement où on donnerait sa chance à quelqu'un qui est à soixante pour cent des capacités par rapport aux besoins. Belgacom n'est pas une entreprise sociale ! Maintenant, on sait que le marché de l'emploi est aujourd'hui très tendu. Et quenous sommes une entreprise qui offre beaucoup d'opportunités dans les métiers techniques ou informatiques. La plupart des managers sont sensibles au fait d'ouvrir ces domaines aux femmes : amener une touche féminine dans cet univers très masculin et très technique, c'est un atout pour l'entreprise et pour les équipes. Aujourd'hui, on a besoin de personnes qui peuvent comprendre les besoins d'un client. Et relayer ensuite l'information vers des profils plus experts. Au sein de l'entreprise, on a le souci de faire évoluer les perceptions sur le métier. On souhaite mettre en place des formations en interne pour pouvoir sortir d'une idée surannée selon laquelle tout métier informatique implique de rester à longueur de journée devant son ordinateur.

3.3.1.6. ISP-entreprise : une collaboration gagnante

Aujourd'hui, je constate combien le projet est extrêmement riche, il m'a apporté beaucoup, notamment dans les diverses collaborations : le centre de formation, les stagiaires, Technobel, etc. Mais je me rappelle qu'à l'entame du projet, je me suis dit : « mon Dieu ! On n'y arrivera jamais… ». G. Ugeux et C. Forment ont dû me convaincre du potentiel des candidats lors des deux jours de recrutement. On misait sur des gens qui n'avaient aucune idée de ce qu'était le monde télécom et informatique, qui avaient des expériences professionnelles aux antipodes de cet univers-là. A titre d'exemple, l'un avait été

accompagnateur d'enfants dans les bus scolaires… C'était un décalage complet ! Selon moi, cinquante pour cent des personnes allaient très vite tomber du bateau par pur découragement devant l'ampleur de la matière. Et finalement, je me suis trompée… Miracle ? Non, G. Ugeux et sa collègue ont réussi à cerner la motivation des candidats, élément principal pour relever un tel défi ! Elles ont pu percevoir cette envie de « raccrocher » au monde professionnel… Alors que moi, j'avais trop en tête les besoins de l'entreprise, le profil attendu des personnes.

Aujourd'hui, je prends conscience qu'il faut pouvoir déceler ce potentiel. Pour réussir dans ce type de projet, on a besoin à la fois de l'entreprise et d'opérateurs de formation qui ont cette expérience avec la réinsertion professionnelle. Il existe un décalage entre ces deux mondes qui peut alors être dépassé. Le secret, c'est de former une véritable équipe. Et pour encore plus de succès : allier davantage théorie et pratique. Dans ce type de projet, le « possible » est davantage présent puisqu'il existe un débouché potentiel, un emploi à la clé. Selon moi, pour cette raison, il faut poursuivre et inciter les collaborations entre centres de formation et entreprises tout en restant honnêtes avec les personnes formées, les stagiaires. Si elles se battent et qu'elles sont motivées, il existe une réelle possibilité de réussite en bout de course… ».

3.3.2. Acélya, titres-services et finalité sociale, avec Hélène Denayer

En septembre 2008, Hélène Denayer était coordinatrice d'Acélya, entreprise Titres-services à finalité social.

« Je comprends très bien les critiques émises autour des entreprises Titres services. La législation est faite de telle manière qu'on peut tirer la corde au maximum ! On donne la possibilité de faire miroiter un emploi, mais d'installer les gens dans une précarité totale. Dans cette commission paritaire, des droits communs à tous sont supprimés. Par exemple, le fait d'autoriser des contrats à durée déterminée de moins d'un tiers temps. On peut accumuler ce type de contrat autant que l'on veut. Aucune sécurité dans ce cas pour le travailleur… J'ai rencontré une personne qui travaillait depuis deux ans dans une même entreprise pour un contrat de six heures par semaine, et qui pleurait pour avoir des heures supplémentaires. Ce qui est également vicieux, c'est que beaucoup d'entreprises refusent de donner des temps plein. Tout simplement parce que les personnes ne tiennent pas physiquement.

3.3.2.1. Entreprise à finalité sociale, un autre regard sur le métier…

Ce qui nous différencie ? Le respect de l'employeur par rapport à l'employée et la reconnaissance des travailleuses dans leur métier sont très présents. On n'est pas dans du travail à la petite semaine, l'accent est mis avant tout sur la stabilité d'emploi des personnes. On tente le plus vite possible d'engager sous contrat indéterminé, et directement la plupart du temps, sur un minimum de dix-neuf heures par semaine. Ici, on ne fait des contrats à durée déterminée que pour des remplacements en cas de maladie. Mais c'est alors un moyen pour se faire connaître et être engagée sous CDI ultérieurement, si la personne convient. Après six mois de travail, on offre aussi des chèques-repas. C'est évident, nous nous retrouvons face à une difficulté énorme de planification. En tant qu'employeur, Acélya ne s'installe pas dans le confort, loin de là. L'entreprise peut aussi se le permettre parce qu'elle est en partie subsidiée par la Région bruxelloise et des aides à l'emploi fédérales… Et qu'elle ne vise pas le bénéfice !

Chaque semaine, nous avons également des réunions individuelles payées de trente minutes avec chaque aide-ménagère. Ces rencontres permettent de gérer les plannings et des suivis éventuels liés à la fonction, mais c'est aussi un lieu pour exprimer des problèmes administratifs plus personnels ou toutes sortes de difficultés. C'est selon la demande. Certaines viennent dix minutes ; d'autres sont réellement en demande. Parfois, c'est simplement pour remplir des formulaires. Si c'est plus important, on renvoie vers un service adéquat. On téléphone également à certains services qui ne sont accessibles que durant leurs heures de travail…

Tout ceci dans l'idée de faciliter les démarches des aide-ménagères. Acélya assume aussi le lien avec l'utilisateur des Titres-services. Dans de nombreux cas, c'est la travailleuse qui doit prévenir le client.

Ici, on s'occupe d'assurer un relais entre les travailleuses et les clients. Ce travail prend beaucoup de temps, mais il permet d'augmenter le bien-être des aide-ménagères en réduisant le nombre de conflits. Une travailleuse qui ne prévient pas parce qu'elle est malade est source de conflit : elle est perçue comme irresponsable, etc. Or parfois, c'est simplement par inexpérience de la relation au client, par incompréhension de la procédure, etc.

Une première formation du personnel s'est organisée au mois d'août. Elle était essentiellement basé sur la prise de connaissance, pour qu'elles prennent conscience qu'elles font partie d'une équipe, qu'elles ne sont pas seules. C'était un échange de pratiques : partager des solutions à des problèmes rencontrés par toutes. C'était aussi une manière de voir comment elles appréhendaient les difficultés avec les clients, comment gérer les conflits etc. Le retour est globalement positif, même si toutes ne sont pas demandeuses d'une telle journée.

3.3.2.2. Titres-services et indépendance

Le métier permet tout simplement de sortir de chez soi, de rencontrer des gens, d'avoir une vie sociale. Les travailleuses sont souvent très fières de pouvoir se déplacer seules dans Bruxelles, d'avoir relevé le défi. C'est un apprentissage de l'espace qui les valorise : « il n'y a pas que mon mari qui peut se déplacer dans la ville »… Par contre, le métier reste très mal perçu : on le fait parce qu'on n'a pas de qualification. Et puis, on travaille chez les gens. C'est presque de l'ordre de l'intime de faire venir quelqu'un à son domicile. Certains clients, peu habitués à gérer la situation d'avoir une travailleuse à domicile, ont des attitudes graves envers elle : ils sont malades à l'idée de payer pour cinq minutes d'inefficacité. Heureusement, beaucoup d'autres sont très respectueux, offrent une tasse de café, etc.

Pour moi, l'émancipation, c'est avant tout l'indépendance financière. Ce qui permet de faire ses propres choix, ne plus dépendre de quelqu'un. A partir de là, émancipation et nettoyage en Titres-services ne sont pas incompatibles. Un certain type d'émancipation est possible, tout dépend du cadre posé par l'entreprise. Et puis, c'est un métier qui reste accessible à un public non qualifié. Et il n'en existe pas beaucoup, pas assez. Pourtant, grâce à une indépendance financière, on peut réaliser beaucoup de choses : cela va de la travailleuse qui, dès sa première fiche de salaire, fait un prêt pour s'acheter une machine à laver à une autre qui quitte la maison pour se libérer d'un mari violent, alcoolique,… ».

3.3.3. Le (job)coaching : un outil pour l'émancipation des femmes précarisées, par Marie-Rose Clinet, responsable Coaching d'insertion à l'asbl Flora[30]

3.3.3.1. Le vécu des clientes

Pas assez riche pour vivre de ses rentes, pas assez habile ou malhonnête pour dévaliser ses semblables et pas assez ascète pour vivre de l'air du temps… Comment une femme précarisée peut-elle obtenir les revenus nécessaires à sa (sur)vie?

"Dépendre d'un mec, ce n'est pas rose tous les jours. Il contrôle l'argent du ménage. Je suis sous sa coupe. Je file doux. J'avale toutes les couleuvres. Je fais le ménage, j'élève SES gosses, ça va de soi, ça ne compte pas. Il me largue, je tombe au CPAS, avec MES gosses.

Oui mais… Dépendre du CPAS, ce n'est pas rose. Il y a des règles – c'est normal, on ne va pas me payer à ne "rien" faire comme ça –, mais c'est bizarre: les règles, j'en vois qui parviennent à s'arranger avec. Il y a ma vie comme elle est, ma débrouille et puis, crac dedans! "C'est quoi ton projet?" Mon projet? J'ai un projet? "Ton projet, c'est d'avoir un boulot!" "Active-toi", qu'ils me disent. Comme si je n'avais jamais eu l'occasion d'être passive! Mais bon, un boulot, après tout, ça ne peut pas être pire que de dépendre d'un macho borné ou d'un-e fonctionnaire qui fait la pluie et le beau temps. J'ai de l'énergie. Tout bien considéré, j'ai des capacités. Je peux faire face. Ils appellent ça un Article 60. Après tout, pourquoi pas?

30 Plus d'infos concernant le Coaching d'insertion sur www.florainfo.be aux rubriques Services et e-Coulisses.

Oui, mais… Pourquoi me dit-on que je suis irremplaçable, avant de me remplacer par une aussi méritante que moi? C'est bête, je commençais à être fière de rapporter de l'argent, de montrer à mes enfants qu'on peut s'en sortir par ses propres forces. J'avais trouvé des solutions pour les bronchites et pour les vacances. J'avais inventé des astuces pour mener de front mon boulot et mes tâches de mère. Et me voici au chômage. Plus besoin de jongler avec les horaires et les transports en commun aléatoires…

Oui, mais… J'ai changé de caisse, mais je retombe dans la galère. "Active-toi", qu'ils me disent. Encore! Qu'est-ce que j'ai fait jusqu'ici? Pourquoi ne me propose-t-on que des temps partiels, des horaires impossibles, des salaires ridicules? Je fais mes comptes. Pour cavaler entre la crèche du petit, l'école de la grande, les courses, les paperasses et mon boulot (à durée déterminée, il va falloir faire mes preuves), je vais gagner 25 euros de plus qu'au chômage.

Oui, mais… "Si tu ne cotises pas, tu n'auras pas de pension plus tard". Plus tard… De toute façon, les carottes sont cuites: même si je cotise jusqu'à mes 65 ans, je n'aurai jamais une carrière complète et ce n'est pas un temps partiel au salaire minimum qui me sortira de la GRAPA… Finalement, je serais plus tranquille et mon avenir serait assuré en épousant ce vieux qui voudrait tant que je m'occupe de lui.

