



XIV^{èmes} Etats Généraux 2012

ACTES

« Développement économique de la Wallonie, partenariats et mises à l'emploi : rêves ou réalités ? »

1.	PRESENTATION PAR ERIC GRAVA DES XIV ^{ÈMES} ETATS GENERAUX 2012 DE CAIPS.....	2
2.	REFORME DU DIISP : LES NOUVELLES COLLABORATIONS ENTRE OPERATEURS VIA LES CONTRATS DE COOPERATION.....	4
3.	LE SUIVI PAR LES CPAS DES CHÔMEURS SANCTIONNÉS	6
4.	EXARIS, UNE EXPERIENCE D'INTERIM SOCIAL TRANSFERABLE EN WALLONIE ?.....	10
5.	BILAN DES MISES A L'EMPLOI ET JOBCOACHING	11
6.	COMMENT CREER DE L'EMPLOI EN ECONOMIE SOCIALE POUR LES STAGIAIRES SORTANT D'EFT OU D'OISP ?.....	12
7.	LE MOUVEMENT COOPERATIF ET L'ECONOMIE SOCIALE RACONTES AUX STAGIAIRES : UNE HISTOIRE PORTEUSE DE FUTURS !.....	15
8.	DEFIS DES NOUVEAUX PUBLICS EN ALPHA.....	16
9.	SANTE MENTALE ET PRISE EN CHARGE DES « MMPP » : OU EN SOMMES-NOUS ?.....	17
10.	INSERTION DES PERSONNES D'ORIGINE ETRANGERE	19
11.	SYNTHESE DES DEBATS EN ATELIERS DES XIV ^{ÈMES} ETATS GENERAUX 2012 CAIPS	22
12.	INTERVENTIONS PUBLIQUES.....	26

PRESENTATION PAR ERIC GRAVA DES XIV^{EMES} ETATS GENERAUX 2012 DE CAIPS

« Développement économique de la Wallonie, partenariats et mises à l'emploi : rêves ou réalités ? »

Les Etats Généraux de CAIPS constituent un évènement qui réunit chaque année tous les membres de la Fédération (responsables, formateurs et stagiaires) ainsi que des partenaires invités. Moments importants dans la vie de la Fédération, ils offrent l'occasion aux acteurs de l'insertion sociale et socioprofessionnelle partageant nos valeurs de progrès et de justice sociale de se rencontrer, de discuter et de débattre sur des enjeux du secteur, de conforter l'action collective mais aussi de partager un moment de convivialité. L'un de leurs principaux objectifs est également de relayer auprès du monde politique et des institutions publiques partenaires les questionnements et les propositions de la Fédération. En 2012, les Etats Généraux de CAIPS en sont à leur 14^{ème} édition.

Cette année, plus de 300 personnes s'y sont donné rendez-vous dont près de 200 travailleurs et directeurs de plus de 50 centres affiliés à la fédération CAIPS et 30 stagiaires de ces mêmes centres. Plus de 70 participants sont des invités ; nous saluons la présence de 2 représentantes de Messieurs les Ministres ANTOINE et MARCOURT, de nombreux représentants des CSEF, des missions régionales, des centres régionaux d'intégration des personnes d'origine étrangère, de fédérations dont ALEAP, Lire et Ecrire, l'Interfédération des EFT et OISP et Atout EI sans oublier les syndicats, les agences conseils en économie sociale, l'AWIPH, l'EWETA, la FETAL, des CPAS ou des structures de coordinations (dont la CALIF, le CESIP) ou des plateformes en santé mentale. Une forte délégation du FOREM dont des membres de la direction de Charleroi, des services des relations partenariales, ou des CEFO y était présente ; le président souligne avec malice que c'est sans doute parce qu'ils cherchent à mieux s'informer qu'ils sont si nombreux à une manifestation publique organisée par CAIPS...

Trois objectifs prioritaires sont aujourd'hui mis à débat et proposés aux participants : la réforme du dispositif intégré d'insertion socio professionnelle (DIISP) et ses effets sur les partenariats, le développement économique et la création d'emplois pour les stagiaires des EFT et OISP par l'économie sociale, l'amélioration de l'intégration des publics éloignés de l'emploi. Nous proposons autour de ces 3 priorités d'interroger les partenariats à promouvoir et développer.

Les quelques 158 et OISP sont des opérateurs importants dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi en Wallonie : ils accueillent près de 20.000 demandeurs d'emploi en formation chaque année. Mais le champ de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle compte de multiples autres acteurs publics et privés, dont les activités peuvent se chevaucher si elles ne sont pas coordonnées. Pour mettre du lien dans ce champ, depuis 2004, la Wallonie avait mis en place un cadre général : le Dispositif Intégré d'Insertion Socio Professionnelle (DIISP), qui fixait les balises pour un travail en partenariat, selon ses missions respectives, au bénéfice des personnes. Malheureusement, depuis le début du DIISP, ce cadre réglementaire a été influencé (certains n'hésiteront pas à dire « pervers ») de manière de plus en plus décisive par le Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC). Le PAC remplaçait petit à petit les notions d'adhésion volontaire, de participation et d'accompagnement - centrales dans le DIISP - par les notions d'activation obligatoire, de responsabilisation des individus et de sanctions. Aujourd'hui, le Gouvernement de la Wallonie a décidé de réformer totalement le champ de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Cette réforme se met en place progressivement et se concrétise d'ores et déjà par des modifications importantes dans les textes réglementaires, avec un nouveau décret et son arrêté d'application (relatifs à l'accompagnement individualisé

des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion - décret AI -, qui abroge le décret relatif au DIISP), un modèle de « contrat de coopération » et une « charte déontologique » traitant des relations entre le FOREM et les autres organismes intervenant dans l'accompagnement des DE, et, enfin, un nouveau contrat de gestion 2011-2016 du FOREM.

La conjugaison de ces textes réglementaires aboutit d'une part à redéfinir l'encadrement des demandeurs d'emploi inoccupés en Wallonie, et d'autre part à préciser un nouveau « mode d'emploi » de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle en Wallonie, avec des conséquences inévitables pour le travail des EFT-OISP. Nous proposons d'en approfondir l'un ou l'autre aspect.

La brochure « *Laïcité et insertion* » que CAIPS diffuse pour la première fois à l'occasion de cette journée reflète les travaux les plus récents de la fédération sur une des problématiques de la journée en lien avec les personnes d'origine étrangère. Le 23 avril dernier, CAIPS organisait une matinée de réflexion sur le thème de la laïcité et la question de l'application concrète du principe de laïcité dans le contexte de l'insertion socioprofessionnelle. En effet, les centres de formation sont confrontés, de plus en plus, à la nécessité de concilier les principes de laïcité et de neutralité avec les diverses revendications des stagiaires relatives à leurs pratiques religieuses, comme le port du voile en formation ou en stage en entreprise, les départs anticipés le vendredi pour la prière, les absences lors de fêtes religieuses, le refus de la mixité, les repas halal, les ablutions,... L'objectif était d'alimenter la réflexion, de donner des premières balises et des éléments de réponse aux équipes et directions. Il ne s'agissait certainement pas d'adopter une attitude ou un positionnement de fédération sur cette question, ni d'arriver à des conclusions univoques. Le document est accessible sur le site de CAIPS à l'adresse www.caips.be.

Le déroulement de la journée est le suivant :

- 9h45 à 12h30 : travaux en ateliers :

Atelier n° 1 symbolisé par le film « Le Tableau Noir » : « *Défis des nouveaux publics en Alpha* », avec la participation de Lire et Ecrire, de l'AWIPH et du FOREM

Atelier n° 2 symbolisé par le film « Alice au pays des merveilles » : « *Décret accompagnement individualisé : les nouvelles collaborations entre opérateurs via les contrats de coopération* », avec la participation de la direction des relations partenariales du FOREM

Atelier n° 3 symbolisé par le film « La part des Anges » : « *Le suivi par les CPAS des chômeurs sanctionnés* », avec la participation de l'EFT « A L'OVRADGE » asbl et du CPAS de Liège

Atelier n° 4 symbolisé par le film « It's a free world » : « *EXARIS, une expérience d'intérim social transférable en Wallonie ?* », avec la participation de FEBECOOP Agence Conseil et d'EXARIS, entreprise d'intérim social

Atelier n° 5 symbolisé par le film « Vol au-dessus d'un nid de coucou » : « *Santé mentale et prise en charge des MMPP : où en sommes-nous ?* » avec la participation de CALIF (Coordination des associations liégeoises d'insertion et de formation), du FOREM et de l'EFT « Article 23 »

Atelier n° 6 symbolisé par le film « Germinal » : « *Le mouvement coopératif et l'économie sociale racontés aux stagiaires : une histoire porteuse de futurs !* » avec la participation de la FUNOC, des services de l'Action sociale du CPAS de Liège, de stagiaires de divers centres affiliés à CAIPS

Atelier n° 7 symbolisé par le film « Les aventuriers de l'arche perdue » : *Comment créer de l'emploi en économie sociale pour les stagiaires sortant d'EFT ou d'OISP ?* » avec la participation des EFT « LE QUINQUET » et « GAVROCHE » en la présence d'une représentante du cabinet du Ministre MARCOURT

Atelier n° 8 symbolisé par le film « Chariots de feu » : « *Bilan des mises à l'emploi et job coaching* » avec la participation de l'EFT « LE COUDMAIN », de l'EI « RECMA » et de la mission régionale MIREL

Atelier n° 9 symbolisé par le film « Rien à déclarer » : « *L'insertion des personnes d'origine étrangère* », avec la participation de la FUNOC, du Centre d'action laïque, de la MIREC et du CRIC (Centre régional d'intégration de Charleroi) en la présence d'un représentant du cabinet de la ministre Tillieux.

- 12h30- débats d'initiation avec les interventions publiques de :
 - Marie-Kristine VANBOCKESTAL, administratrice générale du FOREM
 - Thierry BODSON, secrétaire général de la FGTB Wallonne
 - Sonia PENETREAU, représentante du Ministre Antoine
 - Eric GRAVA, président de la fédération CAIPS

Pour décliner cette journée, nous avons choisi d'illustrer chaque débat par un titre de film. En effet, ces débats, ces questionnements nous positionnent non seulement en tant que professionnels de la formation, mais aussi en tant qu'acteurs. Si nous sommes des techniciens, nous nous voulons aussi réalisateurs d'une société plus juste et plus équitable. Nous ne participons pas à un film d'amour, encore moins à une fiction. Il faudrait plutôt parler pour ce qui nous concerne, « d'hyper réalisme à l'italienne » ou d'un film d'aventures où chacun doit trouver un rôle à sa mesure que nous soyons formateur, référent, expert ou chercheur d'emploi...

REFORME DU DIISP : LES NOUVELLES COLLABORATIONS ENTRE OPERATEURS VIA LES CONTRATS DE COOPERATION

Cet atelier, animé par Benjamin DISTECHE, conseiller juridique à CAIPS, a rassemblé une quarantaine de personnes, dont plus de la moitié étaient des invités.

Pour Marylise CHRETIEN, administratrice de la fédération CAIPS et directrice de l'OISP « Transvia », la réforme du DIISP pose effectivement de nombreuses questions. Après une rapide synthèse de la réglementation et de ces parties importantes, elle a rappelé les constats et questions qui sont apparus lors du groupe de travail de la fédération qui a été dédié à cette thématique le 1^{er} octobre dernier. **C'est une réforme à première vue contradictoire** parce qu'elle charge le FOREM de piloter le dispositif sans être sûr qu'il ait les ressources suffisantes pour le faire et parce qu'aucun lien n'est prévu avec la politique fédérale d'activation des chômeurs (PAC) ou avec les CPAS pour les personnes qui y émargent. Il est dommage que le dispositif entre en vigueur alors que le modèle de contrat de coopération ne soit pas encore finalisé et que la commission des opérateurs ne soit pas encore en place. Il existe une **Crainte que les demandeurs d'emploi s'y perdent dans tous ces programmes d'activation.** Les opérateurs seront astreints à de nouvelles contraintes notamment en termes de retour d'informations vers le FOREM (offre, accueil, adressage, suivi, évaluation...), le changement

se sentira d'ailleurs plus fort chez les EFT. Les CEFo doivent exercer un rôle-clé dans la transmission des informations vers le FOREM et l'adressage des demandeurs d'emploi dans les EFT/OISP. La disparition future des commissions sous-régionales interpelle pour la manière dont seront prises en compte les spécificités territoriales à l'avenir dans le dispositif. L'évaluation globale de l'efficacité de cette politique ne peut se satisfaire d'indicateurs quantitatifs au vu du marché actuel de l'emploi en Région wallonne...