Oui, mais… Dépendre d'un homme, je sais ce que c'est…"

3.3.3.2. L'intervention des organismes d'insertion

Cette petite histoire, à peine caricaturale, donne une idée de ce que peuvent vivre les femmes qui viennent chercher une formation, un accompagnement ou un emploi dans les organismes d'insertion membres de Flora. On comprend sans peine que le chemin de leur émancipation est semé d'embûches. Pour favoriser l'autonomisation de ces femmes, les organismes d'insertion mettent en œuvre différents outils. Nous allons ici nous focaliser sur un outil que Flora a imaginé et développé en collaboration avec certains de ses membres: le job coaching, qui a lui-même abouti à ce que nous appelons le coaching d'insertion.

3.3.3.3. L'outil (job) coaching

Dans son projet pilote de Job coaching soutenu par le FSE (Fonds social européen) et le Gouvernement fédéral de 2001 à 2008, Flora a mis au point, expérimenté et diffusé une méthode d'accompagnement vers et dans l'emploi de femmes et d'hommes précarisé-e-s et de leurs employeurs, avec un objectif d'autonomisation concomitant à l'objectif du maintien dans un emploi de qualité tant pour la personne en insertion que pour l'entreprise. Actuellement, dans le cadre des projets Coaching d'insertion soutenus par le FSE, la Cocof et la Région wallonne, la méthode du job coaching est transposée à l'accompagnement de tout projet mené par une personne en recherche d'insertion: projet de résolution de difficultés de tous ordres qui empêchent l'insertion sociale et professionnelle, projet de préformation, projet de formation qualifiante, projet d'emploi…

Le coaching est une méthode d'accompagnement directive au niveau de la forme, du dispositif mis en place, mais non directive au niveau du contenu, du projet accompagné. Elle vise autant l'autonomisation de la personne accompagnée que la réalisation de l'objectif immédiat que celle-ci s'est elle-même fixé. Le coaching repose sur un contrat négocié entre le/la coach et la personne accompagnée, qui part d'une analyse de la demande de cette dernière et qui se concrétise dans un objectif à atteindre, avec une répartition définie des rôles entre les différents protagonistes (la personne en insertion, l'employeur ou une autre figure clé du projet, le coach). Le travail effectué dans le cadre de ce contrat est explicité et décortiqué de telle sorte que la personne accompagnée puisse appliquer la même démarche à d'autres questions qu'elle voudra résoudre par la suite. La personne devient ainsi plus autonome, c'est-à-dire plus capable de faire elle-même des choix en connaissance de cause et de les assumer en mobilisant si nécessaire les ressources mises à la disposition de tout-e citoyenne.

3.3.3.4. Les formations au coaching de Flora

Flora travaille avec les professionnel-le-s de l'accompagnement sur le dispositif à mettre en place et sur l'attitude personnelle à avoir vis-à-vis de leurs client-e-s.

La méthode du coaching que nous diffusons repose sur la conviction que les personnes, même précarisées, ont les capacités nécessaires pour s'en sortir et que les professionnel-le-s de l'insertion qui les accompagnent doivent prioritairement leur faire (re)prendre conscience de leur valeur et de leur force.

Les personnes précarisées ont des motivations et des ressources pour accomplir ce qui est crucial pour elles dans le contexte où elles se situent. Elles ont un projet plus ou moins clairement défini. Sur cette base, le/la coach peut conclure un contrat avec elles pour les soutenir dans leur parcours en les aidant à lever leurs freins et à optimiser leurs points forts.

Notre offre de formation est variée: modules de formation de base, de supervision/intervision et de perfectionnements spécifiques destiné aux professionnel-le-s qui accompagnent les personnes en recherche d'insertion dans des organismes d'insertion associatifs ou dans des services publics ou parapublics; modules de sensibilisation au coaching d'insertion pour les conseiller/ères d'ACTIRIS et du FOREM et pour les référent-e-s au sein des CPAS; supervision de l'intégration du coaching dans les organismes d'insertion.

3.3.3.5. Les dimensions de genre

Dans tous les cas, les dimensions de genre sont intégrées dans les programmes, car il est certain que, dans notre société, la confiance en soi et l'estime de soi ne sont pas plus également partagées entre les hommes et les femmes que ne le sont les tâches et les ressources. Nous amenons donc les participant-e-s à nos formations à s'interroger sur leurs propres stéréotypes de genre et sur les effets de ceux-ci sur les femmes et les hommes qu'ils/elles accompagnent. Nous voyons comment amener dans l'univers professionnel les contraintes fortement marquées par le genre qui s'exercent dans d'autres sphères sans toutefois renforcer les stéréotypes. Comme la personne et son projet se situent dans un contexte où interviennent d'autres personnes ou d'autres instances et qu'il serait tout aussi contreproductif de nier ce contexte que de s'en servir comme excuse pour ne pas arriver au résultat voulu, nous introduisons une lecture du contexte qui attire l'attention sur les mécanismes qui pèsent sur le comportement des femmes et des hommes et sur les réalités sociales différentes vécues par les unes et les autres.

3.3.3.6. Les défis à relever dans la pratique

Sachant que les politiques d'activation des demandeurs/euses d'emploi constituent un élément important du contexte dont il est question ci-dessus, pratiquer le coaching tel que nous l'entendons suppose de relever quelques défis non négligeables, en particulier lorsque l'on accompagne des femmes précarisées.

D'abord, il faut opérationnaliser les concepts d'autonomie, responsabilité, contrat, etc. avec des femmes et des hommes en situation d'activation qui les entendent prononcer par différents interlocuteurs qui n'y mettent pas tous le même sens. L'autonomie et la responsabilité sont des valeurs universelles dont il serait injuste de priver les personnes en recherche d'insertion. Mais, dans le cadre de l'activation des demandeurs/euses d'emploi, on emploie les mêmes mots en leur donnant une tout autre signification qui inclut le plus souvent une menace sous-jacente. Pire, la mise sous tutelle des personnes qui dépendent d'une allocation pour vivre ou survivre a pour effet non pas de les activer, ou de les dynamiser, mais plutôt de les pousser à la passivité et à la duplicité. Dire à quelqu'un: " tu es responsable, je le veux" ou "tu cherches un emploi, sans quoi tu perds ton allocation", c'est l'emprisonner dans une double contrainte qui l'empêche purement et simplement de faire ce qu'on voudrait qu'il fasse (en principe trouver un emploi). Les coachs doivent donc arriver à articuler leur intervention avec les interventions des autres acteurs à qui leurs client-e-s sont confronté-e-s et déjouer la double contrainte en faisant reconnaître à chaque client-e sa juste part de responsabilité, sans lui attribuer plus de pouvoir qu'il/elle n'en a, sans le/la culpabiliser ET sans lui trouver trop d'excuses pour ne pas agir. Il reste à espérer que le projet d'emploi (à plus ou moins court terme) de la personne n'entre pas en conflit avec la recherche d'emploi imposée!

Dans le cadre de l'activation des chômeurs/euses, un mécanisme joue plus spécifiquement au détriment des femmes. Une personne poursuivie par l'ONEM pour chômage anormalement long a la possibilité de demander une dispense pour raison sociale ou familiale (article 90) plutôt que de risquer d'être exclue.

98% des personnes concernées par cette dispense sont des femmes. Elles ne doivent plus être disponibles sur le marché de l'emploi pendant le temps de la dispense et elles ne touchent plus que 10 euros par jour. En s'engouffrant dans cette "solution" qui peut leur convenir à court terme, les femmes s'enferment dans la dépendance par rapport à leurs proches (car il est bien évident qu'une personne isolée ne peut pas s'en tirer avec 10 euros par jour) et elles risquent de rater l'occasion de se mettre en mouvement pour un projet plus épanouissant à long terme. Le/la coach qui accompagne une femme poussée dans cette échappatoire illusoire a tout intérêt à maîtriser les techniques de traitement des méconnaissances!

Un autre grand défi pour les coachs est d'accorder à leurs client-e-s le temps nécessaire au travail de changement en profondeur que suppose le cheminement vers l'autonomie, alors qu'ils sont souvent eux/elles-mêmes, en tant que travailleurs/travailleuses sociaux-ciales, dans des statuts plus ou moins précaires et incité-e-s à "faire du chiffre" sur base d'indicateurs bien plus sommaires que ceux qui devraient mesurer ce cheminement… Mais ceci est une autre histoire, où les dimensions de genre ne manquent pas non plus!

4. « Quel avenir pour les pédagogies émancipatrices ? »

4.1. Le travail, clé de l'intégration… et de l'émancipation ?, avec Mejed Hamzaoui, docteur en sciences sociales

« Le travail reste toujours émancipateur jusqu'à présent », nous confiait M. Hamzaoui, sociologue à l'Université du Travail de l'ULB. Bien entendu, il pourrait imaginer, dans une perspective future, une autre société. Mais il nous rappelle aussitôt qu'il n'est pas là pour penser en termes de prophéties, mais bien en terme de réalité. « Nous vivons dans une société salariale qu'on le veuille ou non. Et c'est autour du travail qu'on est inclus ou exclu. Le travail reste un principe émancipateur. Tout en sachant qu'il existe à présent des fractures dans le cadre du travail lui-même ».

En effet, le travail ne garantit plus nécessairement un minimum de conditions de vie. La preuve : l'apparition des « travailleurs pauvres ». Il était inimaginable il y a quinze ou vingt ans de faire le lien entre travailleurs et pauvres. Or maintenant, une caissière qui travaille à mi-temps dans un magasin, avec un ou deux enfants à charge et un loyer à Bruxelles est très probablement dans la précarité, tout en travaillant. « C'est une nouvelle dimension », nous explique M. Hamzaoui. En réalité, « c'est un processus qui se répand dans toute une partie de la population la plus fragilisée et la plus reléguée. Et le phénomène n'a de cesse de s'accentuer… ».

L'insertion socioprofessionnelle a-t-elle un rôle à jouer face à cette « présence, apparemment de plus en plus insistante, d'individus placés comme en situation de flottaison dans la structure sociale, et qui peuplent ses interstices sans en trouver une place assignée[31] », comme la décrit R. Castel ? Et de quel rôle s'agirait-il : insertion professionnelle et émancipation par l'intégration à la société salariale ou participation à une émancipation plus large passant par un changement social à travers le processus de formation ?... « Je crains qu'il n'existe pas véritablement de lien entre pédagogie et émancipation », nous rétorquait H. Hamzaoui. Pour la simple raison que l'émancipation, comme la participation sont, selon moi, des principes politiques et non pédagogiques ». Le dernier coup de massue est donné…

Il nous quittait cependant en laissant une question ouverte, particulièrement interpellatrice : « peut-être existe-t-il des lieux de socialisation dans lesquels on peut réellement donner la possibilité à des personnes de participer individuellement et collectivement à la chose publique, à leur intérêt privé et public, à leur curiosité ?… Peut-être existe-t-il des lieux où l'on peut trouver une sorte de pédagogie de conscientisation ?… » C'est à cette dernière interrogation que nous allons tenter d'apporter des fragments de réponse. A la recherche de ces lieux, de ces expériences de terrain, nous avons découvert des projets souvent complexes à mener, mais d'une richesse et d'un résultat souvent étonnants…

4.1.1. Approche par genre et projet culturel comme processus d'émancipation, avec Marie-Rose Clinet et Sandrine Grosjean, chargées de projets à Flora[32].

4.1.2. Travail est égal à émancipation : mais de quel type de travail parlez-vous ?

Flora, Réseau pour la formation et la création d'emplois avec des femmes, ne remet pas à ce jour en cause le lien entre travail et émancipation : « dans la société actuelle, peut-on être une personne autonome si on n'a pas d'emploi ? Comment diriger sa vie si on n'a pas de revenus ? Comment peut-on avoir des revenus autrement qu'avec un emploi ? », s'interroge M. R. Clinet. « Nous pourrions éventuellement dire qu'il devrait exister un autre modèle social », ajoute-t-elle avec prudence… « Mais tant que nous ne sommes pas sortis du modèle actuel, l'enjeu pour les femmes reste assez dirigé ». Trouver un emploi pour disposer de revenus et avoir ainsi la possibilité de faire d'autres choses, schéma classique pour le plus grand nombre d'entre nous, citoyen(ne)s d'une société salariée.

31 R. Castel, dans Les métamorphoses de la question sociale, Librairie Arthème Fayard, coll. Folio essais, 1995, p. 16.

32 Plus d'infos sur : www.florainfo.be

A partir de ce constat, Flora a choisi d'endosser des lunettes de mise à distance un peu particulières : ce sont celles du genre. Elles ont pour particularité de considérer la féminité et la masculinité comme une construction sociale plutôt que comme une réalité biologique. Le genre d'une personne est défini non seulement par son sexe biologique, mais également par son environnement social et culturel. « On aurait pu entrer par l'angle de l'immigration, de la pauvreté ou de l'exclusion… », explique S. Grosjean, « mais le genre croise ces autres dimensions tout en tenant compte de la spécificité de la femme ». Force est de constater que l'existence des femmes, composée de multiples ruptures, est bien plus complexe que celle des hommes. « La richesse de Flora », s'exclame-t-elle, « c'est de pouvoir se positionner de manière un peu décalée, de pouvoir s'offrir le luxe de questionner la contrainte ». Et finalement, de se rendre compte qu'elle peut aussi être porteuse de créativité, comme en atelier d'écriture ou en improvisation…

4.1.3. Quatre facettes du travail

Pour Flora, une des limites de la représentation actuelle est la concentration des politiques d'emploi et d'intégration sociale sur la prise en compte du travail salarié. « On parle toujours de type de travail alors que l'on pourrait parler de type d'activités ou de travail, selon qu'on soit rémunéré ou pas pour le faire », précise S. Grosjean. La relation à l'emploi d'un homme ou d'une femme n'est pas non plus la même, dès lors que la relation avec le reste des tâches à accomplir est différente. Face à cette imprécision présente dans le langage courant, Flora établit une distinction entre quatre fonctions du travail : travail productif, reproductif, communautaire et « pour soi »[33]. Elles ont pour avantage d'identifier la complexité des existences et plus particulièrement de l'insertion socioprofessionnelle des femmes peu scolarisées.

En quelques mots, le travail productif est ce qui permet d'améliorer le bien-être financier et le confort matériel par la production de biens et de services. Le travail reproductif regroupe, quant à lui, tous les types de soins, d'éducation, les tâches ménagères,… Le travail communautaire est ce qui développe le sentiment d'appartenance à un ensemble : citoyenneté, réseau social, engagement, bénévolat, solidarité,… Enfin, le travail « pour soi », le moins classique dans l'économie habituelle, constitue pourtant le socle sur lequel les autres fonctions reposent. C'est l'investissement dans son propre bien-être et dans sa santé, le développement de ses talents… « Si on n'a pas le temps pour soi, rien ne tient ; on n'a pas les capacités, on est épuisé… », souligne S. Grosjean.

4.1.4. Dimension de genre et vision globale de l'existence

Au départ de ce cadre d'analyse, « on peut démonter toute une série de choses sur le travail invisible fait par les femmes, et qui les empêche de faire un travail rémunéré », poursuit S. Grosjean. Porte d'entrée précieuse pour travailler sur ce que les femmes valent à partir de ce qu'elles font. Et éviter d'entendre la phrase classique, dévalorisante à souhait : « je suis à la maison, donc je ne fais rien ». Autrement dit, ce cadre d'analyse donne une vision générale à la fois du travail et de l'existence. Au fond, « il permet simplement de voir la vie de manière globale », résume M.R. Clinet. Selon elle, « si toutes les contraintes qui existent autour de la personne et de son entourage ne sont pas prises en compte, on aura beau avoir le poste idéal, cela ne fonctionnera pas ! Avoir en tête que l'emploi est une partie de la vie, c'est important », convient-elle. « Mais savoir qu'il ne constitue pas la totalité de la vie, c'est l'élément de base ».

A partir de là, la personne doit faire sa propre répartition, si possible ne pas trop se cacher de choses. « Le rôle des femmes dans l'inégalité, c'est aussi un beau sujet », remarque M.R. Clinet, « qui n'a pas

33 Cadre élaboré sur base d'anciens projets de recherche de Flora, notamment Jump et Management Eschange, il est développé et adapté en permanence : lire « Travail et existence : le cadre d'analyse de Flora comme hypothèse de base », dans Coulisses (Bulletin de liaison de Flora), n°4/2007.

bonne presse quand on est féministe. Mais parfois, l'homme ne fait pas la vaisselle parce qu'il en est empêché ! ». S'ouvrir à d'autres représentations, prendre conscience que les rôles ne sont pas figés nécessitent une mise à distance, un temps de recul par rapport à soi. La formation, selon S. Grosjean, « c'est aussi ce temps pour sortir du quotidien à l'intérieur duquel on fait les choses les unes après les autres sans plus les penser dans un ensemble ». Puis-je intercaler un travail dans mon quotidien, qu'est-ce que je dois bouger pour créer de la place?…

Les outils sont simples, mais efficaces. Par exemple, lister sa journée type et noter le temps consacré à chaque activité. Puis proposer à son compagnon de faire la même chose… Le problème, c'est qu'en formation socioprofessionnelle, on ne travaille qu'avec une partie de la population, à savoir les femmes. « On peut faire une partie du chemin avec elles », précise M.R. Clinet, « mais le travail complet demande un investissement qui n'est plus de la responsabilité du centre de formation ». L'organisme de formation servirait-il à donner le premier coup de pouce ?… « C'est plutôt la femme qui sort de chez elle et vient en formation qui met l'étincelle », suggère S. Grosjean. « Nous on alimente juste le feu »…

4.1.5. Quand la culture se mêle d'apprentissage au féminin…

Concrètement, sur le terrain, comment nourrir cette flamme?… « Quelqu'un qu'on a raisonnablement encouragé peut faire des tas de choses ! », nous rétorque M.R. Clinet. Au fond, « c'est la foi en la personne qui permet que le mouvement soit possible », renchérit S. Grosjean. « Si on se dit qu'il y a trop de chômage, qu'on n'a pas les bagages, alors on reste assis et puis on pleure ! ». Plutôt que de se lamenter, l'asbl Flora préfère passer à l'action. Dès 2003, elle lance le projet de forum « Nous avons des talents ». L'idée de départ est simple : les femmes en formation ou à l'emploi, responsables d'organismes d'insertion socioprofessionnelle ou formatrices sont invitées à présenter aux autres leurs talents. Et pourtant, les premières réactions sont peu enthousiastes : « On ne sait rien ! On n'a pas de talent… Non, il n'y a rien à dire ». Il a fallu insister, persévérer, creuser davantage…

« Et on a finalement trouvé ! », s'exclame M.R. Clinet. Au final : 408 femmes présentes en provenance d'associations de toute la Belgique et une vingtaine d'ateliers différents. M.R. Clinet se rappelle avec enthousiasme : « il y avait vraiment de tout, massage du visage, tresses et culture burundaises, ateliers d'écriture, henné et culture marocaine, PC vu de l'intérieur,… Il n'y avait plus que Flora dans toutes les rues de Louvain-La-Neuve ! », Les femmes ont été animatrices de leur propre atelier : elles ont expliqué, montré aux autres, mais aussi expérimenté... « L'idée n'était pas juste de montrer ce qu'elles étaient capables de faire, c'était davantage le fait de transmettre un savoir ».

A noter aussi que trente-huit femmes avaient été embauchées pour préparer une exposition à présenter aux ministres, ainsi qu'une douzaine déléguée par leurs collègues pour un entretien. Quand on parlait de participation à la chose publique. M.R. Clinet a pu constater l'impact positif que le forum a eu sur les femmes : « Primo, elles se sont rendu compte qu'elles savaient faire quelque chose. Segundo, elles ont constaté que ce qu'elles savaient faire intéressait les autres. Tertio, elles ont pu expliquer leurs savoirs et se rendre compte que leur public les comprenait ! ». La boucle était bouclée. Cette première expérience a fait naître l'idée d'un autre défi : « féminin pluriel- vrouwelijk meervoud »[34] ou la réalisation d'une exposition audiovisuelle bilingue avec des femmes précarisées en formation socioprofessionnelle à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie.

Comme première étape de cette nouvelle aventure, un forum à Bruxelles en 2005 a permis aux participantes de se rencontrer autour des créations en cours de réalisation. Pendant deux ans, chaque association a préparé l'événement à sa manière. « Elles sont parties de ce qu'elles avaient envie de dire, de produire pour faire émerger une création collective », explique S. Grosjean, « Ce que je veux transmettre aux autres de ma vie, de ma situation, ma participation à mon environnement ». Selon C. Carracillo et S. Giedts, « l'enjeu de l'exposition est devenu significatif aux yeux des femmes, des

34 « Féminin pluriel – vrouwelijk meervoud », J. Vromman, Belgique 2006, DVD disponible via l'ASBL Flora et les lettres écrites par les femmes peuvent être lues sur le site de l'exposition : wwww. Florainfo.be/expo.html

formatrices, des artistes »[35]. Des activités collectives d'expression ont vu le jour, parfois animées par des artistes locaux, des ateliers d'écriture, … Des activités interrégionales entre femmes ont permis de réaliser une peinture collective et une œuvre d'art textile.

4.1.6. Les femmes au cœur du processus de création

Toutes ces composantes de l'exposition ont été intégrées au sein d'une installation scénographique : elle donne à voir des images de femmes de toutes origines et de tout âge filmées dans leur quartier, leur maison, leur lieu de travail, leur centre de formation, en compagnie de leurs enfants, dans le bus,… « L'exposition est conçue sur base de trois écrans », explique S. Grosjean. « Les femmes lisent une lettre qui racontent leur journée, leur environnement. Ce sont elles qui portent leur histoire en la lisant dans l'écran du milieu ». Les femmes en formation sont à nouveau les actrices principales du projet. Comme le résume bien A. Ghijzelings[36], « Féminin Pluriel ne cherche pas à montrer la pauvreté et la précarité de ces femmes ni à susciter ni la plainte et la compassion. Ce n'est pas un regard sur elles, mais avec elles… Juste un regard digne ».

Pourtant, un des objectifs du projet, à savoir « donner une réelle visibilité aux compétences des femmes dites peu qualifiées a en partie échoué », constate S. Grosjean, « puisque le grand public n'a pas entendu parler de cette exposition ». Par contre, le second objectif a été pleinement atteint : l'appropriation de l'espace public par les femmes à travers la production culturelle... « Se dire que la culture appartient à tout le monde et que tout le monde a des compétences pour y participer». M. R. Clinet souligne toutefois l'importance d'un partenariat avec de vrais artistes, respectueux des femmes, pour arriver à une qualité qui soit reconnue et faire la différence avec un bricolage fait dans son coin… « C'est un processus qui permet la valorisation collective et non plus individuelle comme avec le jobcoaching », ajoute S. Grosjean. « Mais d'un autre côté, l'exposition est éphémère alors que le jobcoaching travaille plus sur le long terme...».