Sébastien LEMAITRE, directeur du service des relations partenariales du FOREM, a apporté des réponses claires à plusieurs questions. Il a rassuré sur la capacité du FOREM à mener à bien sa mission et a notamment rappelé que l'intérêt du demandeur d'emploi restait au centre du développement de la collaboration entre le FOREM et l'opérateur dont le renforcement de la connaissance de chacun en termes d'offre, de contraintes, de limites et de spécificités poursuivra l'amélioration de la qualité du dispositif. L'élaboration de la charte déontologique permettra d'assurer des garde-fous dans la mise en œuvre de la collaboration. L'adhésion à celle-ci et à ses principes fondamentaux (autonomie du demandeur d'emploi, respect de la vie privée, égalité des chances, complémentarité, articulation des interventions et dialogue) constitue un préalable et un support à la coopération telle que l'envisage le FOREM. **Il nous a aussi informé qu'un nouvel accord de coopération entre l'état fédéral et les Régions, actuellement en préparation, devrait permettre de prendre en compte la manière dont l'accompagnement est effectué par les entités fédérées et ce, afin d'éviter un choc similaire à celui que le DIISP a subi avec le PAC.** Il a également réaffirmé que les centres de formation sont seuls habilités à décider ou non de l'entrée d'un stagiaire en formation ; ce qui change, c'est que cette acceptation ou ce refus devra être motivé pour les personnes en accompagnement et seulement pour celles-là. Ces dernières n'auront d'ailleurs aucune priorité pour entrer en formation par rapport à celles qui ne seraient pas en accompagnement. Les suggestions d'orientation ou d'action complémentaire proposées par l'opérateur devront être prises en compte par le conseiller-référent. Les Carrefours Emploi Formation (CEFo) sont appelés à avoir un rôle central dans l'orientation des demandeurs d'emplois vers les EFT et OISP, mais ce rôle n'est pas exclusif, c'est bien le conseiller-référent du FOREM qui est la personne centrale qui coordonne l'accompagnement. Les désaccords ou problèmes issus de la collaboration entre le FOREM et un opérateur seront examinés par un comité de pilotage du contrat les liant. Si le conflit est récurrent, la commission des opérateurs pourra être saisie. Celle-ci discutera également des problèmes généraux issus de l'application de la réglementation et pourrait se pencher sur la question du statut des services de gestion interne des plaintes que les opérateurs devront mettre en œuvre et dont on ne voit pas bien ce que cela recouvre. Au niveau sous-régional, il y aura sûrement un **travail à effectuer pour combler le vide entraîné par la disparition des CCSR.** La concrétisation prochaine des bassins de vie, l'évolution des CSEF et du FOREM dans son aspect territorial pourront peut-être apporter une solution pour réintroduire un espace de dialogue indispensable à ce niveau. Il a enfin certifié qu'un demandeur d'emploi qui n'aura pas trouvé d'emploi à l'expiration de son accompagnement ne sera pas sanctionné sur cette base. Il peut continuer la réalisation de son plan d'actions et pourra, si son parcours le permet, se voir proposer un nouvel accompagnement par la suite qui tiendrait alors compte de ce qui aurait été fait auparavant.

Les débats ont fait apparaître les contradictions et tensions autour de cette politique : le maintien des indemnités de formation reste acquis mais pour combien de temps encore ? Le FOREM appelle les EFT et OISP à s'impliquer dans cette nouvelle politique, mais cela sera-t-il suffisant pour éviter que la réforme contribue à oublier et écartier les demandeurs d'emploi les plus vulnérables ? La question paraît d'autant plus pertinente quand on sait que chaque conseiller-référent est appelé à suivre 350 demandeurs d'emploi... Le FOREM tente de se responsabiliser dans un suivi spécifique adapté aux personnes en difficultés en déployant progressivement des nouveaux services occupant des travailleurs sociaux et faisant appel à des

collaborations avec des services médico-sociaux spécialisés externes. Du côté de l'accompagnement individualisé, le plan d'actions est en principe négocié entre le demandeur d'emploi et son conseiller-référent mais le demandeur d'emploi étant tenu de signer le document, la liberté de négociation est donc à nuancer ; ainsi, rien n'est véritablement prévu en cas de désaccord entre les deux acteurs.

Enfin, le contrat de coopération, s'il est présenté comme un contrat de confiance où des engagements doivent être pris tant par le FOREM que par un opérateur de formation, il constitue pour ce dernier une condition d'agrément, ce qui n'est pas le cas pour le FOREM. La crainte des opérateurs à son encontre est et reste donc légitime et il ne faut pas sous-estimer cet aspect.

LE SUIVI PAR LES CPAS DES CHÔMEURS SANCTIONNÉS

L'atelier a été animé par Jean-Claude BOTTON, directeur de l'asbl « A l'Ovradge », il a rassemblé une petite trentaine de participants.

L'étude de R. CHERENTI, chef de service insertion de la fédération des CPAS de Wallonie sur les sanctions de l'ONEm a été présentée par Nathalie RUTTEN du CPAS de Liège. Il s'agit d'une étude de mars 2012, réalisée chaque année depuis 2007 par la Fédération des CPAS de Wallonie. L'objectif de cette étude est d'objectiver les conséquences d'une politique de sanction massive sur les CPAS, d'évaluer qualitativement le plan d'accompagnement des chômeurs (PAC) en terme d'efficacité. Sur base de cette étude, la fédération des CPAS a pu émettre des revendications concernant le PAC tel qu'il est appliqué : elle ne s'oppose pas à l'existence du PAC, ni au principe de la sanction qui peut être justifiée lorsqu'il y a un comportement inapproprié, mais elle souligne qu'il n'y a aucune raison que le coût de la politique massive de sanction repose sur les épaules des pouvoirs publics locaux ou qu'un grand nombre de sanctions soient prises de manière automatique et arbitraire alors qu'elles s'avèrent souvent inefficaces.

Le plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs a été mis en place en 2004. Une forte intensification du contrôle des chômeurs s'en est suivie. « Certains auteurs ont analysé ce changement de contexte comme celui d'un passage d'une société où les chômeurs subissaient le contexte socioéconomique à une société où le chômeur est devenu un « suspect à priori » de ne pas vouloir travailler. »¹ Et ceci a des conséquences sociologiques et psychologiques considérables, **on est passé d'une société qui prenait en charge une responsabilité collective de l'absence de l'emploi à une société qui individualise la responsabilité** (où on chasse les mauvais chômeurs).

L'analyse quantitative réalisée pour l'année 2011 met en lumière toute une série de constats. Au 31/10/11, les 262 CPAS wallons prenaient en charge 5.255 personnes sanctionnées de manière définitive ou temporaire - **Sur l'année 2011, 14.218 personnes différentes sanctionnées sont arrivées dans un CPAS. Il y a donc une augmentation de 13 % par rapport à 2010.** Le nombre des sanctionnés a doublé par rapport à 2008 (2.637 personnes). En 2005, on comptait 373 personnes sanctionnées par l'ONEm. Ces 5.255 personnes correspondent à 10 % du public des CPAS. C'est donc un poids considérable pour les CPAS !!

¹ « Les sanctions ONEm. Le coût pour les CPAS. Etude 2012 (chiffres 2011), R. CHERENTI, mars 2012, p. 4

Si l'on observe la typologie des sanctions des personnes sanctionnées présentes à un moment précis au CPAS, nous pouvons constater qu'elle se présente comme ceci :

- 53 % sont des sanctions définitives ;
- 23 % sont des sanctions temporaires de moins de 4 mois ;
- 24 % sont des sanctions temporaires de 4 à 12 mois.

Les sanctions touchent une majorité d'hommes (57 %), pour 43 % de femmes, la plupart avec enfants à charge. Parmi les personnes qui arrivent au CPAS, nous constatons principalement qu'il s'agit de familles monoparentales et de personnes isolées (40 %). Si la personne cohabitant (20 %) est moins concernée, cela s'explique par le fait que les personnes n'ont pas droit au CPAS quand le conjoint a les moyens. Pour le niveau scolaire, les chiffres varient selon les CPAS. Cependant, si l'on établit la moyenne, nous pouvons dire que 33 % ont un niveau scolaire qui est au maximum du certificat de l'enseignement secondaire inférieur. De l'avis des travailleurs sociaux, beaucoup parmi les personnes n'ont pas un niveau intellectuel suffisant pour comprendre ce que l'ONem ou le FOREM attend d'eux. Beaucoup, par incompréhension ne se présentent pas aux convocations, ne saisissent pas les objectifs, les institutions, les enjeux, ni les conséquences. À l'inverse, ceux qui ont un bon niveau scolaire arrivent à échapper aux sanctions et passent entre les mailles du filet. **Cela donne au PAC un côté inégalitaire qui précarise davantage les personnes les plus fragilisées**, ne comprenant pas ce que l'on attend d'eux.

Concernant l'analyse qualitative, nous relevons les motifs des sanctions :

- absence aux convocations expliquée par un problème de compréhension et quasi jamais à une indifférence ;
- les « exigences froides » et quantitatives, postuler x fois par mois ;
- les abus, situation de fait non déclaré, travail non déclaré, ...

Il y a un manque d'accompagnement adéquat régulièrement dénoncé par les syndicats et les CPAS, les sanctions sont prises de manière systématique et arbitraire, elles sont souvent incomprises par les personnes.

L'accueil dans les CPAS est différent d'un CPAS à un autre. Dans la plupart des CPAS, les personnes sanctionnées sont assimilées aux autres bénéficiaires et traitées de la même manière. Pour les sanctions de courte durée, certains CPAS voient les personnes en priorité afin de les suivre et veiller à ce qu'ils respectent leur plan d'accompagnement et récupèrent leur droit au chômage. Toutefois, la fédération préconise que les CPAS ne traitent pas avantageusement le public sanctionné. Certains rares CPAS ont refusé d'octroyer un RIS à une personne sanctionnée par l'ONem, sous le motif qu'elle n'est pas disposée à travailler. Mais cela est considéré comme une double sanction et n'est pas défendable devant la loi.

Concernant la collaboration entre l'ONem, le FOREM et les CPAS. Nous constatons un manque de liens et d'échanges d'information entre le plan d'action du FOREM et le contrat d'intégration du CPAS. Les CPAS sont obligés de faire un travail en fonction d'un contrat d'activation que l'ONem a passé avec le chômeur, pour une durée limitée, et il doit collaborer. Il est à rappeler qu'il n'y a pas de lien hiérarchique entre le FOREM et le CPAS, il s'agit bien de deux instances qui sont sur un pied d'égalité.

En 2009, 13 millions d'euros ont été dépensés par le Fédéral pour la procédure du PAC, essentiellement pour les salaires. Ce coût est largement compensé par le non-paiement des allocations des personnes sanctionnées. Le gouvernement fédéral fait donc une opération bénéficiaire. Ce sont les pouvoirs publics locaux qui en paient le prix : la fédération estime

le coût total à 52 millions d'euros en 2011 estimés sur base de plus de 50 millions pour le paiement du RIS octroyé aux 14.218 personnes exclues (montant pris en charge par les CPAS après avoir déduit les subsides) et près de 2 millions en dépenses supplémentaires pour des nouveaux personnels. Les coûts de fonctionnement ne sont pas compris. Ce coût a augmenté de 9,5 % par rapport à 2010 et a presque triplé par rapport à 2008.

La fédération des CPAS dénonce différents points :

- le transfert de charges du Fédéral vers les pouvoirs locaux. Il est inacceptable de faire peser la charge financière d'une décision politique prise au niveau fédéral sur les épaules des pouvoirs locaux ;
- une surcharge de travail pour les CPAS comme pour tous les opérateurs de formation : les services sociaux et services d'accompagnement à l'emploi des CPAS. Dans les EFT et OISP, un afflux de candidats qui se présentent pour éviter la sanction et qui prennent la place de quelqu'un qui aurait une réelle motivation.

La Fédération demande que l'on mette sur pied une véritable politique d'accompagnement dont l'objectif n'est pas la sanction mais l'AIDE, que le gouvernement fédéral assume la responsabilité financière de ses décisions sans les faire peser sur les pouvoirs locaux, qu'on indemnise les CPAS par le remboursement des allocations octroyées. Il faut revoir et organiser la répartition des tâches entre l'ONEm, le FOREM et les CPAS. Et enfin, une évaluation qualitative du PAC doit être effectuée.

Une personne du groupe a rappelé les **nouvelles mesures qui vont être d'application à partir du 1^{er} novembre 2012 comme la dégressivité des allocations de chômage.** À partir de janvier 2015, les allocations d'insertion seront limitées dans le temps (3 ans). Le stage d'insertion est allongé. Ce seront là des **difficultés supplémentaires à affronter par les CPAS.**

Plusieurs questions ont été posées par les participants au débat :

- ne doit-on pas sortir de la logique de l'exclusion pour entrer dans un accompagnement réel et de qualité ?
- ne sommes-nous pas en train de vivre une transformation de la société qui passerait d'un régime de sécurité sociale à un régime d'aide sociale ?
- ce transfert de charge du fédéral vers les pouvoirs locaux remet indirectement en question le principe de solidarité entre les régions. Ne sommes-nous pas en train de vivre une régionalisation larvée de la sécurité sociale ?

Les personnes sanctionnées ont des difficultés pour se réinsérer (phénomène de double sanction, risque de confusion, ...). Depuis le 1^{er} octobre dernier, le décret d'accompagnement individualisé est effectif et les conseillers référents du FOREM définissent un plan d'action avec chaque demandeur d'emploi. Alors que l'ONEm vérifie la disponibilité au travail, en ce qui concerne les CPAS, il existe légalement une obligation pour les demandeurs d'emploi de prouver leur disposition au travail pour conserver le droit au RIS et/ou à l'aide financière : c'est le contrat d'intégration ou rapport contradictoire reprenant un plan d'action tenant compte de l'environnement global (logement, santé mentale, endettement, niveau d'études, problèmes énergétiques, etc ...) de la personne aidée par le CPAS. Devant les tribunaux du travail, ce rapport contradictoire a force de loi dès le moment où il a été rédigé par un travailleur social assermenté. Le conseiller référent fait-il aussi une analyse globale ? Et si oui, avec quels moyens ?

Il existe donc une obligation pour le bénéficiaire de prouver sa disposition au travail à l'exception des personnes ayant un problème de santé ou d'équité. Concernant la notion d'équité et en raison d'une demande adressée au CPAS, c'est le Conseil de l'Action Sociale qui décide si la raison d'équité est recevable ou pas. A nouveau, de quelle manière un conseiller référent peut-il (ou pas) considérer qu'il existe des raisons d'équité ? Avec quels moyens ? Peut-il en tenir compte et de quelle manière ?

Des rappels ont été faits relativement aux bénéficiaires d'une aide financière d'un CPAS engagés dans un emploi sous contrat « article 60 § 7 » ou « article 61 » :

- **L'article 60** donne aux CPAS la mission de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de mettre à l'emploi un bénéficiaire du revenu d'intégration (RIS) :
 - lorsqu'il doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (en général, il s'agit des allocations de chômage);
 - afin de favoriser l'expérience professionnelle des intéressés.

Le cas échéant, le CPAS fournit cette forme d'aide sociale en agissant lui-même comme employeur. En ce qui concerne les chômeurs sanctionnés temporairement, il est très compliqué d'activer un plan d'action par manque de temps et sans savoir si un plan a déjà été mis au point par un conseiller référent. Parfois, mais très rarement, un contrat de travail article 60 est établi, mais ne peut dépasser la période de sanction chômage car les subsides du fédéral en la matière ne sont accessibles uniquement qu'en période de RIS. Donc, si le demandeur d'emploi retrouve à un moment donné le droit à son allocation, le contrat de travail article 60 s'arrête.

- **En article 61**, c'est l'entreprise qui engage le bénéficiaire du RIS. Le CPAS coopère avec l'employeur et joue éventuellement un rôle de tutorat.

Dans un tel contexte, il faut mettre en avant l'importance de la communication entre les différents services qui accompagnent les demandeurs d'emploi pour aider le bénéficiaire à s'y retrouver. Ainsi, une personne sanctionnée par l'ONEm peut se rendre au CPAS pour une demande de RIS et/ou d'aide financière où la plupart du temps elle sera suivie par son service insertion. Le bénéficiaire risque donc d'avoir un plan avec l'ONEm, un plan avec le FOREM, un plan avec le CPAS, et un plan avec l'OISP/EFT le cas échéant, sans savoir si la même personne n'est pas suivie par une autre structure (SOS dépannage, Man Power, une mission régionale,...). Aucune personne n'est prévue pour rassembler ou chapeauter les différentes informations avec corollairement une perte d'énergie pour chaque intervenant. **Il est inadmissible que des demandeurs d'emploi soient l'objet de 5 plans d'actions différents. Il est impératif de définir un cadre définissant un travail en réseau en vue d'une plus grande cohérence.**

Certains disent qu'il n'y a pas ou peu de lien entre les services (OISP/EFT – FOREM – ONEm – CPAS). D'autres disent que justement le lien c'est la personne sanctionnée. Mais alors il faut être attentif à prendre connaissance des plans déjà mis en place avec la personne. La difficulté est que certains bénéficiaires acceptent tous les plans proposés pour, sans doute, ne pas avoir de problèmes ; au final ils ne savent plus ce qu'ils doivent faire concrètement et pour quel service. Il faudrait remettre la personne au centre des actions d'accompagnement qui la visent et lui permettre d'être un acteur à part entière de son parcours et de son devenir en tant que citoyen.

Il est important de connaître les autres services, leur manière de fonctionner, les lois et règlements dont ils dépendent, là où la mission d'un service commence et là où elle prend fin, de trouver une cohérence dans un travail en réseau. Chacun doit y mettre du sien,

doit connaître les services aux alentours tant en amont qu'en aval. Il faudrait aussi simplifier les courriers, les convocations de l'ONEm car certaines personnes ne comprennent pas ce qu'on attend concrètement d'eux.

Une personne du groupe nous explique que dans le cadre de son travail en OISP, elle remarque que certaines personnes n'entrent pas forcément dans les modules qu'ils proposent. Il y a alors là une réelle question de motivation. Les personnes viennent plus par obligation et par crainte d'une sanction que par véritable envie de se remettre sur le chemin du travail en l'absence d'un travail social préalable assuré par exemple par service d'insertion sociale. Ne faudrait-il pas réunir les différents acteurs autour de la table ? Il va nécessairement y avoir des bénéficiaires d'allocations de chômage avec RIS complémentaire à l'avenir. Il y a-t-il un emploi pour chacun derrière tout l'arsenal de moyens ? Il est important de bien relayer les informations sur les sanctions lors des formations sociales en EFT et OISP afin de prévenir les demandeurs d'emploi des risques existants.

Le questionnement des participants a aussi concerné l'enseignement : nous héritons de plus en plus des effets d'un enseignement défaillant, les personnes sanctionnées ont souvent des lacunes au niveau scolaire. Elles rencontrent des difficultés de compréhension des enjeux qui les concernent directement.

EXARIS, UNE EXPERIENCE D'INTERIM SOCIAL TRANSFERABLE EN WALLONIE ?

L'atelier, animé par Jean-Paul PIRSON – conseiller à la fédération CAIPS, s'est déroulé avec la participation d'une vingtaine de personnes, membres de CAIPS et représentants d'autres fédérations, avec le concours, en tant que personnes ressources de Jean-Pierre POLLENUS, directeur de FEBECOOP Agence Conseil Wallonie, et Marie-Cécile JACQUES, manager EXARIS.

Jean-Pierre POLLENUS s'est attaché à nous relater la constitution et les premiers pas d'EXARIS. Le constat de départ fut que l'intérim étant un moyen d'accéder au marché de l'emploi (encore aujourd'hui 58 % des missions intérimaires se poursuivent par un CDD ou un CDI), il n'existait pas sur Bruxelles, un dispositif qui s'adressait à un public peu qualifié (maxi CESI) et jeune (18 à 30 ans) ; l'intérim « classique » ne disposait pas des moyens suffisants et adéquats pour s'attacher à une telle mission d'insertion.

Marie-Cécile JACQUES, quant à elle, a répondu aux nombreuses questions relatives au fonctionnement d'EXARIS, car cette expérience était peu connue des participants de l'atelier. Ce projet a été créé dans le cadre d'un projet pilote prévu dans le Contrat pour l'Economie et l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. Il rassemble trois partenaires complémentaires : Daoust, Febecoop (Fédération belge de l'économie sociale et coopérative) et Actiris.

EXARIS se présente sous la forme d'une société coopérative à responsabilité limitée à finalité sociale (SCRLFS). Cette structure est la plus appropriée pour garantir, à travers une activité commerciale – l'intérim –, **la réalisation effective de la finalité sociale – l'insertion.** Elle est aussi conçue pour valoriser au mieux le savoir-faire des différents associés dans une nouvelle culture **de partenariat public-privé.** Il s'agit de la première entreprise d'économie sociale active dans l'intérim en Belgique.

La mission d'un bureau social d'intérim est d'offrir du travail intérimaire de courte et de longue durée à des chercheurs d'emploi, prioritairement âgés de 18 à 30 ans, avec comme

objectif, le passage à un emploi durable. Cette mission s'accompagne, tout au long de la durée de l'intérim, d'un accompagnement personnalisé pour aider les candidats intérimaires à augmenter leur employabilité et faciliter leur intégration durable sur le marché du travail.

La particularité d'Exaris Intérim, agence d'intérim social, est l'accueil non-discriminatoire de chaque candidat répondant aux critères du public cible. Chaque candidat est reçu en entretien individuel pendant lequel le parcours professionnel et le profil du candidat sont examinés avec attention par le jobcoacher.

Au-delà de la mise à l'emploi classique, tout un processus de **jobcoaching** est activé. Ce jobcoaching permet à l'intérimaire d'être encadré dès son arrivée à l'agence jusqu'à sa mise à l'emploi en contrat de travail à durée indéterminée. Un accompagnement individuel est offert aux candidats afin de permettre la meilleure adéquation entre l'entreprise et l'intérimaire mais surtout de révéler le candidat face à une offre d'emploi potentielle.

Depuis sa création en février 2007, Exaris Intérim a mis au travail près de 1500 jeunes peu qualifiés. Pour l'année 2011, Exaris a inscrit **1344 candidats**. La majorité d'entre eux sont arrivés via Actiris (41 %) par le bouche à oreille (24 %) ou via le passage vitrine (21 %). **492 jeunes** ont décroché une mission d'intérim avec un total de 85.233 heures prestées. En ce qui concerne les contrats fixes et pour ce qui est des suites connues, **69 personnes** ont signé un contrat fixe dans l'entreprise dans laquelle elles assuraient leurs missions d'intérim.