4.1.7. Schizophrénie et insertion socioprofessionnelle ?!…

Finalement, les deux approches sont complémentaires : « ce n'est pas indifférent d'avoir d'abord osé lire un texte qui parlait de soi devant une caméra et puis d'aller se présenter à un employeur », fait remarquer M.R. Clinet. « Je serais curieuse de voir aujourd'hui les 20 personnes qui ont été filmées, ce qu'elles deviennent… », songe pensivement S. Grosjean. Dommage que l'on ait autant de chiffres sur les mises à l'emploi, mais aussi peu sur l'émancipation des femmes après un tel projet culturel … Bien entendu, les effets sont difficilement mesurables. Ce qui est loin de faciliter l'intégration de tels types de projet dans un contexte de formation professionnelle. « Rien que pour l'exposition, payer les artistes, louer des salles, ce n'était pas triste pour les recherches de subsides… », soupire M.R. Clinet. « Si on fait de l'éducation permanente, on ne fait pas de l'insertion socioprofessionnelle et inversement ; si on est dans le secteur artistique, on n'est pas dans le secteur social… ». Sacrée problématique de frontières ! Selon elle, « il faut être un peu schizophrène et se parler à une moitié quand on s'adresse à l'un et à une autre moitié quand on s'adresse à l'autre ». A partir de là, il faut compter sur le génie créatif qui est sur le terrain…

Un bel exemple, les ateliers dans une association de formation qualifiante. L'idée de départ était d'intégrer d'autres modes d'expression en insertion socioprofessionnelle : « pendant une semaine, tous les cours s'arrêtent, tout le monde peut choisir un atelier : théâtre, chant, danse, djembé, sculpture, dessin,… », raconte S. Grosjean. « Et le vendredi, elles se présentent mutuellement ce qu'elles ont expérimenté. C'est une forme d'émancipation, mais personne ne peut la prendre en charge… » Alors, on camoufle, on transforme, avec une créativité extraordinaire…A titre d'exemple, pour la section cuisine, l'atelier théâtre devient… « le balai des cuisines ! »…

35 C. Carracillo et S. Giedts, « Exposition Feminin pluriel-vrouwelijk meervoud », dans Coulisses n° 3/2006.

36 A. Ghijzelings, dans « Causes toujours », journal du GSARA, sept. 2006.

Quand on vise l'émancipation, la formation signifie ouvrir les choix», rappelle M.R. Clinet. « On s'arrête, on regarde autour de soi, on réfléchit… On va peut-être aller là où on avait dit, mais on va peut-être aussi aller tout à fait autre part ! ». Est-ce plus important d'apprendre le chant ou l'informatique ?... « On ne peut pas le décider pour la personne. Mais plus on offre de choix, plus il y a de chance qu'il y ait un fil à partir duquel la personne va s'accrocher et commencer à se prendre en charge par ce bout-là… ».

Aucun doute. L'ouverture des choix, la resocialisation de la personne font bien partie des missions de l'insertion socioprofessionnelle. Mais une question demeure : le secteur est-il contraint à la schizophrénie pour mener à bien l'ensemble de ses missions ?…

4.2. Une expérience de mixité régulée, par Godelieve Ugeux, directrice à Interface3.Namur

Nathalie, chômeuse, s'est inscrite à Interface3.Namur pour une formation professionnelle de huit mois qui peut la mener du stade de balbutiement devant le clavier d'un ordinateur… au métier « d'administratrice-réseaux ».

Administratrice ? « Pourquoi réserver cette formation d'administratrice-réseaux aux femmes ? », s'interroge Nathalie.

Il lui est répondu que le métier attire peu ses consœurs : elles auraient pris trop de retard dans la profession… Alors que les garçons, jouant dès leur jeune âge avec l'ordinateur, sont plus attirés par l'informatique.

Résultat, elles ne sont représentées qu'à onze pour cent dans le secteur IT. Or il s'y trouve des milliers d'emplois disponibles.

Mais en cette année 2007, surprise ! Trois garçons rejoignent le groupe des onze filles. Certaines en sont contentes, d'autres auraient préféré rester entre filles… Afin d'être plus à l'aise pour poser les questions dans une matière où l'autre sexe a toujours quelques longueurs d'avance.

Mais alors, pourquoi Interface3.Namur a ouvert aux hommes une formation réservée et subsidiée pour les femmes ?

4.2.1. Petit regard en arrière

Pendant une bonne vingtaine d'années, j'ai coordonné des centres de formation réservés à des publics exclusivement féminins. Cela avait l'avantage de créer un climat spécifique d'émancipation et de travail sur l'estime de soi. De créer une connivence bien agréable, des raccourcis de pensées, des taquineries gentiment moqueuses sur les hommes. D'entretenir des comportements spontanément affectifs…, ceci pour ne retenir que le positif d'une classe uniquement féminine.

Mais l'ouverture à la mixité avec une répartition régulée hommes-femmes peut-elle avantageusement faire sortir de « l'entre soi » ? Ouvrir un espace nouveau qui change le langage et les attitudes, les représentations ? Faire émerger une nouvelle culture de parité ?

Avant de poursuivre, je dois préciser que notre asbl a été fondée à l'initiative d'Interface3 située à Bruxelles. Cependant, les deux centres sont indépendants l'un de l'autre tout en ayant des objectifs de formation et une méthodologie proches. Depuis deux ans, la grande différence est qu'à Namur, nous avons pris une orientation mixte qui se justifiait à nos yeux.

4.2.2. Une interpellation et une décision

Il y eut d'abord l'interrogation du Forem qui ne comprenait pas que nous n'acceptions que des femmes aux formations. Cela nous a interpellées. Mais problème : les heures suivies par les hommes ne pouvaient entrer dans le quota des heures subsidiées. En effet, le projet se situait dans le cadre d'une mesure européenne de discrimination positive au bénéfice des femmes, lesquelles sont insuffisamment représentées dans le secteur des Nouvelles Technologies.

Donc, la décision d'enregistrer quelques inscriptions masculines ne pouvait qu'être en sus et bien sûr ne pas mettre en danger le budget général. Elle se devait d'être attentivement gérée pour être clairement un plus au niveau qualitatif.

Ayant expérimenté que seule femme ou même à deux dans une discussion mixte ça ne suffit pas pour se faire entendre, nous avons conclu que la proportion de deux-tiers femmes/un tiers d'hommes permet au groupe minoritaire de pouvoir également s'exprimer. En effet, introduire la différence demande au moins trois personnes qui ensemble peuvent valoriser leur potentiel (ici de genre masculin) et ne pas se sentir écrasé ou dominé.

4.2.3. La grammaire secouée

Les premiers jours, les hommes sentent qu'ils sont chez les filles. Une instruction est parfois donnée au féminin comme:« vous êtes toutes là ? » ou « l'une de vous peut-elle répondre ? En général ils sont beaux joueurs et font l'exercice « pour une fois » de traduire en féminin, ce que nous, les femmes, devons faire en sens inverse tous les jours dans un monde où le masculin l'emporte grammaticalement… et bien au-delà !

« Oh la la », s'inquiètent déjà certains contempteurs du féminisme ! Je leur réponds qu'étant née et vivant dans une partie du monde qui continue à évoluer positivement vers l'égalité entre les sexes, je me situe dans un féminisme constructiviste. Nous devons, femmes et hommes, faire du commun, faire du « nous », ensemble conscients que le monde est à construire à égalité et en confiance réciproque.

Alors pour terminer ce petit témoignage réflexif, quelques trucs et ficelles que nous avons expérimentés au quotidien, mais qui créent un esprit sympa.

1. D'abord les formateurs sont prévenus qu'ils doivent être vigilants sur la participation des uns et des unes de façon égalitaire, et qu'il faut susciter une question de fille quand trop de questions viennent seulement des garçons. Ceux-ci ont vite compris qu'ils avaient intérêt à encourager leurs compagnes de cours à oser, foncer, demander, prendre des initiatives s'ils voulaient avoir la parole autant qu'ils le désiraient.

2. Il faut créer continuellement des chemins de communication personnelle entre les apprenants. Le premier jour, ils se placent de façon un peu aléatoire ou à côté d'une connaissance. Alors régulièrement nous tirons au sort les places pour que les voisinages changent. Cela permet de moins se laisser coincer par exemple dans un groupe fumeur, un petit clan quelconque ou d'ignorer l'autre sexe car tout cela entrave la dynamique du groupe où nous encourageons la solidarité et l'entraide mutuelle.

3. L'animation des cours doit être égalitaire. Les questions sur les horaires de garde d'enfants sont adressées aux parents et non aux mères seulement. Et autant que faire se peut, essayer de ne pas « tomber » sur les hommes pour certains services (porter les ordinateurs par exemple), et sur les femmes pour d'autres (nettoyer ou ranger la vaisselle après la pause). Toutes les tâches sont également mixtes et doivent se faire dans la courtoisie.

4. Il faut aussi communiquer un règlement intérieur avec des recommandations claires afin que chacun-e puisse se sentir à l'aise dans le groupe. Les blagues sexistes bêtement dévalorisantes doivent rester exceptionnelles, ainsi que les commentaires dus à des représentations féministes ou masculinistes qui font tort aussi bien aux hommes qu'aux femmes. Nous visons l'enrichissement réciproque des différences dans l'entraide mutuelle.

5. Et enfin, tout en ne mettant pas mon drapeau féministe en poche, je vise depuis quarante ans une culture de l'égalité qui m'a tenue en alerte tout au long de ma vie personnelle et professionnelle. Donc, je termine avec cette phrase de Mao Tsé-Toung « les femmes sont l'autre moitié du ciel » qui, toute valorisante qu'elle soit, ne me prive pas de rappeler aux hommes qu'ils sont donc responsables d'une moitié également !

4.3. Écrire pour penser, par Yolande Verbist

Yolande Verbist est formatrice en alphabétisation à « Alpha Gembloux »[37]. Elle a mis sur pied un atelier d'écriture avec un groupe de femmes aide-ménagères travaillant en titres-services.

Le Groupe « Alpha Gembloux » pourrait-il donner un cours d'alphabétisation dans une société de titres-services ? Jusque-là rien de très particulier. La société de Titres-services qui sollicite ce projet est très attaché à la solidarité entre les travailleurs. Elle voudrait imaginer un cours qui permette à ceux qui savent lire et écrire d'aider ceux qui ne savent pas - ou peu -, un système de binômes de travail, après les heures, avec ceux qui le désirent…. Et pourquoi ne pas écrire un bêtisier, avec toutes les situations un peu bizarres, drôles, cocasses de leur vie professionnelle… ?

Voilà la demande, demande couplée au désir de la responsable de participer à l'atelier. Fameux défi…et questions éthiques à la clé : comment imaginer un dispositif qui respecte chacun et chacune là où il en est, avec ses compétences, ses difficultés, son statut ? Un dispositif qui ne renforce pas la déqualification, qui soit émancipateur pour tous et pas seulement pour ceux qui savent. Un dispositif qui crée une vraie solidarité entre les participants à l'atelier et non une relation inégale où ceux qui ne savent pas seraient redevables à leurs collègues enseignants…. Comment faire pour que l'atelier apporte suffisamment de sécurité à chacun pour qu'il puisse avancer ? Comment faire pour arriver à écrire ensemble cette expérience professionnelle avec la richesse, les difficultés et les interrogations qu'elle porte ?

Et cet atelier est né. Un atelier d'écriture un peu à la manière de… Ou au moins inspiré par les ateliers que j'ai moi-même suivis avec O. et M. Neumayer[38].

Un atelier où pour écrire son expérience professionnelle, on se permet, on s'oblige même, des détours par l'imaginaire. Un atelier où la part d'analyse réflexive fait intimement partie du travail. Un atelier où l'objectif n'est pas d'apprendre mais de penser ensemble au travers de cet outil – à redécouvrir qu'est l'écriture.