En conclusion, l'intérim est une opportunité pour une partie de nos publics d'accéder à l'emploi. CAIPS est impliqué aux côtés d'autres fédérations de l'ISP au développement de cette piste vers l'emploi à travers un projet européen, « Trempl'Intérim ». Notre expérience fait clairement apparaître les limites et difficultés de cette stratégie vers l'emploi puisque l'intérim, ça marche avec les stagiaires les plus autonomes et les plus formés. Pour ces personnes, c'est une voie effective. Mais pour la majorité de nos publics, l'intérim reste inaccessible. Aussi, l'intérim social apparaît comme une nouvelle piste intéressante pour ouvrir ce secteur à des publics nouveaux parce que plus vulnérables. **Leur atout par rapport aux autres entreprises intérimaires repose essentiellement sur un accompagnement individualisé**, qui apparaît comme central pour permettre l'accès progressif à un emploi pour les publics de nos centres.

Les débats ont approfondi la réflexion autour d'un intérim social wallon adapté à nos réalités, tant au niveau du « terrain » que des financements publics. **Le cadre de l'économie sociale peut donner une plus-value par sa volonté de placer l'humain au centre de ses actions.** Mais l'intérim jouit encore auprès de certains d'une réputation sulfureuse et l'appellation conjuguant les termes « intérim » et « social » leur apparaît comme antinomique voire choquante ! Aussi, si les participants de l'atelier trouvent pertinent de transférer cette expérience en Wallonie, pour autant que les moyens suivent, il faudra parler alors plutôt de « dispositif d'accompagnement à l'emploi durable par le biais de l'Intérim » ; **il a été ainsi clairement affirmé que la réelle plus-value est l'accompagnement à proprement parler.**

BILAN DES MISES A L'EMPLOI ET JOBCOACHING

Cet atelier était animé par Josette PONCELET, directrice de l'EFT « Coudmain ». Il a mobilisé une trentaine de participants.

Après présentation des activités concrètes des missions régionales (MIRE) et de l'entreprise d'insertion (EI) agréée par la Wallonie RECMA, les intervenants ont présenté leurs différentes

méthodologies utilisées dans le cadre des collaborations réalisées avec différentes EFT et OISP en termes de jobcoaching et mise à l'emploi.

On constate qu'en général, la prise de contact provient de l'EFT/OISP qui sollicite une séance d'informations en fin de formation ou recommande un stagiaire en particulier. Il arrive également qu'un appel à candidatures soit lancé par la MIRE ou l'EI auprès des EFT/OISP.

Suite au débat illustrant différents cas concrets, il ressort que **le jobcoaching réalisé en collaboration avec les MIRE et/ou EI présente les avantages et inconvénients suivants pour les bénéficiaires :**

Avantages

- Bonne connaissance du secteur et du travail ISP
- Mêmes préoccupations en termes de mise à l'emploi « durable »
- Cohérence du projet professionnel
- Bonne préparation au marché de l'Emploi (CV, lettre de motivation, ...)
- Culture de suivi et d'encadrement
- Recrutement facilité par les évaluations précédentes
- Connaissance des conditions réelles de travail (en particulier pour le public EFT)

Inconvénients

- Fatigue de certains candidats face aux formations et promesses d'emploi
- Perte de confiance dans le système
- Formation pas toujours en adéquation avec les exigences des employeurs
- Méconnaissance du secteur ISP par le monde des entreprises
- Placement des stagiaires dans d'autres secteurs d'activité que pour celui où il a suivi une formation
- Manque de cohérence entre les différents plans d'embauche
- Conditions d'accès en EI limitées aux DEDP/DEDP+

COMMENT CREER DE L'EMPLOI EN ECONOMIE SOCIALE POUR LES STAGIAIRES SORTANT D'EFT OU D'OISP ?

L'atelier, animé par Sabrina ROSSILLONG, conseillère à la fédération CAIPS, a rassemblé près de 35 participants avec le concours en tant que personnes de ressources de Alain LABY (Le Quinquet), Denis MORRIER (Gavroche) et Raymonde YERNA (Représentante du Cabinet MARCOURT).

Le taux de chômage en Wallonie est élevé, le nombre d'offres d'emploi est insuffisant pour le résorber significativement ; il y a une réelle absence de connexion entre la majorité des demandeurs d'emploi qui ne possèdent pas de diplôme de secondaire supérieur et les emplois disponibles qui exigent des qualifications de plus en plus élevées. Les entreprises sociales dont principalement les Entreprises d'Insertion (EI) et les Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité (IDESS) agréées par la Wallonie peuvent constituer une réponse concrète à la demande d'emploi des publics formés par les EFT et OISP. **Plusieurs EFT et OISP sont à l'origine de la création d'IDESS et d'EI.** CAIPS a réalisé une enquête en interrogeant plusieurs d'entre eux afin de **déceler les bonnes pratiques.**

L'atelier a débuté par le témoignage d'Alain LABY de l'EFT Le Quinquet qui est à l'initiative d'une IDESS nommée Rap-IDESS créée fin 2009. L'idée d'offrir un service de taxi social est née suite au constat que les personnes du 3^{ème} âge sont de plus en plus maintenues à leur domicile avec une précarité sociale et financière qui ne fait que s'accroître. Une étude de marché a été réalisée par les porteurs de projet auprès des personnes âgées, des maisons de repos et des compagnies de taxi et des transports en commun afin de s'assurer que l'IDESS n'entrerait pas en concurrence avec eux. Cette étude de marché a également démontré que la population des 2 communes avoisinantes, à savoir Soignies et Braine-le-Comte, comptent pas moins de 14% de la population âgée de 60 ans et +. Le plan financier a également mis en lumière la nécessité d'assurer le service dans ces 2 communes afin d'assurer une viabilité financière. Le choix de cet agrément s'est fait naturellement en fonction de l'activité. Rap-IDESS a été constituée au sein de l'ASBL dans le but de devenir plus tard une société à finalité sociale. Ce transfert n'est certainement pas pour demain car le décret actuel impose de telles limites sur les activités et les tarifs qu'elle n'a que très peu d'autonomie et est obligée de s'appuyer sur l'ASBL. Bien que cela ne fasse pas partie des priorités premières, il est prévu que ce décret soit remanié afin de correspondre davantage à la réalité du terrain. Malgré ces difficultés, principalement d'ordre financier, si c'était à refaire, oui, Le Quinquet se lancerait à nouveau dans l'aventure. En effet, cela a permis de créer 4 emplois dont un jeune assistant social, 3 personnes sous condition SINE ainsi qu'apporter une expérience de travail valorisable à une personne sous contrat Article 60 §7. De plus, près d'une personne âgée sur 10 fait appel à ce service, il a donc une réelle utilité sociale.

Denis MORRIER de l'EFT Gavroche du CPAS de Beyne-Heusay a ensuite témoigné de l'expérience de la création d'une EI active dans le secteur des Titres-Services en 2011: Home Net Service. Ce service était développé depuis 2003 au sein du CPAS dans le but d'assurer un suivi après l'EFT en créant de l'emploi durable et respectueux. Dès 2007, l'équilibre budgétaire devient périlleux malgré un franc succès que rencontre l'activité. En cause principalement les conditions de travail propre à un CPAS : salaire, congés, allocations de foyer, temps plein de 35h/semaine et surtout absence de subsides pour combler le déficit de qualification des travailleurs. De plus, bien que respectant les principes d'économie sociale, il était très difficile de les respecter pour un CPAS. Fin 2010, à la demande du CPAS, deux agences conseils travaillent conjointement afin de trouver des solutions aux difficultés financières rencontrées par ce service. La réponse est claire : arrêter l'activité en CPAS et créer une entreprise d'insertion. C'est ainsi que le 10 mai 2011 Home Net Service voit le jour. Le personnel est de suite réengagé dans la nouvelle structure en gardant la majorité de leurs acquis sociaux. Les actionnaires sont le CPAS, une ASBL de travailleurs, une ASBL d'utilisateurs, l'ASBL Centre Liégeois de Formation ainsi que plusieurs personnes privées. Et si c'était à refaire, l'EFT Gavroche se lancerait à nouveau dans l'aventure car cela a permis de créer de nombreux emplois dont 42 à ce jour où la valeur humaine reste omniprésente.

Sabrina ROSSILLONG, conseillère à CAIPS, a ensuite présenté brièvement les différentes phases par lesquelles passe tout créateur d'entreprise sociale afin de mieux appréhender ce processus dans toutes ses dimensions, depuis la formulation de l'idée, jusqu'à l'anticipation de son développement. La création d'une entreprise sociale débute toujours par une idée qui peut avoir plusieurs sources d'inspiration : créer à partir d'une activité connue, développer une nouvelle opportunité, innover avec un nouveau produit ou service, déceler un nouveau besoin, dupliquer une activité... Dans le cas précis de la création d'entreprise sociale à partir d'EFT ou d'OISP, il convient de rester prudent. Il ne faut jamais perdre de vue que les conditions de travail, les subsides, le public-cible, la mission... sont totalement différents d'une entreprise ! **La création d'une entreprise sociale implique obligatoirement la prise en compte d'une problématique sociale ou sociétale.** Il est important de définir clairement les missions et

objectifs fixés. Toutes les structures rencontrées avaient comme mission principale de contribuer à l'insertion socioprofessionnelle des personnes qui en sont fortement éloignées. Un atout indéniable pour lancer, maintenir ou faire évoluer une activité est sans conteste le réseau de relations qui peut permettre de faire connaître l'entreprise, déceler des opportunités, dénicher des fonds financiers, pénétrer un marché disponible, trouver des actionnaires, développer de nouvelles collaborations... Une entreprise sociale créée au départ d'une EFT ou d'un OISP bénéficie sans conteste d'un réel facteur facilitant puisqu'elle bénéficie de sa popularité, de son réseau interne de connaissance...

Le public éloigné de l'emploi demande généralement un certain temps à être « rentable », les aides financières permettent donc de compenser cette perte de productivité. Les entreprises d'insertion wallonnes vont probablement être prochainement en plein bouleversement puisqu'un nouveau décret verra prochainement le jour. Celui-ci semble avoir une réelle plus-value puisqu'il permettrait de pallier à des défauts et lacunes de la réglementation actuelle, mais il modifiera aussi les conditions d'éligibilité du public-cible, les régimes de subvention...

Les IDESS agréées par la Wallonie répondent à trois objectifs : créer des emplois pour des demandeurs d'emploi ne disposant que de très peu de qualifications, renforcer la cohésion sociale et rencontrer les besoins des personnes physiques qui demandent des petits travaux de trop faible importance pour intéresser les professionnels du secteur privé. **Une des pistes de réponse au non-emploi serait probablement la création d'IDESS ; en effet, celles-ci semblent embaucher proportionnellement plus de personnes correspondant au profil des publics fréquentant les EFT et OISP.** Une IDESS a généralement moins d'exigence en termes de préqualification préalable à l'engagement. Le public-cible est moins restrictif qu'une entreprise d'insertion agréée par la Wallonie puisque l'IDESS fait appel à des travailleurs qui répondent aux conditions SINE, article 60 §7 ou 61 et APE. Cette constatation semble se confirmer par le nombre de stagiaires d'EFT ou d'OISP placés dans une structure IDESS ; en effet, le public visé par les EFT ou OISP y est significativement présent. Des adaptations du décret sont sans aucun doute à prévoir afin de permettre la viabilité financière de telles structures.

Raymonde YERNA, du Cabinet du Ministre MARCOURT, a confirmé la prise en compte de cette problématique par le politique. Bien que cela ne soit pas pour tout de suite, il est prévu de **modifier le décret actuel encadrant les IDESS afin de pallier à ses défauts et lacunes.** Les pouvoirs publics wallons soutiennent l'économie sociale car celle-ci crée des emplois pour des personnes qui ne seraient pas engagées dans l'économie classique. L'emploi en économie sociale a d'ailleurs progressé de 35% grâce aux différentes aides octroyées. L'économie sociale n'est pas la réponse à tous les problèmes de non emploi mais il a le mérite d'apporter des réponses concrètes. En effet, les EI offrent 4000 emplois à des travailleurs peu qualifiés, entre 150 et 200 emplois dans les IDESS sont occupés par des personnes avec des niveaux de qualification moindre que les EI. Le projet de décret EI cherche à inciter les porteurs de projet à être créatif et à se diriger vers d'autres créneaux que les titres-services. Les 3 leviers de l'économie sociale sont : augmenter l'impact économique, optimiser l'impact social et diminuer l'impact environnemental. N'oublions toutefois pas que pour créer une entreprise sociale, il est nécessaire d'avoir ou de s'entourer de personnes avec un profil social et entrepreneurial car une telle entreprise est, elle aussi, soumise à des règles. Des structures existent pour faciliter la création d'entreprises sociales telles que les agences conseil, la Sowecsom...

LE MOUVEMENT COOPERATIF ET L'ECONOMIE SOCIALE RACONTES AUX STAGIAIRES : UNE HISTOIRE PORTEUSE DE FUTURS !

Cet atelier assuré par François XHAARD – conseiller à la fédération CAIPS – a rassemblé une trentaine de stagiaires ont pu débattre librement dans un espace qui leur était réservé. Nathalie SIMON, directrice au CPAS de Liège, était chargée de faciliter leur prise de parole.

En collaboration avec la Funoc, six stagiaires nous ont présenté l'origine et l'évolution du mouvement coopératif et de l'économie sociale du 19^{ème} à nos jours, dans le contexte socio-économique belge. Suivant le fil historique sur des panneaux créés pour l'occasion, jalonnés d'événements clés et illustrés de photos, les stagiaires ont mis en évidence la centralité du travail et du travailleur dans les entreprises d'économie sociale : le but est de créer de l'emploi, le travailleur prime sur la recherche du profit, le travailleur a le droit de vote en assemblée générale, l'activité vise un service au groupe ou à la collectivité. C'est bien une entreprise mais où l'on demande aux travailleurs ce que l'on va faire des bénéfices. Présentant ainsi les principes éthiques de l'économie sociale, ils n'en concluent pas moins leur exposé synthétique par leur expérience personnelle en recherche d'emploi dans l'économie sociale : **tous les secteurs d'activités n'y sont pas représentés, et les primes à l'emploi sont souvent un critère nécessaire pour y décrocher un emploi.**

A cet exposé suit le débat avec la vingtaine de stagiaires également présents de l'EFT Emploi & Moi du CPAS de Courcelles, de l'EFT Les Péniches et de l'EFT Construct. L'animatrice, Nathalie SIMON – directrice de l'Action sociale au CPAS de Liège – stimule la parole des participants sur les différences perçues entre entreprises d'économie sociale et entreprises dites classiques ; et le tableau dépeint par les stagiaires quant à leur futur est plutôt sombre... **Ils évoquent la recherche du profit à tout va, l'absence des syndicats dans les plus petites structures voire leurs dissensions internes, les contrats précaires, l'écart de revenus entre haut et bas salaires, le travail au noir pour des salaires de misères, le manque de respect, les pressions ressenties dans un contexte où il n'y a pas de travail pour tout le monde...** On débat du rôle des médias, du politique, du « grand capital », de l'Europe. Morceaux choisis : « Au lieu d'aller de l'avant, on se retrouve 50 ans en arrière ! (...) Arrêtons de parler et agissons (...) Arrêtons de subir (En regard des grèves fin 19è) La génération a changé (...) On se laisse endormir (...) On se trouve isolé et au final, on déprime (...) Il faut s'unir, faire changer les choses... » Reste qu'au cours du débat les allers et retours furent permanents entre liberté individuelle et bien commun, entre égoïsme et solidarité : « Comme on ne sait pas s'acheter un truc qu'on veut... on est obligé de travailler au noir (...) Faut pas s'étonner si demain il y en a qui font un braquage ».

En conclusion, les stagiaires ont dénoncé un contexte économique général où dominent l'exploitation et des emplois sous-payés. L'absence d'emploi, l'isolement et des conditions de vie précaires engendrent de l'égoïsme et une vision strictement individuelle du monde qui, sans changement de cap, peuvent conduire à conclure que seule une révolution pourrait régler la question du non-emploi. **Au regard de l'histoire et pour ne pas en arriver là, les stagiaires présents ont avancé la nécessité de se réveiller, de se faire entendre, de se solidariser. Tout au long du débat, l'animatrice a rebondi sur les propos des stagiaires et a fait les liens avec une autre façon de gérer des entreprises à travers l'économie sociale. Il est apparu clairement que l'économie sociale peut être une solution alternative pour répondre au constat posé par les stagiaires** et que, et ce n'est rien de le dire, les entreprises d'économie sociale sont méconnues de nos publics. Il y a donc clairement un effort d'information à faire. Enfin, en soulignant que les solutions doivent être acceptables, solidaires et démocratiques, les

stagiaires présents demandent par ailleurs à être soutenus par des structures comme les nôtres afin d'organiser la réflexion et l'action.

DEFIS DES NOUVEAUX PUBLICS EN ALPHA

Cet atelier, animé par Duygu CELIK – conseillère de la fédération CAIPS, s'est déroulé avec la participation de Christophe RIZZO (AWIPH), Pascale VAN DE WIJNGAERT (Le THINIHEID) et Anne GODENIR (Lire et Ecrire). Le débat s'est développé autour du constat suivant : dans les formations en alpha, et plus largement dans les formations de base en OISP, de nouveaux publics apparaissent, notamment des publics « AWIPH », présentant une déficience mentale, orientés vers les centres alpha par l'ONEm ou le FOREM. Ils posent de nouveaux défis en termes d'encadrement et de méthodologies. Les travailleurs sociaux et formateurs se trouvent souvent démunis face à ce type de publics, et certains s'interrogent plus fondamentalement sur la pertinence de nos formations pour ces publics.

Sur la présence de plus en plus importante de publics handicapés en formation alpha, on évoque, en guise d'introduction, les deux phénomènes suivants :

- le plan d'accompagnement des chômeurs, et le statut de demandeur d'emploi assigné à ces publics avec les obligations d'activation qui y sont liées ;
- l'évolution de la notion d'analphabétisme/illettrisme, avec des exigences accrues et une propension plus importante à considérer une personne comme analphabète/illettrée.

En introduction à l'atelier, on insiste sur la nécessité de faire des distinctions au niveau du public afin de clarifier d'emblée qui on vise. De quels publics parle-t-on, en effet ? Christophe RIZZO, responsable des centres de formation professionnelle de l'AWIPH, et Pascale VAN DE WIJNGAERT, directrice-adjointe à l'asbl le Thiniheid, service d'accompagnement pour personnes présentant une déficience intellectuelle, physique ou sensorielle agréée par l'AWIPH, apportent une série d'éclairages à ce sujet. Christophe RIZZO définit le public handicapé au sens large en rappelant les conditions d'enregistrement d'un handicap à l'AWIPH. Il insiste sur l'aspect relatif de ce dernier : lorsque l'AWIPH constate une déficience chez une personne, c'est toujours à un moment donné et par rapport à une prestation donnée. Ainsi, avoir un doigt cassé, c'est un handicap pour un pianiste, pas nécessairement pour un employé de bureau. Ensuite, il précise que trois types de handicap sont reconnus : la déficience mentale, physique ou sensorielle. Pascale VAN DE WIJNGAERT ajoute, quant à elle, les éléments suivants : il faut considérer le projet de la personne, parce que toutes les formations en alpha ne sont pas orientées vers l'insertion socioprofessionnelle. Il y a selon elle un problème dans l'orientation des personnes et une méconnaissance de l'offre de formation et de la méthodologie employées par les centres.

Anne GODENIR explique ensuite la position prise par Lire et Ecrire en 2002. Pour Lire et Ecrire, « AWIPH ou pas » ne constitue pas un critère utile par rapport à l'entrée en formation. Par contre, il est plus pertinent **d'évaluer la capacité d'apprentissage**. En effet, la position de Lire et Ecrire part d'une distinction fondamentale entre, d'une part, les personnes qui présentent une déficience mentale et qui sont dans l'incapacité d'apprendre et, d'autre part, les personnes qui se retrouvent AWIPH au terme d'un long processus d'étiquetage et d'exclusion sociale, mais en capacité d'apprendre. Elle précise également que cette distinction n'est pas évidente au début de la formation, les difficultés d'apprentissage n'étant pas détectables à l'entrée, on ne peut souvent s'en rendre compte que durant le processus de formation. Pour Lire et Ecrire, les personnes déficientes mentales et en incapacité d'apprendre ne doivent pas être

accueillies dans leurs formations alpha. En effet, leur présence dans les groupes de formation pose plusieurs problèmes : différence de méthodologie et déséquilibre dans les groupes ; motivation différente ; stigmatisation et risque de confusion entre l'analphabétisme et la déficience mentale. Mais s'ils déclarent que leurs formations alpha ne sont pas adéquates pour ces publics, ils soutiennent par ailleurs la création de dispositifs qui leur soient adaptés. Le cas échéant, si l'on choisit **d'accueillir ces publics en formation, Lire et Ecrire poursuit avec plusieurs recommandations :**

- **obtenir l'accord du formateur ;**
- **accepter maximum une personne par groupe ;**
- **s'assurer que la personne est en capacité de travailler dans un groupe ;**
- **prévoir une période d'essai.**

Les échanges sont nombreux suite à ces interventions. Les discussions se déroulent dans une tension évidente : celle qui oppose, d'un côté, la volonté de ne pas exclure à nouveau un public en difficulté, et de l'autre, celle d'offrir un encadrement adapté et à la hauteur de leurs besoins, et d'éviter ainsi un nouvel échec ou une fin de formation sans constat d'évolution. D'autres problématiques sont aussi évoquées, comme celle de l'activation des demandeurs d'emploi, avec l'orientation inadéquate et les risques de sanctions qui y sont liées. On parle aussi des méthodologies pour la prise en charge des publics déficients mentaux, de l'attitude à adopter avec ces publics. Pascale VAN DE WIJNGAERT conseille à cet égard de consulter les fiches déficiences emploi disponibles sur le site internet de l'AWIPH. On regrette également une certaine méconnaissance réciproque du monde du handicap et de celui de l'insertion, chez les travailleurs sociaux.

Des discussions, on peut retirer quelques éléments sur lesquels les participants semblent s'accorder. **Les travailleurs de nos centres semblent, en effet, désireux de répondre aux besoins de ces nouveaux publics en les accueillant dans nos centres.** Pour répondre à ce nouveau défi, nous devons adapter nos méthodes et l'organisation de notre offre de services ; nous devons obtenir des pouvoirs subsidiaires les moyens nécessaires ainsi que l'adaptation des réglementations encadrant nos centres. Des participants aux travaux ont insisté sur la nécessité de réaffirmer que nous n'avons pas pour seule priorité la mise à l'emploi ou la transition vers une formation qualifiante ou certifiante ; **nos formations visent aussi et avant tout, l'épanouissement ou la prise de confiance individuelle des personnes apprenantes, l'amélioration de leur socialité.** Si un tel esprit n'était pas accepté, il serait intolérable que cela débouche sur des sanctions au niveau des allocations des publics concernés.

SANTE MENTALE ET PRISE EN CHARGE DES « MMPP » : OU EN SOMMES-NOUS ?

L'atelier, animé par Jean-Luc VRANCKEN, coordinateur de la fédération CAIPS, réunissait une petite quarantaine de participants dont quelques invités extérieurs : plusieurs représentants du FOREM et de Comité subrégionaux de l'emploi et de la formation, des membres de plateformes de coordination, ...