Écrire chacun et de concert, écrire avec des mots et non avec des idées[39], aidés de consignes qui laissent la place à l'interprétation et contraints par des temps d'écriture courts (3 à 5 minutes) et nombreux. Écrire en s'entraidant, en partageant, en lisant, en écoutant et en recyclant. Un atelier d'écriture où l'on parle, on réfléchit, on rit, on se surprend, on essaye, on imagine, on teste… Un atelier où les temps d'écriture collective alternent avec les temps d'écriture individuelle, où l'orthographe sera mise entre parenthèses le temps de l'écrit, où il n'y a pas de faute…. Pour celles qui le demandent, une solution peut être trouvée pour travailler le code de la langue en parallèle à l'atelier, en individuel, en binôme… Ce choix de privilégier d'abord l'écriture comme manière de penser, comme ouverture au monde, à l'imaginaire, au possible et de ne travailler le code que dans un deuxième temps ou parallèlement à l'atelier est une approche qui suscite beaucoup d'ambivalence, de curiosité et de crainte de la part des participants.

« Mais, ce n'est pas comme ça qu'on apprend ! En même temps, c'est vrai que tu m'aurais donné des exercices comme à l'école je ne serais pas restée plus de 5 minutes. Et c'est vrai que j'ai appris des trucs que j'aurais jamais fait en temps normal ».

Et nous nous sommes retrouvées entre femmes, une fois par semaine, le mardi ou le jeudi, entre 18h30 et 20h30, de février à juin. Nous étions entre cinq et dix suivant les jours. Nous avons écrit l'expérience professionnelle de femmes, aide-ménagères dans une société de titres-services. Nous avons brossé des portraits d'aide-ménagères, croqué des clients, couché nos rêves, raconté ces chiens, ces chats, ces

37 Le Groupe Alpha est une association qui existe depuis 1985 et qui a pour but l'apprentissage de la lecture, de l'écriture et de la pratique orale du français à des adultes belges ou étrangers (langue maternelle ou deuxième langue) éprouvant des difficultés d'insertion sociale. Pour plus d'infos : www.alpha-gembloux.be

38 O. et M. Neumayer, Animer un atelier d'écriture – faire de l'écriture un bien partagé, ESF Editeur, 2003.

39 Plus les participants ont des difficultés d'écriture, plus la fabrication collective d'un bagage, d'une liste de mots à utiliser dans les textes est importante.

puces et ces objets si présents dans notre univers professionnel. Nous avons ri en nous souvenant de « la première fois… », nous nous sommes interrogées sur l'image de notre métier dans la société, nous avons retrouvé ce qui, dans ce métier, nous plaisait. Nous nous sommes promenées dans les interstices entre ce qui nous est demandé et ce que l'on fait, entre ce qui est réel et ce qui est fiction, entre ce que l'on dit, ce que l'on écrit et ce que l'on sent.

« C'était parfois dur, mais quelle force cette expérience d'ouverture et de partage. La richesse de cette expérience, c'est d'apprendre à connaître les autres et de les respecter, de prendre conscience que l'autre nous améliore, que l'intelligence de chacun nous valorise ».

Ce travail n'est pas terminé, il nous reste à le socialiser en rendant publics et accessibles notre expérience et nos textes.

« Alors là, ça c'est repousser nos limites ! Si on peut aller jusque-là… ».

Publier … Un rêve… mais aussi plein de questions, pratiques bien sûr, mais derrière cet aspect se cachent des questions de fond travaillées en atelier. Quels textes choisir/ comment les choisir, les trier/ qui, et en fonction de quels critères/ faut-il les retravailler- en quoi, pour quoi/ éditeur ou pas éditeur/photocopies ou bel objet/ vendre ou offrir/ en magasin ou autour de nous/ Subsides… mais que restera-t-il de notre liberté d'écrivain ?

Publier, c'est aller vers une reconnaissance… Reconnaissance de soi à soi, d'abord… De sa valeur, de son travail. Reconnaissance de la part des autres aussi, des collègues, des proches, des clients, des gens, surtout de ceux qui - proches ou lointains - se croient meilleurs, des spécialistes du Forem, des formateurs, des pouvoirs subsidiants, de la société…

« Se sentir capable, valorisée, c'est l'ouverture d'un avenir meilleur. C'est prendre conscience que nous ne sommes pas « que » des petites aide-ménagères mais aussi des personnes, des êtres humains ayant la capacité d'imaginer, de penser, de créer… ».

4.3.1. « C'est moi qui pilote »[40] ou le récit de vie en ISP, avec Madeleine Mignolet, Isabelle Hayez, Martine Dupont et Alexandre Sabin.

Témoignage à quatre voix : Madeleine Mignolet a été formatrice en ISP et en Education permanente pendant dix-huit ans ; Isabelle Hayez est formatrice depuis six ans ; Martine Dupont, formatrice pendant douze ans en éducation permanente, elle est actuellement en phase de réorientation professionnelle; Alexandre Sabin a été formateur en ISP et en Education permanente pendant plus de douze ans. Il est actuellement conseiller en information scolaire à Charleroi. Ils ont tous été formés à la méthode du récit de vie avec Guy de Villers[41] en 2007.

4.3.2. Formater ou émanciper ?...

Il existe deux types de pédagogie en ISP, nous expliquent d'emblée les quatre formateurs, « une pédagogie adaptative et une pédagogie émancipatrice ». La première vise à ce que les personnes s'adaptent à la société telle qu'elle est : aller dans les « cases » qui leur sont ouvertes plutôt que de s'orienter vers eux-mêmes. La pédagogie émancipatrice vise, au contraire, à créer de nouvelles « cases ». Selon eux, dans le premier cas, « il s'agit de plier les gens, de les tordre et de les contorsionner pour entrer dans des espaces qui ne leur conviennent pas spécialement. L'idée est de leur forcer la main pour qu'ils trouvent du travail ». Bref, c'est tout simplement aller à l'encontre de l'émancipation des

40 Formation proposée par le Cesep, organisation reconnue d'éducation Permanente et d'Insertion Socioprofessionnelle, en 2007 et 2008. Organisation qui adhère aux valeurs progressistes et démocratiques, le Cesep a pour mission de faciliter l'exercice de la citoyenneté et de l'action collective. Plus d'infos sur www.cesep.be

41 Guy de Villers est philosophe, psychanalyste, professeur émérite, il est co-fondateur de « l'Association internationale des Histoires de vie en Formation » (ASIHVIF). Pour en savoir plus, lire G. Villers (de), « Le récit de vie, une démarche autobiographique d'émancipation » et « L'enfant dans la trajectoire familiale du toxicomane », sur www.legrainasbl.org

personnes. Les former sur mesure pour répondre à l'offre de travail. Ou, à tout le moins, pour leur trouver une occupation. « Puisque, actuellement, il ne suffit plus de mettre les gens dans un local équipé avec des formateurs de qualité pour, au final, trouver un emploi ! », rappelle l'un des formateurs. A l'inverse d'un processus d'éducation permanente, la pédagogie « adaptative » ne propose donc pas des outils et des moyens pour s'en sortir par soi-même, elle évite de rejoindre les gens là où ils sont... « La garderie en formation, cela suffit ! », s'exclame-t-il. « Cette situation finit par devenir franchement malsaine… »

A partir de ce constat et suite à une réflexion sur la pédagogie du projet, « le récit de vie s'est dessiné clairement comme la possibilité de pousser une autre porte que celle de l'emploi à tout prix ! », racontent les formateurs. « La porte royale pour proposer quelque chose de différent, d'original… » En d'autres mots, le récit de vie permet, avec les personnes sans emploi, de développer la capacité à se gouverner soi-même dans la perspective du vivre ensemble, non pas pour que la société puisse les accepter, mais bien pour elles-mêmes d'abord, avec la possibilité de devenir ferment de changement sociétal ensuite.

Ils précisent : dans le cadre de l'OISP du Cesep qui propose de la formation informatique depuis presque 20 ans « nous ne pouvons plus nous inscrire dans un cadre de 'qualification', mais bien 'd'orientation' ». Auparavant, quand une personne ne semblait pas avoir été orientée correctement, les professionnels de l'ISP tentaient de se rassurer : « de toute façon, l'informatique sert dans tout ! » Quoique… « C'était peut-être vrai il y a dix ou vingt ans. Plus maintenant ! »

4.3.3. Rapport à soi et au monde

La société évolue, le public également. Actuellement, les OISP travaillent avec les personnes les plus éloignées de l'emploi, pour qui l'offre de formation est particulièrement limitée… Autre forme d'exclusion au sein même du processus de réinsertion. Avec la méthode du récit de vie, le formateur ne doit plus dresser ou aider à dresser un bilan de compétences : c'est la personne elle-même qui pose un regard sur sa vie, qui devient actrice de sa formation pour s'orienter. L'objectif est de réarticuler son histoire personnelle à l'Histoire, au contexte sociohistorique. Elle peut le faire sous n'importe quel angle : son rapport à l'autre, son rapport à l'émancipation féminine, son rapport au travail, à l'apprentissage, à l'argent, etc. Et prendre peu à peu conscience de ce double constat : d'une part, nous sommes tous égaux, puisque saisis par des événements communs, des grands invariants de l'Histoire ; d'autre part, chacun est unique, façonné par son propre parcours de vie. « Le personnel est ainsi réarticulé au collectif », expliquent les formateurs, « c'est en quelque sorte le principe de l'exposition 'j'avais 20 ans en 45', faire le lien entre soi et le monde ». Pour une prise de conscience réflexive et critique à la fois.

4.3.4. Adieu la sélection, place à la participation !

La formation se déroule pendant neuf jours étalés sur trois semaines. Le groupe est composé de dix à douze personnes. La formule a déjà été testée, éprouvée, à deux reprises, en 2007 et 2008. Concrètement, les personnes intéressées s'inscrivent d'abord à une séance d'information. Cette première rencontre permet de présenter la formation, d'annoncer la méthode de travail et de s'assurer que les personnes sont volontaires. Non pas sur base de ce qu'elles imaginent, mais bien sur le concept tel qu'il est présenté. C'est aussi l'occasion pour les futurs participants d'exprimer pourquoi ils sont là. Avant le réel démarrage de la formation, c'est déjà tout un investissement participatif de la part des personnes, une préparation ou la mise en place d'un certain cadre. « Certains participants s'en vont après les deux heures de séance d'information », souligne l'un des formateurs, « c'est donc un préalable essentiel ».

Les participants qui restent sont des personnes qui ont véritablement envie de faire quelque chose pour elles… « Ce sont elles qui décident si elles se sentent prêtes. Mais à partir du moment où quelqu'un

s'engage, nous, on ne lui dira jamais 'non' ! », poursuivent-ils. En d'autres mots, ni sélection, ni condition préalable, si ce n'est être demandeur d'emploi… Et sincèrement motivé ! Dès leur inscription, les participants s'engagent à donner et à recevoir à travers une présence active. De cette manière, ils sont responsabilisés, soucieux du travail à réaliser avec les autres, et inversement. A partir de là, les désistements sont rares, ils s'absentent le moins possible.

4.3.5. Mais où sont passés les formateurs ?!

Dans le cas d'une formation organisée en heures de cours, les personnes attendent souvent que ce soit le formateur qui amène l'information pour les sortir de leur situation. Ici, aucun programme de cours, pas de contenu spécifique à acquérir… « La matière, c'est ce que les gens veulent bien découvrir d'eux-mêmes, c'est leur vie qui constitue le contenu » !, affirment les quatre intervenants. D'où, Le formateur change de position : il devient un accompagnateur, un facilitateur. En tant qu'animateur du processus, il a pour responsabilité de poser le cadre, d'être gardien du temps et des consignes. Bien que disponible si besoin est, il reste extérieur au travail réalisé en sous-groupes par les participants. Pas de regard non plus sur les histoires de chacun, rien n'est divulgué : « on ne sait pas ce qui s'est passé, sur quoi ils ont travaillé. Même si je suis d'une curiosité rare », avoue l'une des formatrices, « quand certains me proposent de lire leur texte, je refuse ! ».

En fait, tout cela est établi dans le pacte narratif entre les participants. Dès le premier jour, c'est lui qui permet de mettre en place un certain nombre d'éléments : comment écouter, comment accueillir l'histoire de l'autre, comment déposer son récit face aux autres,… Les participants deviennent des témoins bienveillants, accueillants. Néanmoins, pas de complaisance ! Ils vont également jouer le rôle de reflet, donner un retour sur le récit des autres. En effet, les personnes accueillent l'histoire des autres par petits groupes de trois ou « triades ». Chaque triade est installée dans un espace privatif. Des « plénières » désignent des moments de retours effectués en grand groupe sur le travail réalisé en triades : partage des difficultés rencontrées sur le processus, apport de nouveaux éléments théoriques à appliquer, etc. Le but n'est pas d'exposer le contenu de ce qui s'est passé en triades, mais bien de donner des outils pour avancer, pour structurer les « feed-back ».

4.3.6. « Préfiguration », on défriche

Une fois les triades constituées, les formateurs proposent un thème de travail : par exemple, « raconter un événement positif dans son rapport à l'emploi », la formation étant inscrite dans le cadre de l'ISP. Mais ce n'est pas une obligation. L'idée est simplement de soumettre une première approche dans le but d'apprivoiser la technique. C'est l'étape de la « préfiguration », du défrichage. En triade, les participants choisissent de partir de cette piste ou d'une autre ; d'appréhender la mise à l'emploi sous tel ou tel angle ; de travailler sur une grande séquence ou sur un événement ponctuel de leur vie… La liberté reste de mise.

Une fois que cette consigne est lancée, individuellement, chacun rédige ou exprime oralement son récit : c'est une première production de soi à soi. A partir du même processus, ils vont tous écrire des expériences différentes. Ensuite, ils offrent leur récit au sein de la triade. Auparavant, chacun choisit une

personne à qui il va s'adresser en particulier. Qu'elle soit présente physiquement ou non. Les participants se renvoient alors des « feed-back » à chaud. « C'est un moment très riche », témoignent les formateurs, « chaque personne est témoin de soi face aux autres ». Comment sont-ils finalement au courant ?!... La raison est simple : tout formateur doit d'abord vivre lui-même l'expérience avant de pouvoir animer ce type de formation et poser un regard pédagogique sur la méthode.

En triade, l'engagement est réitéré par chacun concernant le non jugement, le respect de la confidentialité, etc. Le jeu ne consiste pas à donner des conseils à l'autre, mais plutôt à poser des questions pour avoir des précisions, à faire apparaître des points de résonances. « Parfois, on est en effet sur une crête avec ce que les personnes amènent », admettent-ils, « mais on ne va jamais tomber dans le pathos, ce n'est pas le lieu pour faire de la thérapie ! ». Au fond, les triades s'autorégulent elles-mêmes. Une fois le cadre posé, les participants deviennent gardiens les uns des autres. Ce qui permet de nouer un solide lien de confiance, pratiquement inaltérable.

4.3.7. « Configuration », on classe …

Seconde étape : le récit oral devient écrit ou le récit écrit est réécrit. Le but de cette consigne : montrer que la production n'est absolument pas un texte sacré. Le texte, en soi, est un support. Donc, on peut le raturer, le triturer, le transformer. Pour ensuite opérer le même regard de soi à soi et des autres à soi. Mais cette fois, avec l'aide d'une grille, basée sur le schéma actantiel de Greimas[42]. C'est l'étape de la « configuration » ou classification des éléments. La grille, support à l'analyse des récits, est construite sur la base de quatre catégories : le contexte socio-historique (réorganisation chronologique du récit), les événements de la vie du narrateur (moi, les autres, les proches, la situation familiale, la situation scolaire, professionnelle, etc.), ses représentations, tant au moment des faits rapportés qu'au moment du récit et les aspirations ou objets de quête.

C'est dans la représentation que le participant peut établir la distinction entre les faits et leur appréciation (détecter les situations cruciales dans l'orientation de vie, les rapports entre histoire personnelle et sociale, etc.).Par exemple, « à une époque, l'institutrice a dit : les mauvais, au fond de la classe ! … Et je me suis retrouvé tout au fond du local ». Un événement tel que celui-ci peut influer radicalement sur la manière de se présenter pour une offre d'emploi si un travail d'interprétation et de contextualisation n'est pas effectué. C'est là que l'exercice devient transformateur, dans ce rapport entre avant et maintenant. Chacun vient avec un même consortium historique, mais des représentations différentes …

La quête, quant à elle, permet de réfléchir sur cette question : « à ce moment-là, qu'est-ce que je cherchais ?, qu'est-ce qui m'a déterminé dans mon choix ? Qu'est-ce qui est important pour moi dans la vie ?, … ». On a une production de soi qui va chercher dans les tréfonds : « ai-je posé cet acte parce que la société m'a poussé à le faire ou est-ce moi qui l'ai vraiment choisi ? ». C'est le retour sur la question des choix et comment les poser avec plus de conscience…

On est seulement au troisième jour de formation. Et les participants sont déjà en prise avec des notions de temps vécu, de temps raconté, etc. D'où, à ce stade, c'est essentiel de laisser le temps d'ingérer, de

42 A. J. Greimas, Sémantique structurale, Paris, Larousse, 1996.

permettre un entre-deux de maturation. Pour être ensuite à nouveau disponible pour une nouvelle activation. « C'est étonnant de voir comme les gens vont prendre ce temps, également en dehors du cadre de la formation », font remarquer les formateurs.

4.3.8. Reprendre le pouvoir sur sa vie !

Troisième et dernière étape : la « refiguration ». Chaque personne produit une seconde réécriture à partir de la nouvelle façon dont elle voit les choses. Elle se donne aussi une liste de pistes, de directions dans lesquelles elle veut se projeter dans le futur : « Et maintenant, qu'est-ce que je vais faire ? »… L'enjeu de tout ce processus, c'est, au final, de donner aux personnes la possibilité de reprendre le pouvoir sur leur propre vie, ici et maintenant ! « De tout temps, si une démarche est imposée de l'extérieur, elle ne peut être émancipatrice », soulignent les intervenants.

Le récit de vie, c'est aussi avoir une approche respectueuse du public s'adressant à un centre de formation ; ne pas le leurrer en axant tout sur leur future rentabilité, leur employabilité. Mission délicate puisque ces personnes arrivent avec une brouette d'espoir... Et puis, c'est grâce à cette méthode que les quatre formateurs ont pu, pour la première fois, déclarer ouvertement ce qu'ils trouvaient juste, utile et approprié de faire avec des personnes en difficulté d'insertion par rapport à eux et au monde qui les entoure… « Habituellement, on devait placer ce travail entre les lignes, le réaliser en 'stoemeling' », témoigne l'une des formatrices. « C'était perçu comme des heures de 'bac à sable' »…

Le résultat est là : les participants changent à vue d'œil. Ils évoluent de jour en jour, de semaine en semaine. Que ce soit dans leur façon de s'habiller, de se raconter : « hier, j'ai nettoyé mes fenêtres, j'avais envie de voir ce qu'il se passait dehors », « ce matin, j'ai mis de l'ordre dans ma maison »… Peu à peu, c'est une autre manière de se regarder, un respect vis-à-vis de soi, un enthousiasme nouveau. Des gens qui se dévalorisaient commencent à s'accepter tels qu'ils sont, deviennent conscients de leurs richesses. Ils ne sont plus marqués au fer rouge par le regard que leur renvoie la société… « A telle époque, tel événement s'est passé et il a eu un impact sur tout le monde : ce n'est pas ma faute ! » : ce constat est vécu comme un soulagement pour certains, un lourd sentiment de culpabilité s'évanouit soudain[43]…

Des liens très forts se tissent à partir de cette réalité : « on est tous activés par les mêmes déterminants ». La conscience d'être soumis à une même activation collective fait bouger la vie des gens. L'histoire individuelle se nourrit de l'histoire collective, et vice versa. C'est, en quelque sorte, reconstruire l'histoire d'un village, d'une ville, du monde… à partir du récit individuel de chacun !

43 Au sujet de l'estime de soi des chômeurs et de la stigmatisation sociale que ce statut entraîne, D.Bourguignon et G. Herman ont écrit : « si [les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle] ne conduisent pas nécessairement à l'emploi, ils peuvent néanmoins contribuer à limiter certains des effets psychosociaux engendrés par le chômage. (…) Par exemple, si une formation prend en charge non seulement des apprentissages liés aux compétences professionnelles mais assure également un développement de la vie culturelle et sociale (au travers d'un atelier de théâtre, d'expression), elle souligne que le stagiaire, au-delà de son identité de chômeur peut aussi être un artiste, un sportif, un bricoleur,… (…) En lui rappelant son statut de citoyen, en insistant sur le fait qu'il est une personne à part entière, les dispositifs de formation, mais aussi l'ensemble des acteurs institutionnels, peuvent restaurer l'image du chômeur et partant de l'estime de soi, des capacités d'apprentissage et des perspectives d'avenir », Extrait de Herman G., Bourguignon D., Desmette D., « Insertion des chômeurs et identité sociale », dans Sciences Humaines « Former, se former, se transformer : de la formation continue au projet de vie », Hors-série, n°40, mars, avril, mai 2003.

5. Pistes de conclusions

5.1. Jeter des ponts entre formation, insertion, travail et émancipation au féminin, par Dominique Grootaers et Francis Tilman, chercheurs et formateurs d'adultes

Voici quelques réflexions de portée générale découlant de la lecture de l'ensemble des analyses et témoignages de ce dossier. Nous allons tenter de jeter des ponts entre émancipation, formation, insertion socioprofessionnelle, travail, etc., au féminin.

La démarche de conscientisation suppose la constitution de groupes socialement homogènes

La démarche de réflexion collective sur sa condition sociale, passage incontournable d'une conscientisation, elle-même étape préalable d'une émancipation, se réalise plus facilement lorsqu'on s'adresse à des groupes socialement homogènes. En effet, dans la mesure où l'analyse fait appel à l'expérience de chacun, d'une part, à l'échange et à la réflexion collective entre les participants, d'autre part, le partage d'une même réalité de vie sociale permet d'aller plus rapidement à l'explicitation et au décodage de cette expérience partagée. En ce sens, mener ce travail de réflexion avec des groupes composés exclusivement de femmes se justifie pleinement. Mais, dans la mesure où les femmes sont victimes d'une double domination, une domination de genre et une domination socio-économique, il apparaît judicieux que ces groupes soient aussi homogènes sur le plan économique et social.

La démarche d'émancipation est nécessairement conflictuelle et souvent inconfortable

Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement habituel, pouvoir entrevoir un futur différent de la représentation qu'on en a actuellement, se percevoir soi-même autrement, etc., constituent une démarche éprouvante, douloureuse, nécessairement conflictuelle. En effet, les représentations avancées pour expliquer et justifier sa condition présente, ont été construites par chacun(e) en vue de donner du sens à l'expérience vécue. Ces représentations sont d'autant plus ancrées que la condition est fragile. Elles ont produit des routines, tant dans les manières de penser que dans les comportements quotidiens. En ce sens, ces représentations sont au fondement de l'aliénation, en offrant à la personne fragilisée la justification de son lot injuste et en l'aidant ainsi à supporter son sort sans se révolter.

Pour quelles raisons un public déjà fragilisé changerait-il de système de représentations ? Pourquoi mettrait-il en péril l'édifice mental qui lui permet d'accepter et ainsi d'adoucir son sort ? Les représentations fatalistes des personnes dominées ne peuvent être ébranlées que si ces dernières reconnaissent le caractère pénible et, partant, injuste, de leur condition. Reconnaître la frustration est donc une condition de base. Cette étape peut sembler inconfortable et anxiogène… Il faut aussi que chacun(e) soit convaincu(e) que sa condition actuelle n'est pas inéluctable. Ensuite, individuellement et ensemble, au sein du petit groupe, chacun(e) doit pouvoir imaginer et croire possible un changement de sa condition sociale. Cette conviction doit cependant apparaître crédible. Pour cela, les formateurs et les accompagnateurs doivent montrer les contours de la nouvelle condition espérée, tant dans sa dimension économique et matérielle que sous ses aspects psychologique ou culturel. Ils doivent aussi indiquer le chemin à suivre, les étapes à franchir pour y arriver. Le saut dans l'inconnu et l'abandon de ses anciennes représentations supposent de la part de la personne en formation la reconnaissance de sa condition présente comme insatisfaisante, pénible, injuste. Ce saut requiert par ailleurs un encadrement sécurisant offrant une écoute et une compréhension vis-à-vis de l'expérience difficile vécue par les stagiaires et vis-à-vis du cheminement entrepris par eux. Ce saut requiert aussi un encadrement intellectuel proposant des analyses, des informations, des exemples convaincants afin d'éclairer les obstacles à franchir, les

points d'appui disponibles pour parcourir le chemin difficile de la transformation de soi et de sa vie, avec le soutien du petit groupe.

Le travail sur soi, l'engagement dans une nouvelle façon de penser et d'agir est toujours coûteux, pénible et source de tension. Non seulement le formateur doit agir en connaissance de cause mais le stagiaire lui aussi doit s'armer de lucidité à ce sujet. Améliorer sa condition a un prix. Expliciter ce prix et l'assumer collectivement dans le groupe en formation rendent l'opération plus facile à surmonter.

Exercer un travail professionnel est émancipateur sous certaines conditions

Le travail professionnel intègre la personne car il lui permet de trouver sa place dans la société. En ce sens, le travail émancipe. Force est pourtant de constater que ce n'est pas n'importe quel travail qui émancipe. Le travail peut lui aussi constituer un instrument de domination.

Un travail émancipe tout d'abord parce qu'il apporte des ressources financières à la (au) travailleuse(eur) et ainsi garantit une certaine autonomie, permet des choix, ouvre l'accès à un certain niveau de consommation et, partant, à un certaine qualité de vie. Le travail offre ensuite une première forme de reconnaissance sociale de la part de l'employeur(se) qui, à travers le salaire, reconnaît une valeur à l'activité de la (du) travailleuse(eur). Le travail conduit à la reconnaissance également de la part de l'entourage qui apporte à la personne d'avantage d'estime du fait qu'elle n'est plus considérée une assistée, ni comme une désoeuvrée (par exemple, sous le regard des enfants de la famille).

A l'opposé, l'emploi qui crée le « travailleur pauvre » est aliénant dans la mesure où il l'oblige à la lutte quotidienne et permanente pour la survie et qu'il pompe toute l'énergie de la personne, la rendant ainsi indisponible pour d'autres tâches plus épanouissantes (notamment, l'exercice des responsabilités familiales ou la participation à des loisirs et à une vie associative). De plus, ce genre de travail crée chez la (le) travailleuse(eur) un sentiment de faiblesse et d'indignité, associé à la perception de n'être pas à la hauteur pour gagner décemment sa vie et celle des siens. Le « travailleur pauvre » intériorise ainsi un sentiment d'infériorité, une mésestime de lui-même.

Le travail émancipe quand il offre la possibilité d'exercer un emploi qualifié. Un emploi qualifié est celui qui requiert un certain savoir-faire, présentant une certaine complexité et impossible à acquérir du jour au lendemain. En outre, un(e) travailleur(euse) qualifié(e) est celui (celle) qui dispose d'une vision globale sur son travail, qui peut réfléchir sur son activité, l'analyser et s'ajuster à des imprévus survenant au cours de la réalisation des tâches. Grâce à ce savoirfaire et à cette capacité de réfléchir à son travail pour l'améliorer, un(e) travailleur(euse) qualifié(e) partage ainsi avec ses collègues une identité et une culture professionnelles dont il (elle) tire une certaine fierté.

A l'opposé, un travail peu ou pas qualifié, dans lequel le (la) travailleur(euse) peut être productif(ve) dès le premier jour et donc remplaçable très facilement (par exemple, par des jobs étudiants) rend plus problématique cette estime d soi et contrecarre l'exercice d'une responsabilité dans le travail, celle-là même qui donne de la valeur symbolique au (à la) travailleur (euse). En ce sens, ce type de travail est peu émancipateur. Cependant, même si le travail lui-même s'avère être de pure exécution, le fait de disposer d'un emploi stable et correctement payé, permet de bénéficier des autres fonctions de valorisation que remplit l'activité professionnelle (voir ci-dessus)[44].

Parmi celles-ci, il y a la reconnaissance sociale. La (le) travailleuse(eur) a besoin de signes qui lui montrent que son travail est apprécié, valorisé. Nous avons évoqué le rôle de la rémunération à cet effet, même pour le travail peu qualifié. En effet, si ce travail est malgré tout payé correctement, c'est une façon de signifier à la (au) travailleuse(eur) et à son entourage que, même si les tâches ne sont pas très difficiles à exécuter, elles sont pourtant nécessaires à la production de l'entreprise et utiles à la société.

44 Encore faut-il que ce travail soit effectivement un emploi stable. S'il s'agit d'une succession de contrats de travail à durée déterminée, la personne tombe dans la catégorie des « insérés permanents », évoquée plus haut. Ceux-ci alternent les temps de travail et les temps de chômage et vivent donc en permanence dans la précarité, la survie et l'avenir incertain.

Pour les activités plus artisanales, la satisfaction professionnelle peut venir de la conscience du travail bien fait et de la qualité du service reconnue par les utilisateurs (les clients).

Troisième raison enfin : le travail émancipe parce qu'il permet à la (au) travailleuse(eur) de sortir de chez elle (lui) et de se faire de nouvelles relations, de se créer ainsi un réseau de connaissances composé de collègues qui l'apprécient et qui sont disposés, du moins pour certains d'entre eux, à lui venir en aide quand elle (il) en éprouve le besoin sur le lieu même du travail et souvent aussi en dehors.

Le défi pour la formation professionnelle est alors de préparer la (le) futur(e) travailleuse(eur) à un emploi qualifié, en l'outillant certes de savoir-faire, mais aussi d'une capacité de compréhension de la tâche, d'une réflexivité à l'égard de son métier, d'une capacité de comprendre la culture de l'entreprise et d'intervenir dans toutes les dimensions de la vie de l'entreprise. En somme, il s'agit de former une (un) travailleuse(eur) efficace, lucide et critique.

L'émancipation est économique

Si l'objectif de formation professionnelle centrée sur la préparation à un emploi qualifié comme voie d'émancipation est approprié pour des personnes suffisamment structurées, disposant de bases intellectuelles et d'un minimum de capacité d'expression, le problème se complexifie lorsqu'on s'adresse à un public qui ne dispose pas de ces prérequis et qui est précisément le public-cible des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP). Pour ce public particulier, l'enjeu de la formation englobe plus que l'acquisition de compétences techniques associée au développement de la culture professionnelle. Dans ce cas, le chemin à parcourir est bien plus long et sinueux que celui de la stricte formation professionnelle. Dès lors, ne pourrait-on affirmer que la formation professionnelle s'adressant à un public dominé et aliéné est émancipatrice si, et seulement si, elle rend ce public capable de franchir le pas pour entrer sur le marché de l'emploi ? Ce franchissement exige très souvent une restructuration de la personnalité des candidats dans le sens maintes fois illustré tout au long de ce dossier : prise de parole et prise de recul, sortie de son univers familier et élargissement de son tissu relationnel, acquisition de la confiance en soi, mise en projet personnel, etc. Nous pouvons accepter ce premier seuil d'émancipation (comme premier objectif) correspondant à la simple entrée dans l'emploi, pour ce type de public.

Encore faut-il que des débouchés lui soit réellement accessibles sur le marché de l'emploi, sans quoi la visée émancipatrice d'intégration par le travail se révèle vaine et même trompeuse. Dans la réalité, l'offre de tels débouchés peut poser problème, non pas que de tels emplois n'existeraient pas sur le marché de l'emploi, mais à cause du fait que ce dernier comprend une réserve de main d'œuvre relativement plus qualifiée. Les moins qualifiés sont alors privés de ces emplois qui se voient occupés par des demandeurs d'emploi concurrents plus qualifiés. Par conséquent, au minimum, il ne faudrait monter des formations professionnelles destinées au public particulier des OISP que pour les métiers assortis de débouchés réels.

Si tel n'est pas le cas, la formation professionnelle risque de se borner à une activité occupationnelle. L'émancipation par la formation dans le cadre des OSIP se heurte ici à une de ses limites.

De lourdes pressions pèsent, en effet, sur les centres de formation. D'une part, l'offre de débouchés peu qualifiés est insuffisante (par rapport à la demande), le temps disponible pour la formation s'avère limité et les financeurs exigent un certain taux de placement des stagiaires à l'issue de la formation. La tentation existe alors pour les OISP de sélectionner les candidats à l'entrée du programme afin de se donner plus de chance de réussite par rapport à l'objectif de l'insertion. D'autre part, les formateurs eux-mêmes ont besoin d'atteindre un certain niveau de réussite pour consolider leur moral, pour maintenir la flamme et pouvoir continuer à exercer ce métier exigeant et parfois ingrat. Les formateurs augmentent leur chance de réussite en privilégiant les candidats qui sont les plus susceptibles de tirer

parti de la formation proposée, autrement dit ceux qui disposent déjà de certains prérequis et également (surtout ?) ceux qui sont les plus motivés. La décision éventuelle de l'OISP de sélectionner son public est plus un choix contraint que voulu. Et un tel « choix » ne se vit pas aisément au sein d'équipes pour qui la priorité demeure toujours de faire sortir les publics les plus fragilisés de la précarité et non pas d'écrémer les meilleurs d'entre eux.

La chance de réussite augmente encore dans les formules de partenariat avec une entreprise, car dans ce cas, le débouché est assuré, ce qui en retour constitue une puissante motivation pour les stagiaires et leur permet en outre de bénéficier de l'apport de techniciens-formateurs envoyés par l'entreprise partenaire. Ce projet étant plus coûteux et plus risqué pour les promoteurs, la pression à la réussite en sera d'autant plus grande et la sélection des candidats sera donc généralement de mise.

La question demeure : qu'en est-il des autres, des personnes les plus précarisées, les plus « paumées » ?

L'émancipation est politique

La domination repose sur des mécanismes d'ordre psychologique et culturel, certes mais aussi et surtout sur des structures. La rareté relative des emplois dont il est question plus haut, ainsi que les conditions défavorables faites aux travailleurs(euses) peu qualifié(e)s (en termes de salaire, de durée du contrat, de temps partiels, etc.) relèvent incontestablement du champ de l'action politique. Les mesures prises pour élargir l'accès des peu qualifiés aux emplois, la législation du travail concernant les rémunérations-planchers des emplois faiblement qualifiés, les dispositions relatives aux contrats, etc., font partie des initiatives structurelles qui contribuent à l'émancipation par le travail, pour la population précarisée.

De même est politique le choix de l'option du suivi (et du contrôle) des bénéficiaires d'allocation de chômage sous l'appellation flatteuse d'activation ou de l'option de l'attribution des moyens nécessaires aux organismes d'OISP en vue de leur mission sociale. Comme évoqué dans le dossier, les pouvoirs publics ne semblent en tout cas pas avoir privilégié la seconde option. En effet, les financements octroyés aux organismes d'insertion socioprofessionnelle sont incertains, variables, provenant de sources multiples et exigeant une gestion administrative lourde. Alors que les formateurs ont affaire à des publics en grande difficulté, sortis de l'école sans diplôme, non admissibles dans les formations ACTIRIS, en situation sociale difficile, etc.[45], ils sont tenus de travailler dans des conditions bien plus mauvaises que tous les autres organismes de formation. Ne pas donner les moyens nécessaires aux organismes d'OISP et les empêcher ainsi de travailler dans des conditions satisfaisantes et stables démontrent qu'il n'y a pas de volonté politique réelle visant l'émancipation des publics dits fragilisés. Le travail quotidien des formateurs s'efforçant malgré tout de sortir leurs stagiaires hors de leur état de dépendance et de résignation en apparaît d'autant plus remarquable.

La pédagogie est politique

La pédagogie ne peut à elle seule assurer l'émancipation. Cependant, elle y contribue, sans aucun doute, à travers certaines de ses pratiques. Celles-ci sont choisies en fonction de buts dont la définition ne peut être laissée dans le vague. En effet, éduquer et former, c'est avoir des vues sur la personne formée, c'est rechercher sa transformation, c'est faire de telle sorte qu'elle ne soit plus la même à l'issue de la formation qu'au début. Dans quelle visée s'inscrivent le profil que les formateurs(trices) veulent développer, les comportements qu'ils (elles) cherchent à faire acquérir ? Quelles finalités sociales poursuivent-ils ? La pédagogie est politique par son intention de former tel ou tel type d'acteur social : pour quelle institution ? ; pour quelle forme d'implication ? ; pour y exercer (ou non) quel pouvoir ? Du type de réponses apportées à de semblables questions découlent les objectifs concrets de la formation ainsi que les méthodes pour les atteindre. Les formateurs(trices) qui souhaitent s'inscrire dans un projet d'émancipation ne peuvent faire l'économie d'une réflexion collective, au sein de leur organisme, sur le

45 Les professionnels du terrain répètent qu'il n'y a pas un cursus linéaire dans l'évolution de leur public. En conséquence, le découpage du parcours d'insertion socioprofessionnelle en étapes obligées, imposé par les pouvoirs publics qui ont décidé aussi que les étapes seraient distribuées entre différents organismes plus ou moins spécialisés, ce découpage donc s'avère inadéquat et est cause de dommages pour les personnes en formation comme pour leurs formateurs(trices), qui ne peuvent poursuivre un projet de manière cohérente.

but social et politique de leur travail éducatif. Comme ils (elles) en témoignent dans ce dossier, ils (elles) ne peuvent pas non plus faire l'économie d'une réflexion sur les contraintes structurelles pesant sur l'émancipation de leur public et sur le rôle et les limites qu'une formation peut avoir face à ces contraintes.

Les organismes d'insertion socioprofessionnelle disposent d'une certaine autonomie d'initiative et d'action. Cette liberté peut se révéler être une arme à double tranchant. En effet, sans une interrogation sur le jeu sociopolitique que l'on fait jouer à ce type d'institution, le risque est grand de transformer les formateurs(trices) en gestionnaires de la précarité. Il est en effet illusoire de penser que l'activité de formation puisse être conçue et organisée pour elle-même, sauf si les formateurs(trices) acceptent les fonctions implicites d'activation des chômeurs, de gestion de la précarité et d'activités occupationnelles que certains politiques veulent faire jouer à leur organisme. A l'inverse, l'autonomie peut représenter une réelle opportunité pour pratiquer une pédagogie émancipatrice, à la condition que les idées soient claires au sein de l'équipe de l'OISP, à la fois sur la visée politique de l'activité de formation (et donc sur les objectifs concrets à atteindre et sur les méthodes à privilégier) et à la fois sur le jeu des contraintes du système et la place de l'OISP dans ce jeu.

Quelques principes incontournables de la pédagogie émancipatrice

Dans les lignes qui précèdent, quelques convictions de base, quelques principes incontournables concernant la pédagogie émancipatrice sont sous-jacents. Ils gagnent à être explicités !

- Un premier principe est le postulat de l'éducabilité. L'action éducative avec des publics en difficulté repose sur l'affirmation que ces personnes disposent, en elles, des ressources suffisantes pour s'en sortir. Leur transformation personnelle n'est donc pas d'abord une question de potentiel mais avant tout un problème de moyens et de temps.

- Dans ces formations qui se veulent émancipatrices, il est nécessaire de rompre avec les schémas traditionnels d'enseignement hérités de l'école. Il faut oser mettre en place des pratiques nouvelles, plus implicantes, s'inspirant des méthodes actives, des jeux de rôle, de la pédagogie du projet, etc.

- Parmi les objectifs à poursuivre par la pédagogie émancipatrice, il y a celui d'« apprendre à apprendre » par soi-même, d'acquérir assez de confiance en soi et assez de méthodologie pour devenir capable de trouver, dans la suite de son parcours, différents lieux ou canaux permettant de continuer à mieux comprendre ce qui est vécu et à mieux mettre en oeuvre ce qui est désiré.

- Enfin, la pédagogie émancipatrice donne une place centrale à la relation entre le formateur et les stagiaires, de même qu'à la relation entre les stagiaires eux-mêmes. Ces relations revêtent une dimension psychologique certaine, faite de reconnaissance réciproque, de connivence, d'estime mutuelle, de confiance, de soutien apporté dans les moments difficiles. Mais si ces sentiments se transforment en attachement, le risque existe alors d'une dépendance du stagiaire qui cherche l'assentiment des autres au profit d'une protection et d'une sécurité affective, mais au détriment de la prise en main de son destin. De son côté, le (la) formateur(trice) court le risque de rechercher l'affection et l'approbation de son public en perdant de vue les objectifs de la formation qui obligent parfois à bousculer les stagiaires. Ici encore, rien n'est simple. En effet, les liens d'amitié noués entre stagiaires et avec les formateurs des organismes d'insertion socioprofessionnelle se révèlent aussi très souvent être un tremplin pour une implication personnelle plus forte des stagiaires dans les exigences associées aux démarches d'apprentissage et dans la volonté et la ténacité demandées par les tentatives d'insertion socioprofessionnelle. Le projet commun, l'engagement solidaire vis-à-vis de ses pairs et le combat social pour plus de justice apportent auss en retour son pesant d'or d'amitié !

6. Bibliographie

6.1. Ouvrages

Alaluf M., Le dictionnaire du prêt-à-penser : emploi, protection sociale et immigration *EVO asbl, Bruxelles - Charleroi, coll. Politiques, 2000*

Castel R., Les métamorphoses de la question sociale, *Librairie Arthème Fayard, coll. Folio essais, 1995*

Grootaers D. et Tilman F., La pédagogie émancipatrice. L'utopie mise à l'épreuve, *P.I.E-Peter Lang, 2002*

Hamzaoui M., Le travail social territorialisé, *Ed. de l'Université de Bruxelles, coll. Sociologie du Travail, 2002*

Lootvoet V., Au féminin précaire : comment les femmes vivent-elles la précarité aujourd'hui ?, *Ed. Vie féminine, Bruxelles, 2006*

MacKinnon C., Le féminisme irréductible. Discours sur la vie et la loi. *Ed. Des Femmes-Antoinette Fouque, Paris, 2005*

Neumayer O. et M., Animer un atelier d'écriture – faire de l'écriture un bien partagé, *ESF Editeur, 2003*

Seron E., Nous faisons face ensemble : les cognitions de groupe en tant que stratégies pour réduire l'impact négatif de la discrimination, *thèse de doctorat en Psychologie et Sciences de l'éducation, Université de Louvain-La-Neuve, 2006*

Ugeux G., Au-delà de la reconnaissance formelle, un féminisme en régime d'éthique reconstructive, *DEA en Sciences Philosophiques, Université de Louvain-la-Neuve, 2005*

Willem D., Des femmes dans un métier d'hommes : une ouverture vers l'égalité ? Etude anthropologique de la sexualité au sein d'une formation à l'emploi en menuiserie, *mémoire en Information et Communication, Université de Liège, 2008*

6.2. Données sur l'ISP bruxellois

Fédération bruxelloise de l'Insertion socioprofessionnelle, Le Vade-mecum de l'Insertion socioprofessionnelle en Région bruxelloise, *Bruxelles, FeBISP asbl, en collaboration avec la Cocof, 2008*

6.3. Articles

Bourguignon D., Herman G., « La stigmatisation des personnes sans emploi : conséquences psychologiques et stratégies de défense de soi », *dans Recherches sociologiques, vol. 36, pp. 53-78, 2005. 82*

Bua Daniela, « Regarder le monde avec des yeux de femme », *dans Agenda interculturel,* « Emigrer au féminin », *CBAI asbl, n°190, janvier 2001*

Carracillo C. et Giedts S., « Exposition Feminin pluriel-vrouwelijk meervoud », *dans Coulisses (Bulletin de liaison de Flora), n° 3/2006*

Clinet M.R.,, « Travail et existence : le cadre d'analyse de Flora comme hypothèse de base », *dans Coulisses, n°4/2007*

Conseil Bruxellois de Coordination sociopolitique, « L'individualisation des politiques sociales », *dans Bruxelles Informations sociales, n°159, juin 2008*

Conter B., Zachary M.-D., « Service de proximité : activer les chômeurs ou soutenir la demande? », *Revue belge de Sécurité sociale, 2002, pp. 783-803*

Dussuet A., « Travaux de femmes : enquêtes sur les services à domicile », dans Le travail du social, L'Harmattan, Paris, 2005

Gaudot A., « Lutte contre les stéréotypes sexistes dans la formation », *dans Notes Education permanente, n°8, juillet 2006, Association pour une Fondation Travail-Université, p.3*

Ghijzelings A., dans « Causes toujours », *journal du GSARA, sept. 2006*

Herman G., Bourguignon D., Desmette D., « Insertion des chômeurs et identité sociale », *dans Sciences Humaines « Former, se former, se transformer : de la formation continue au projet de vie », Hors-série, n°40, mars, avril, mai 2003*

Krzeslo E., « Travailler : un droit et une protection », *dans Agenda Interculturel « Exilées », CBAI asbl, n°252, avril 2007*

Lipietz A., « La société en sablier et l'idée d'exclusion. Le cas des femmes », *dans Les Cahiers du Mage, 3-4/97*

Marchal M., « Peut-on parler d'égalité des chances entre les femmes et les hommes ? Des femmes en témoignent », *à l'initiative de Sofft Liège, dans le cadre du programme européen Leonardo da Vinci, janvier 1999*

Ouali N., « Inégalités et rôles des femmes immigrées dans une société en mutation », *dans Agenda interculturel « Emigrer au féminin », CBAI asbl, n°190, janvier 2001*

Vasselin K., « Femmes de ménage : le passage d'une condition à un métier est-il possible ? », *dans Division du travail et du social, Octares, Toulouse, 2001, pp. 185-191*

6.4. Conférence

Hirtt N., « Des causes de l'illettrisme », *Colloque Lire et Ecrire, le 6 septembre 2008*