Les travaux ont débuté par une prise de parole d'Anne RENARD de la direction de Charleroi du FOREM. Elle a fait part de l'évolution du service public wallon de l'emploi dans l'approche des chômeurs en difficulté au niveau de leur santé mentale. Elle a confirmé que son institution avait pris distance avec la philosophie initiale de segmentation et de catégorisation en « MMPP » proposée par le VDAB et relayée par l'ONem. **Le comité de gestion du FOREM**

du 23 octobre 2012 a décidé de lancer une expérience pilote sur l'ensemble du territoire wallon en 2013 en vue d'offrir un accompagnement spécifique aux chômeurs souffrant d'une maladie mentale ou de difficultés mentales majeures. Des services sociaux internes seront mis en place dans toutes les directions sous-régionales ; ils s'appuieront sur les réseaux locaux pluridisciplinaires de services psychosociaux externes au FOREM pour assurer une prise en charge individualisée et adaptée. Cet encadrement aurait une durée adaptée à chaque situation et dérogerait aux durées réglementées par le décret accompagnement, il serait conditionné à l'accord et la participation de la personne, il protégerait le chômeur concerné de sanctions de l'ONem. 1000 personnes seraient visées dans un premier temps.

Cette approche rencontre l'intérêt et une première réaction positive des participants de l'atelier. Les difficultés d'associer le monde des entreprises à cette démarche ont été évoquées. Une expérience en cours pilotée par la Fondation Roi Baudouin a intéressé les participants ; elle vise près de 200 entreprises afin d'y **favoriser l'accès et le maintien à l'emploi de personnes souffrant d'une maladie mentale sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.** Les premiers résultats de cette expérience seront l'objet d'une publication en 2013 ; une promotion des bonnes pratiques mises en évidence devrait être diffusée vers toutes les entreprises dans la foulée.

Bénédicte RORIVE, coordinatrice du réseau local CALIF (coordination des associations liégeoises d'insertion et de formation) a fait part des premiers résultats d'une expérience soutenue financièrement par le FOREM dans le cadre de l'appel « API » qui vise les demandeurs éloignés de l'emploi, répondant aux critères des publics en EFT ou en OISP, en souffrance psychique suffisante pour les empêcher de suivre un cursus de formation et d'insertion ordinaire. Présentant des aptitudes et des capacités professionnelles, mais souffrant de troubles, ils sont inscrits dans un centre de formation EFT et OISP, ils désirent ou doivent entamer un parcours d'insertion, ou sont déjà pris en charge par un service social ou de santé mentale. **CALIF a contribué au développement d'un réseau de collaborations autour d'une prise en charge partagée de ces publics en formalisant un accompagnement adapté qui leur permettrait d'accroître leurs chances d'accéder à une insertion de qualité et de diminuer le nombre d'abandons.** Ces travaux mobilisent plus de 20 services sociaux et centres d'insertion et de formation. La méthodologie privilégiée repose sur une triangulation multidisciplinaire usager – opérateur de formation – opérateur santé, pour travailler en parallèle sur les aptitudes et les compétences des bénéficiaires. Bénédicte RORIVE a présenté des premiers outils et méthodes élaborées à la suite de ces concertations entre opérateurs de terrain. Concrètement, des **fiches informatives** sur l'offre de services des opérateurs du secteur de l'insertion et de la santé mentale afin de faciliter le travail de partenariat ont été exposées ; elles contiennent les informations les plus judicieuses permettant d'orienter au mieux la personne en difficulté ou de faire appel aux réponses les plus adéquates. Par ailleurs, des **fiches « inter réseaux »** ont été réalisées en vue de faciliter la coordination ; elles comprennent les renseignements administratifs indispensables, précisent les critères d'entrée spécifiques à chaque service, les caractéristiques propres, ainsi qu'un descriptif du type d'accompagnement offert. Enfin, des **grilles « réseau du relais multidisciplinaire »** sont proposées et peuvent être complétées dès que l'accord préalable de l'intéressé pour toute décision est obtenu ; elles comportent des traces écrites du travail en réseau, la finalité définie par l'intéressé, l'opérationnalisation définie par les partenaires et l'intéressé, la composition évolutive selon le parcours, l'identification du référent. Ces documents seront bientôt disponibles sur le site www.calif.be . CALIF propose une **méthodologie de l'accompagnement** qui repose sur quelques principes : désigner un référent - mise en place d'un relais multidisciplinaire - attention accordée à la détection des troubles « Au bon endroit et au bon moment »/lors des premiers entretiens/s'assurer de l'existence du lien thérapeutique/réorientation si nécessaire/mise en situation par l'immersion (stage, expérience supervisée)/adaptation de la

formation (contenu-rythme-accompagnement psychosocial-...)

Les opérateurs associés à la démarche impulsée par CALIF proposent leur **conception de l'accompagnement psychosocial (APS)**, celle-ci doit être considérée comme le reflet des points de vue d'opérateurs locaux et n'a pas vocation à faire école. La fréquence de l'APS dépend dans la majorité des situations de la situation particulière de la personne et se fait majoritairement à la demande ; dans un tiers des cas, il doit se faire avec une autre fréquence que celle qui est prédéfinie selon l'organisation interne propre à chaque service. L'APS de groupe vise prioritairement le développement personnel des personnes suivies ; il repose sur des activités extérieures couplées à des activités centrées sur la prise de connaissance d'informations utiles pour les stagiaires ; il est souvent fait appel à des ressources extérieures. Sur ces trois dernières années, on constate une évolution vers une augmentation des prestations liées à l'APS proche de 30%, les prestations liées au travail en réseau sont celles qui augmentent le plus. La définition de l'APS proposée par ces opérateurs coordonnés par CALIF met en avant la stimulation des ressources de l'individu, la lutte contre les obstacles et la nécessité de lever les freins à la construction du projet professionnel de la personne.

Au côté d'un processus d'encadrement centré sur l'insertion et la formation professionnelle, les discussions ont mis en évidence la **nécessité de veiller au caractère effectif d'un suivi psychosocial global externe au centre de formation**. Une coordination doit être assurée entre les intervenants. Jean-Michel STASSEN de l'EFT « Article 23 » a décrit la méthode développée par son centre qui s'adresse exclusivement à des stagiaires ayant des troubles psychiques. La condition pour débiter une formation à « Article 23 » est de bénéficier d'un suivi psychosocial assuré par un service externe à l'EFT. Autour du stagiaire, cette EFT met en place un « triangle sans base » : le formateur est en relation avec l'agent d'insertion de l'EFT, ce dernier fait le lien avec les intervenants médico-psycho-sociaux, il n'y a pas de relation directe entre ces derniers et le formateur.

Les centres d'insertion n'ayant pas la mission ni les moyens de prendre en charge les problématiques relevant de la santé mentale, la mise en place d'un relais autour de la personne s'avère nécessaire. Sa composition, son cadre déontologique, son fonctionnement ont été débattu. Les débats ont conclu au respect de plusieurs principes. Ainsi, **le diagnostic est une étape dans la prise en charge qui doit rester exclusivement dans le champ des intervenants médicaux**, les opérateurs de formation doivent se centrer sur les comportements des stagiaires et veiller à mettre en place des stratégies pour les aider à les rendre mieux adaptés pour faciliter leur intégration. Par ailleurs, **une vigilance permanente est indispensable pour veiller au respect de la vie privée des stagiaires, du secret médical, des principes démocratiques ou au maintien de leurs droits en matière d'allocations sociales**. La personne doit rester au cœur des préoccupations de l'ensemble des intervenants et être protégée le mieux possible des enjeux institutionnels particuliers à chaque service...

INSERTION DES PERSONNES D'ORIGINE ETRANGERE

40 personnes ont participé à cet atelier, animé par Joëlle VAN GASSE – directrice de l'Asbl « FUNOC », qui a fait appel à plusieurs intervenants : Julien ROSAVIANI (MIREC), Serge CLOSSEN (Chef de Cabinet adjoint de la Ministre TILLIEUX), Marianne LEER (FUNOC), Jean MUSWAY (CAL) Angelica FERULLO et Philippe VOLRAL (CRIC). La présence de personnes d'origine étrangère (POE) dans nos centres pose des problématiques spécifiques, dont il faut tenir compte dans nos modes d'organisation, dans l'accompagnement social des stagiaires, les programmes et méthodologies de formation. Parmi ces problématiques, il y a celle de la laïcité, ou plus précisément, la nécessité de

concilier le principe de neutralité des services publics avec les diverses revendications des stagiaires. Par ailleurs, les discussions autour du projet de décret relatif au parcours d'accueil et d'insertion des primo-arrivants sont intenses et questionnent la politique wallonne d'intégration sociale.

Introduction du débat par la FUNOC

1600 stagiaires sont en formation à la FUNOC dont 936 belges et environ 600 personnes issues de 75 nationalités différentes (différence de culture, de valeurs, de personnalités,...). Cela représente entre 60 et 70 groupes de formations différentes. La formation Alpha oral comprend des personnes peu scolarisées dans leur langue maternelle. La formation comprend 2 groupes plus qualifiés ayant une volonté de s'insérer rapidement. Un atelier de mise en projet est mis en place, les cours de français sont organisés par niveaux sur base de test réalisé à leur entrée. Les difficultés rencontrées sont exposées :

- la mixité (les maris retirent leurs épouses si le groupe est mixte) ;
- une formatrice attirante (peur que leurs épouses soient tentées de l'imiter) ;
- le port du voile (accepté en formation, il pose des problèmes pendant les stages) ;
- la visite médicale (si le médecin est une femme, le stagiaire masculin refuse de passer l'examen ; il lui est donc impossible de rentrer en formation).

Aujourd'hui, les questions posées par certaines communautés sont de plus en plus fortes comme les demandes de congé le vendredi après-midi pour se rendre à la mosquée, l'exigence de repas halal à la crèche du centre, ... Ces demandes restent exceptionnelles, mais elles se heurtent à notre méconnaissance culturelle, nous conduisent à réinterroger notre conception de l'insertion et engendrent des problèmes au sein des institutions. Les formateurs sont pris entre leurs valeurs, celles de l'institution, celles des stagiaires et celles de la société.

Echanges :

Des questions se posent : comment organiser la formation pour qu'elle soit la plus porteuse pour les personnes d'origine étrangère ? Ne faudrait-il pas favoriser le dialogue plutôt que la stigmatisation ? Comment faire évoluer le cadre pour qu'un maximum de personnes se sente mieux dans la formation ? **Les discussions mettent en évidence qu'il ne faut pas tout réglementer mais qu'il faut mettre des balises. Des exemples sont donnés de bonnes pratiques.** Ainsi, on peut, pour éviter des résistances, travailler sur la mixité en intégrant dans un groupe « femmes » quelques hommes progressivement. On peut faire évoluer le cadre dans le temps en introduisant au fur et à mesure du processus de formation des contraintes mais la discussion met en évidence l'importance de la dimension temps qu'on ne peut pas prendre en compte dans un OISP comme on peut le faire dans un service d'insertion.

Intervention de la MIREC (dispositif de transition à l'emploi)

La MIREC a développé des accueils spécifiques. Deux personnes s'occupent des personnes d'origine étrangère : un jobcoach et une prospectrice. Un troisième acteur intervient : l'employeur. La MIREC tente de trouver des solutions satisfaisantes tant pour le demandeur d'emploi que l'employeur. Plusieurs cas de figures peuvent se présenter :

- l'entreprise est fermée aux signes religieux comme souvent dans le secteur des titres-services et ne souhaite pas engager une femme voilée. Ce n'est pas une attitude raciste car ces entreprises engagent des personnes d'origine

étrangère d'autres confessions. Dans ce cas, la MIREC présente des femmes non-voilées pour l'emploi ;

- l'entreprise refuse le voile mais un compromis est possible comme l'acceptation d'un bandeau ;
- l'entreprise est ouverte et accepte tout type de situation. Les femmes voilées bénéficient d'un accompagnement. Le Jobcoach travaille avec la personne et continue le suivi pendant 6 mois.

Echanges

Pour plusieurs institutions, le voile est une question parmi d'autres comme la mixité dans les groupes, le refus de visionner un film,... Dans d'autres, il existe des groupes « Passerelle » pour la recherche de stages où la discussion se fait en amont du stage sur les problèmes qui peuvent se présenter, où l'on confronte les stagiaires aux réalités du monde du travail. Le niveau de connaissance en français est également posé : il existe une différence entre le niveau de compétence langagier exagérément élevé des centres de formation et les exigences du monde du travail. Pour les formateurs, il est donc plus difficile de motiver les personnes à aller vers la formation au vu de la possibilité d'être recalé à cause du niveau en français.

Intervention du CAL dans des lieux de formation

Au sein du CAL, un pôle s'occupe de l'accompagnement des POE dans leur recherche active d'emploi (RAE) et préparant les personnes aux difficultés qu'elles pourraient rencontrer. Le représentant du CAL rappelle le concept de laïcité. Il comprend deux parties : une partie philosophique (conception de vie non confessionnelle) et une partie politique (projet de société pour le traitement égal de tous les citoyens reposant sur la neutralité du service public). Les problèmes d'actualité tel le port du voile relèvent de la laïcité politique. Le CAL fait état d'expériences menées dans l'enseignement qui pourraient être reproduites dans nos organismes. Des discussions autour du décret neutralité sont organisées auprès de futurs enseignants. En effet, les enseignants sont de plus en plus confrontés à des demandes spécifiques, à des enfants devant faire face à des conflits de valeurs. Le CAL a demandé l'intervention de deux enseignants de l'ULB auprès de futurs AS et de futurs enseignants pour en discuter. Les conclusions de ces débats sont de trois ordres :

- intervention auprès d'étudiants de première année : neutralité dans la classe ;
- intervention auprès d'étudiants de deuxième année : principes d'égalité hommes / femmes ;
- intervention auprès d'étudiants de troisième année : conflits de valeurs.

Le décret ne demande pas d'accorder une totale liberté d'action aux enfants mais insiste pour que l'école soit un lieu où l'on éduque les enfants à avoir un esprit critique et devenir citoyen, un lieu où l'on peut discuter de tout. En ce qui concerne la position du CAL sur le voile, l'intervenant renvoie à la brochure éditée par le CAL faisant écho de différentes situations rencontrées et de la manière de réagir (brochures gratuites).

Intervention du CRIC et du Cabinet Tillieux

Le dispositif DAPA (dispositif d'accueil des primo-arrivants) est présenté par le Cabinet Tillieux sur ses différents axes et par le CRIC pour l'organisation pratique sur le terrain. Les publics visés sont des personnes non européennes arrivées depuis 3 mois et moins de

3 ans sur le territoire. Le Cabinet reconnaît la forte inquiétude du secteur alors que l'objectif est avant tout la concertation avec ce dernier. Il reconnaît la pression qui est mise pour que les choses se fassent très vite et peut-être dans une trop grande précipitation. Le parcours d'intégration est présenté avec ses 4 axes :

- l'accueil via un bureau local,
- une formation en langue française,
- un module citoyenneté,
- une orientation professionnelle.

L'accent est mis sur l'importance du premier axe qui est l'accueil. Ce dernier sera assuré en lien avec les CRI (Centres régionaux d'intégration), le DISCRI et le CETIS (traduction-service).

Echanges

La question de l'obligation du parcours comme c'est déjà le cas en Flandre est abordée ; celle-ci est bien prévue actuellement dans les textes avec des possibilités d'amendes pour les personnes qui ne respecteraient pas leurs obligations. Les centres se posent la question alors qu'ils ne peuvent pas déjà aujourd'hui répondre à la demande, comment le système pourra se mettre en place. Le CRIC explique les expériences pilotes menées actuellement en Wallonie et qui portent sur le bilan social et le module citoyenneté, le DISCRI a mis au point un test de français qui est un test de positionnement pour évaluer les besoins de formation de la personne. Le CRIC souligne l'importance de faire évoluer le DAPA et de faire remonter les constats vers le politique. **De nombreuses polémiques sont évoquées concernant la question de l'obligation de l'apprentissage du français ou pas, du parcours obligatoire ou non. Pour de nombreux centres présents, la question ne se pose même pas : nous n'aurons pas les moyens d'offrir une formation à tous ces publics.** D'autres évoquent les difficultés qui seront inhérentes non seulement à l'apprentissage, mais aussi au contact de ces populations avec des centres de formation. **Questionnements et interrogations sur l'organisation pratique du parcours d'insertion wallon illustrent le scepticisme des participants sur l'opérationnalité du dispositif...**

SYNTHESE DES DEBATS EN ATELIERS DES XIV^{EMES} ETATS GENERAUX 2012 CAIPS

1. PRORITE 1 – LA REFORME DU DISPOSITIF INTÉGRÉ D'INSERTION SOCIO PROFESSIONNELLE (DIISP) ET SES EFFETS SUR LES PARTENARIATS

1.1. Réforme du DIISP : les nouvelles collaborations entre opérateurs via les contrats de coopération

Depuis le 1^{er} octobre, les relations entre les opérateurs et le FOREM doivent être contractualisées dans un contrat de coopération qui formalise les droits et obligations des différents opérateurs ; ils devront respecter une charte déontologique sur les transferts d'informations. La charte déontologique est née d'une demande du secteur de l'ISP ; elle fixe des balises éthiques qui garantiront le respect de principes fondamentaux comme le respect de la vie privée ou la priorisation à l'autonomie de demandeur d'emploi. La réforme du DIISP pose de nombreuses questions ; Sébastien Lemaitre, directeur de la direction des relations partenariales du FOREM, a apporté

des réponses claires à plusieurs d'entre elles. Il a notamment réaffirmé que les centres de formation sont seuls habilités à décider ou non de l'entrée d'un stagiaire en formation ; ce qui change, c'est que cette acceptation ou ce refus devra être motivé pour les personnes en accompagnement et seulement pour celles-là. Les Carrefours Emploi Formation (CEFo) sont appelés à avoir un rôle central dans l'orientation des demandeurs d'emplois vers les EFT et OISP, mais ce rôle n'est pas exclusif, c'est bien le conseiller référent du FOREM qui est le référent de l'accompagnement. Les désaccords ou problèmes issus de la collaboration entre le FOREM et un opérateur pourront être examinés par le comité de pilotage du contrat liants. Au niveau sous-régional, il y aura un travail à effectuer pour combler le vide entraîné par la disparition des CCSR.

Les débats ont fait apparaître les contradictions et tensions autour de cette politique : le maintien des indemnités de formation reste acquis mais pour combien de temps encore ? le FOREM appelle les EFT et OISP à s'impliquer dans cette nouvelle politique, mais cela sera-t-il suffisant pour éviter que la réforme contribue à oublier et écarter les demandeurs d'emploi les plus vulnérables ? Cette question paraît d'autant plus pertinente quand on sait que chaque conseiller référent est appelé à suivre 350 demandeurs d'emploi... Le FOREM tente de se responsabiliser dans un suivi spécifique adapté aux personnes en difficultés en déployant progressivement des nouveaux services occupant des travailleurs sociaux et faisant appel à des collaborations avec des services médico sociaux spécialisés externes.

1.2. Le suivi par les CPAS des chômeurs sanctionnés

A maintes reprises, les CPAS ont tiré la sonnette d'alarme devant l'afflux, dans leurs services, des personnes exclues ou sanctionnées du chômage. Outre la préoccupante question des budgets, se pose celle de la « remise en selle » et de l'encadrement de ces personnes, alors que le décret relatif au décret d'accompagnement individualisé ne vise pas directement les publics des CPAS. Nathalie RUTTEN propose à l'instar du CPAS de Liège d'adopter un plan d'intégration sociale commun pour les deux institutions FOREM/CPAS. L'enjeu est clair : il s'agit de mettre de la cohérence au niveau local face aux contradictions et manquements des politiques d'emploi ; plus encore, il s'agit de tenter de remettre la personne au centre des actions d'accompagnement qui la visent et d'en refaire un acteur à part entière de son parcours et de son devenir en tant que citoyen. Il est inadmissible que des demandeurs d'emploi fasse l'objet de 5 plans d'action différents, de telles situations doivent disparaître ; il est impératif de définir un cadre définissant un travail en réseau.

1.3. EXARIS : « une expérience d'intérim social transférable en Wallonie ? »

L'intérim est une opportunité pour une partie de nos publics d'accéder à l'emploi. CAIPS est impliqué aux côtés d'autres fédérations de l'ISP au développement de cette piste vers l'emploi à travers un projet européen. Notre expérience fait clairement apparaître les limites et difficultés de cette stratégie vers l'emploi ; l'intérim, ça marche avec les stagiaires les plus autonomes et les plus formés. Pour ces personnes, c'est une voie effective. Mais pour la majorité de nos publics, l'intérim reste inaccessible. De toute évidence, l'intérim social est une piste à intéressante pour ouvrir ce secteur professionnel à des publics nouveaux parce que plus vulnérables. L'intérim à objectif social existe en Région de Bruxelles-Capitale avec la société EXARIS, qui a mis depuis 5 ans 1500 candidats à l'emploi. Leur plus par rapport aux autres entreprises intérimaires est l'accompagnement qui apparaît comme central pour permettre l'accès progressif à un emploi pour les publics de nos centres. Les débats

ont creusé cette idée : réfléchir autour d'un intérim social wallon adaptés à nos réalités, tant de terrain que de financements publics... L'intérim est un tremplin vers un emploi durable pour quelques stagiaires ; il est donc pertinent de s'intéresser à cette stratégie pour assurer l'insertion d'une partie des publics de nos centres. Dans cette perspective, l'intérim social peut donner une plus-value par sa volonté de placer l'humain au centre de ses actions.

1.4. Bilan des mises à l'emploi et jobcoaching

Un suivi dans l'emploi de la personne engagée pendant les premiers mois de son insertion dans l'entreprise est une des clés pour assurer la durabilité de l'emploi. Des illustrations concrètes des collaborations possibles entre les divers services de jobcoaching, qu'ils relèvent des EFT/OISP, des EI ou des MIRE ont été évoquées dans cet atelier. On a tenté d'y faire un tour des bonnes pratiques. Il apparaît de plus en plus évident que les mesures d'accompagnement dans l'emploi sont indispensables pour les publics les plus fragilisés. L'enjeu majeur est de définir qui le fait et dans quelles balises à l'heure où il paraît bien difficile de décliner concrètement des collaborations autour d'un même demandeur d'emploi ; en effet, une fois de plus, le manque de cohérence des différents plans d'embauche et des réglementations encadrant les dispositifs d'insertion a été critiqué. Par ailleurs, il a été notamment souligné la nécessité de travailler sur le long terme pour favoriser l'insertion des personnes en parcours d'insertion

2. **PRIORITE 2 - DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET CREATION D'EMPLOIS PAR L'ECONOMIE SOCIALE**

2.1. Comment créer de l'emploi en économie sociale pour les stagiaires sortant d'EFT ou d'OISP ?

Les pouvoirs publics soutiennent financièrement des entreprises de l'économie sociale qui engagent et occupent des personnes qui ne trouvent pas d'occupation professionnelle dans l'économie classique. Sabrina Rossillong, conseillère à CAIPS a présenté les premiers constats d'une enquête réalisée pour le cabinet Marcourt avec les témoignages de plusieurs opérateurs de terrain. Il est possible pour des opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle de créer des entreprises sociales ayant pour vocation l'emploi pour les stagiaires sortant de leurs centres. Plusieurs d'entre eux ont réalisé ce pari. Les discussions de l'atelier ont mis en évidence les trucs et ficelles à privilégier. Une piste semble plus prometteuse pour nos publics et semble à privilégier pour le futur : le développement de services « IDESS » complémentaires à des services existants. Une dimension essentielle pour réussir cette création de services est de pouvoir accéder à des fonds propres et de s'appuyer sur une structure porteuse. Il est tout aussi impératif de tenir compte du marché. Plan financier pluriannuel, études de marché restent encore trop souvent des outils sous utilisés. A la créativité du candidat entrepreneur doit se conjuguer une gestion rigoureuse afin de pérenniser les emplois créés pour nos publics. Il a été souligné que la réforme du décret encadrant les entreprises d'insertion devrait déboucher sur un nouveau cadre favorisant une plus grande stabilité du secteur.

2.2. Le mouvement coopératif et l'économie sociale racontés aux stagiaires : une histoire porteuse de futur !

Une trentaine de stagiaires ont pu découvrir une autre façon de gérer des entreprises à travers l'économie sociale. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les entreprises

d'économie sociale ne sont pas connues de nos publics. Il y a clairement un effort d'information à faire. Les stagiaires ont dénoncé un contexte économique général où dominant l'exploitation et des emplois sous-payés. L'absence d'emploi, l'isolement et des conditions de vie précaires engendrent de l'égoïsme et une vision strictement individuelle du monde qui, sans changement de cap, peuvent conduire à conclure que seule une révolution pourrait régler la question du non-emploi. Au regard de l'histoire et pour ne pas en arriver là, les stagiaires présents ont avancé la nécessité de se réveiller, de se faire entendre, de se solidariser. Ils soulignent que les solutions doivent être acceptables, solidaires et démocratiques, et demandent par ailleurs à être soutenus par des structures comme les nôtres afin d'organiser la réflexion et l'action.

3. PRIORITE 3 - INTEGRATION DES PUBLICS ELOIGNES DE L'EMPLOI

3.1. Défis des nouveaux publics en alpha

L'arrivée de nouveaux publics, notamment les publics « AWIPH », activés par les nouvelles politiques d'accompagnement pose de nouveaux défis en termes d'encadrement et de méthodologies. Les participants s'interrogent sur la pertinence de faire appel au secteur de l'insertion socioprofessionnelle pour ces publics et questionnent fondamentalement une politique d'accompagnement qui active à tout va. L'état social actif, oui ; l'état social agité, non. Les participants s'accordent sur la nécessité de répondre aux besoins de ces nouveaux publics en les accueillant dans nos centres. Pour répondre à ce nouveau défi, nous devons adapter nos méthodes et l'organisation de notre offre de services ; nous devons obtenir des pouvoirs subsidiaires les moyens nécessaires ainsi que l'adaptation des réglementations encadrant nos centres. Des participants aux travaux ont insisté sur la nécessité de réaffirmer que nous n'avons pas pour seule priorité la mise à l'emploi ou la transition vers une formation qualifiante ou certifiante ; nos formations visent aussi et avant tout, l'épanouissement ou la prise de confiance individuelle des personnes apprenantes, l'amélioration de leur socialité. Si un tel esprit n'était pas accepté, il serait intolérable que cela débouche sur des sanctions au niveau des allocations des publics concernés.

3.2. Santé mentale et prise en charge des MMPP (Médical, Mental, Psychologique, Psychiatrique): où en sommes-nous ? »

A nos Etats Généraux de 2010, nous étudions les effets probables de la nouvelle réforme des hôpitaux psychiatriques. Cette année, l'atelier s'est intéressé à comment des opérateurs se sont mobilisés concrètement pour mieux répondre à ce nouveau défi : favoriser l'insertion de personnes éprouvant des difficultés majeures au niveau de leur santé mentale. Dans le cadre de l'appel à projet API (Actions Partenariales Intégrées), le FOREM a subsidié en 2011-2012 les initiatives de divers opérateurs de terrain de la région liégeoise ayant pour objectif commun une prise en charge partagée de ces publics éloignés de l'emploi. Ils créent une triangulation multidisciplinaire usager – opérateur de formation – opérateur médico-psycho-social, en travaillant prioritairement les aptitudes et les compétences des bénéficiaires. Il s'agit concrètement d'établir des procédures d'interventions et d'accompagnements adaptés : détection des troubles - désignation d'un référent - travail de partenariat en réseau - modes d'évaluation centré sur le savoir être. CALIF, c'est le nom de la coordination liégeoise qui a piloté cette initiative, propose des solutions concrètes pour assurer le caractère effectif d'un accompagnement psychosocial opérationnel. Tous les intervenants s'accordent sur une série de conditions qui doivent caractériser

une démarche d'encadrement socio professionnel de ces publics : pertinence d'un travail en réseau effectif et coordonné, vigilance permanente pour respecter éthique et respect de la personne, nécessité de réserver diagnostic médical aux seuls intervenants médicaux et de privilégier les interventions sur les comportements des personnes pour les formateurs et les agents d'insertion sociale et professionnelle. Enfin, il a été annoncé la mise en œuvre dès 2013 d'une expérience pilote au niveau du FOREM. 1000 demandeurs d'emploi éprouvant des difficultés dues à leur santé bénéficieront d'un encadrement spécifique coordonné par des services sociaux dans les directions sous-régionales du service public wallon de l'emploi qui feront appel à la collaboration en réseau de services psycho sociaux externes.

3.3. L'insertion des personnes d'origine étrangère

La présence de personnes étrangères ou d'origine étrangère dans nos centres amène une série de problématiques spécifiques, dont il faut tenir compte dans nos modes d'organisation, dans l'accompagnement social des stagiaires, les programmes et méthodologies de formation. Parmi ces problématiques, il y a celle de la laïcité, ou plus précisément, la nécessité de concilier le principe de laïcité avec les diverses revendications des stagiaires relatives à leurs pratiques religieuses, comme le port du voile en formation ou en stage en entreprise, les départs anticipés le vendredi pour la prière, les absences lors de fêtes religieuses, le refus de la mixité, les repas halal, les ablutions,... Par ailleurs, les discussions autour du projet de décret relatif au parcours d'accueil et d'insertion des primo-arrivants vont bon train. Les participants ont réfléchi aux implications d'une obligation pour ces publics à un apprentissage du français. Cette idée intéresse, une telle obligation permettrait de rompre avec l'isolement que vivent la plupart de ces personnes et favoriserait l'égalité des chances. Nous sommes demandeurs d'un cadre de référence et d'une reconnaissance de la spécificité de nos actions. Il est nécessaire de procéder à son adaptation pour permettre de « donner du temps au temps » ; l'accompagnement et la formation de ces personnes doivent pouvoir s'inscrire dans la durée.

INTERVENTIONS PUBLIQUES

1. **Intervention de Marie-Kristine VANBOCKESTAL, administratrice générale du FOREM**

Le leitmotiv de l'intervention de Marie-Kristine VANBOCKESTAL, administratrice générale du FOREM, fut la confiance, qui doit s'installer entre les opérateurs et le FOREM dans le cadre de l'accompagnement individualisé et le dispositif de coopération afin de permettre le renforcement de cette collaboration nécessaire. Il nous faut regarder ainsi tous dans une même direction, celle qui conserve comme centre d'intérêt principal le demandeur d'emploi dans son parcours vers le marché du travail. Si le système est de plus en plus difficile à expliquer à celui-ci par les conseillers référents et qu'il en résulte notamment une plus grande tension entre FOREM et opérateur, il est indispensable que les divers acteurs qui participent à ce processus s'engagent à améliorer leurs connaissances et compréhensions du fonctionnement et des spécificités de l'autre dans un cadre global de respect du champ d'action de chacun. Il ne faut pas oublier que le FOREM est aussi astreint à des obligations en vertu de l'accord de coopération qui régit ses relations avec l'ONem. Cet accord est en cours de révision et, à la différence de ce qu'il s'est passé en 2004 avec la création du PAC juste après celle du DIISP avec les conséquences que l'on connaît pour ce dernier, il semblerait que l'ONem fasse désormais davantage confiance

aux Régions dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi qu'elles mettent en place. Ainsi, il est certain que la réforme du DIISP va se construire petit-à-petit et nécessiter de multiples ajustements ; cette réforme ne pourra être vouée qu'à un échec certain si la méfiance perdue entre les partenaires.

2. Intervention de Sonia PENNETREAU, représentante du Ministre wallon de l'Emploi et de la Formation André ANTOINE

La représentante du Ministre wallon de l'Emploi et de la Formation André ANTOINE, Sonia PENNETREAU, continua la salve des interventions en insistant sur le renforcement par cette réforme de l'accompagnement du demandeur d'emploi grâce à plusieurs facteurs tels que la **présence du plan d'actions qui est un document évolutif et la plus grande collaboration entre opérateurs**. Une gestion partagée de l'offre de formation est nécessaire car le FOREM a compris qu'il ne pouvait assumer cette tâche tout seul. Pour cela, il devra faire confiance aux autres opérateurs et ce, afin de réaliser le meilleur accompagnement possible du demandeur d'emploi dans son parcours. D'autres avancées sont également profitables et doivent prises au bond par le pouvoir régional. Le nouvel accord de coopération, en cours de préparation, préciserait que l'accompagnement mis en place par les Régions serait pris en compte par l'ONEm, ce qu'il refusait auparavant. De plus, ce dernier admettrait qu'il est préférable d'accompagner ou de contrôler une partie du public-cible d'une autre manière que celle qui est mise en œuvre pour la plupart. En effet, il faut à ceux-ci une étape préalable avant d'emprunter un parcours vers le marché de l'emploi. Enfin, cet accord et la prochaine régionalisation des matières fédérales liées à l'emploi et du contrôle de disponibilité des chômeurs permettront d'adapter ces politiques à la réalité socio-économique de chaque Région, réalité qui n'est évidemment pas identique partout.

3. Intervention de Thierry BODSON, secrétaire général de l'Interrégionale wallonne de la FGTB

Thierry BODSON, Secrétaire général de l'Interrégionale wallonne de la FGTB, a ensuite pris le micro pour rappeler les **enjeux et l'impact du transfert des compétences fédérales liées à l'emploi en 2014**. Ces transferts, qui visent notamment le contrôle de la disponibilité des chômeurs et toutes les politiques liées à l'emploi que sont les APE, les réductions de cotisations, l'activation des allocations, les titres-services, les mesures SINE ou ACTIVA, etc., présentent actuellement pour la Wallonie un budget de 1.600.000.000€. Cependant, si les matières seront transférées complètement aux régions, ce ne sera pas le cas de la manne financière qui est censée les accompagner. Seulement 90% de celle-ci entrera dans les caisses de la région qui disposera donc de moins de moyens pour faire la même chose, voire bien plus avec l'entrée en vigueur de l'accompagnement individualisé et l'activation qui sera plus fréquente et touchera de nouveaux publics comme les travailleurs à temps partiel et les plus de 50 ans. Le Conseil économique et social de la Wallonie (CESW) effectue en ce moment un travail considérable sur les implications et conséquences de ce transfert. Un cadastre des mesures existantes tant au niveau fédéral que régional est en cours de finalisation. Ce cadastre sera ensuite confronté aux acteurs de terrain qui seront invités à exprimer leurs positions et propositions en ces matières. Dès lors, **il est notamment indispensable que les secteurs de l'insertion socio-professionnelle et de l'économie sociale travaillent de concert pour élaborer celles-ci afin d'éviter qu'en 2015, il y ait, pour ces secteurs, moins de moyens qu'il n'y en a actuellement**.

4. Conclusion d'Eric GRAVA, président de la fédération CAIPS

Eric GRAVA a conclu le repas et les Etats Généraux en annonçant que CAIPS allait **se saisir de l'opportunité de la régionalisation des compétences fédérales liées à l'emploi pour faire des propositions de politiques plus adaptées aux réalités socio-économiques de la Wallonie. Il nous faudra veiller au développement de nouvelles initiatives soucieuses d'intégrer les personnes les plus précarisées.** Dans ce cadre, CAIPS se veut une force de proposition et de débat tant pour le secteur que pour les centres affiliés, il collaborera dans ce sens avec l'Interfédé pour les matières spécifiquement liées au secteur des EFT et OISP. Les XV^{èmes} Etats Généraux de la fédération seront consacrés, en 2013, à l'élaboration d'un mémorandum politique qui sera destiné aux différents décideurs et acteurs en vue des élections régionales de 2014.

Le Président a terminé son allocution par l'annonce de son départ vers d'autres cieux professionnels. Il a remercié et rendu hommage à tous ceux et toutes celles qu'il a côtoyés au cours des années qu'il a passées dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle.