



L'ACCOMPAGNEMENT : tous concernés !

Actes des 22^{èmes} Etats Généraux de la fédération CAIPS

- 22 octobre 2021 -

Charleroi Espace Meeting Européen



Avec le soutien de :



CAIPS a.s.b.l. – Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale

Rue du Pont 24 – 4540 AMAY

Tél +32 4 337 89 64

Fax : +32 4 330 18 80

E-Mail : info@caips.be

Site Internet: www.caips.be – Delta Lloyd 634-2064301-19 – Ent. 0438406049 – RPM Liège – BIC: BNAGBEBB – Iban: BE39.6342.0643.0119 – Facebook
CAIPS traite vos données personnelles de façon confidentielle et conformément à la réglementation en vigueur: www.caips.be/vie-privee

LA FEDERATION CAIPS

C.A.I.P.S. ([Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale](#)) est une fédération qui a pour but de promouvoir les activités d'insertion sociale et/ou socioprofessionnelle, ainsi que l'économie sociale. Fondée le 26 décembre 1988 à l'initiative de cinq entreprises d'apprentissage professionnelle, ancêtres des entreprises de formation par le travail (EFT), la fédération s'est agrandie peu à peu avec l'arrivée des organismes d'insertion socioprofessionnelle en 1995 (OISP). Deux ans plus tard, ce sont les premières initiatives d'économie sociale marchande, les futures entreprises d'insertion (EI), qui se fédèrent. Depuis 2007, CAIPS compte également parmi ses membres des services d'insertion sociale (SIS), en 2014 sont arrivés des acteurs du plan mobilisateur TIC (PMTIC) et en 2016 des professionnels des initiatives locales d'intégration (ILI). Avec l'entrée en vigueur au 1er janvier 2017 du décret relatif aux centres d'insertion socioprofessionnelle du 10 juillet 2013, les EFT et OISP sont depuis regroupés sous le vocable CISP.

A ce jour, CAIPS regroupe une centaine de membres : des associations, des CPAS et des sociétés à finalité sociale développant ou soutenant des actions d'insertion sociale ou socioprofessionnelle, ou intervenant dans le champ de l'économie sociale. Elle représente la plus importante fédération de centres d'insertion socioprofessionnelle agréés par la Wallonie ; l'une des seules à représenter tant le secteur privé que le secteur public ; et la première fédération pour le secteur des SIS.

La fédération a trois types de missions : l'aide et les services aux membres, l'échange et l'animation en réseau des membres, et enfin, la représentation et la défense des intérêts des membres. Les Etats Généraux s'inscrivent dans les missions statutaires de la fédération et en sont le reflet.

LES ETATS GENERAUX DE CAIPS

Les Etats Généraux (EG) de CAIPS constituent un évènement qui réunit chaque année les membres de la fédération (travailleurs et stagiaires) et de nombreux partenaires invités. En offrant l'occasion aux acteurs de l'insertion sociale et socioprofessionnelle partageant ses valeurs de progrès et de justice sociale de se rencontrer, de discuter et de débattre sur des enjeux du secteur, les EG de CAIPS sont l'opportunité de relayer auprès du monde politique et des institutions publiques partenaires les questionnements et les propositions issues de ce moment important dans la vie de la fédération, de conforter l'action collective... tout en partageant un moment de convivialité !

Consultez l'historique sur <https://www.caips.be/archives-etats-generaux/>

L'ACCOMPAGNEMENT

Des travaux et échanges réguliers avec les membres ressort l'importance de renforcer l'accompagnement psychosocial voire spécialisé de publics en précarisation croissante, et l'urgence de soutenir les opérateurs de terrain pour un accompagnement adéquat. Ce constat de terrain prend une acuité toute particulière depuis début 2020, la pandémie s'étant imposée à l'agenda politique, économique et social. Cette crise persistante risque bien d'aggraver la précarisation croissante déjà constatée auprès des publics en insertion et déjà soulignée dans le [mémoire de CAIPS](#) comme dans celui de l'Interfédération des CISP.

C'est le moment pour notre secteur qui place l'humain au cœur du dispositif de repenser les politiques menées sur le terrain et de re-questionner les priorités. Comment l'accompagnement peut-il, aujourd'hui et demain, répondre au mieux aux besoins en constante évolution des publics en situation de précarité, en lutte pour le maintien d'allocations sociales, en trajectoire d'insertion, en démarche de formation ou en recherche d'emploi ? Une réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en Wallonie est en cours... ouvre-t-elle à un véritable changement de modèle de l'accompagnement des demandeurs d'emploi au sein du Forem et à un investissement quantitatif et qualitatif au bénéfice des plus éloignés de l'emploi ? Agit-elle en faveur d'une meilleure articulation entre contrôle et accompagnement ? Quid des pratiques d'accompagnement en CPAS, en CISP et autres secteurs représentés par les membres (SIS, ILI) de la fédération ? Etc.

Autant de questions débattues lors de nos 22^{èmes} Etats Généraux avec la volonté, comme chaque année, que ce rendez-vous soit l'occasion de dégager des réflexions fécondes ayant force de propositions.

TABLES DES MATIERES

Remerciements :.....	3
L'ACCOMPAGNEMENT : CONCEPTIONS ET REFORME EN COURS	4
Conception de l'accompagnement de la fédération CAIPS.....	4
Panel de discussion à propos de la réforme en cours	5
<i>Réforme de l'accompagnement du Forem</i>	5
<i>L'expérience des CPAS de la combinaison entre accompagnement et contrôle</i>	6
<i>La place de la FGTB et des syndicats</i>	7
<i>Positionnements de la fédération CAIPS sur la réforme TIM du Forem</i>	8
<i>Questions du public et débats</i>	9
<i>Accompagnement et politiques sociales</i>	10
L'ACCOMPAGNEMENT : TEMOIGNAGES DE TERRAIN	12
Etude qualitative auprès d'adultes à faible niveau de qualifications en attente ou en reprise de formation	12
Témoignages vidéos de stagiaires.....	13
Témoignages d'intervenants sociaux	13
<i>Accompagnement social et individuel</i>	13
<i>Accompagnement et Santé Mentale</i>	14
<i>Accompagnement et travail collectif en SIS</i>	16
<i>Accompagnement social de proximité en ILI</i>	18
CONCLUSIONS POLITIQUES	21
INTERVENTION DE LA MINISTRE CHRISTIE MORREALE.....	23

REMERCIEMENTS :

En ouverture des Etats Généraux 2021, après un mot d'accueil, le Président de la fédération CAIPS Necati CELIK, Directeur de SIMA Verviers, a salué et remercié celles et ceux sans qui les 22èmes Etats Généraux de la fédération CAIPS, après 2 reports liés à la crise sanitaire COVID-19, n'auraient pas été possibles. Tout d'abord, il a remercié le CEME d'accueillir l'événement dans des conditions difficiles et changeantes, le traiteur « Plaisir de recevoir », l'équipe de la fédération qui est sur le pont pour que la journée soit tout autant riche que conviviale, le GSARA pour la réalisation des capsules vidéo de témoignes de stagiaires projetées l'après-midi. Il a également adressé des remerciements à l'ensemble des intervenants de la journée qui ont maintenu leur participation depuis juillet 2020 déjà, à Mme la ministre Christie Morreale attendue pour la clôture des travaux, à la Wallonie et à la Province du Hainaut pour leur soutien financier ainsi qu'au Group S et à Liantis pour leur sponsoring... et bien entendu à l'ensemble des participants présents venus nombreux, marquant leur intérêt pour la thématique de nos Etats Généraux et les travaux de la fédération CAIPS.

- SEANCE PLENIERE DU MATIN -

L'ACCOMPAGNEMENT : CONCEPTIONS ET REFORME EN COURS

CONCEPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FEDERATION CAIPS

– François XHAARD, Coordinateur de la fédération CAIPS

Quel autre point de départ pour entamer les travaux à l'occasion de nos EG 2021 que notre propre conception de l'accompagnement ? Un modèle exigeant à mettre en œuvre, qui se confronte aux réalités socioéconomiques, politiques et institutionnelles, un horizon vers lequel tendre inlassablement à défaut de l'atteindre. Une conception que nos travaux préparatoires avec nos affiliés révèlent pourtant très cohérente.

La Charte de la fédération situe sans ambages l'accompagnement au cœur de nos missions. Acteurs de leurs parcours, les bénéficiaires sont épaulés dans leur cheminement vers l'emploi, l'autonomie sociale et la citoyenneté active (faite de droits et de devoirs réciproques). L'accompagnement, inscrit dans l'ADN du secteur depuis sa genèse, nous concerne tous : formateurs, responsables de centres, coordinateurs pédagogiques, assistants sociaux, agents d'insertion... et personnes accompagnées. Il renvoie à des fonctions spécifiques mais n'en est pas moins transversal. Notre expertise en la matière est multiple et pointue... Mais est-elle pour autant pleinement reconnue ?

En cette année 2021, sur fond de pandémie qui s'étire et de crise migratoire qui perdure, les inégalités et la précarité s'accroissent encore. Comment l'accompagnement peut-il répondre au mieux aux besoins en constante évolution des publics en lutte pour le maintien d'allocations sociales, en trajectoire d'insertion, en démarche de formation ou en recherche d'emploi ? Des pistes claires existent d'ores et déjà. CAIPS entend les étayer et les porter haut et fort.

En prélude à ces Etats Généraux 2021, les affiliés réaffirment une conception largement partagée de l'accompagnement, que nous entendons continuer à défendre. Elle peut être esquissée comme suit : *Une démarche qui part des réalités de la personne et s'y adapte, dans une approche humaine, menée en collaborations, qui fait sens pour les intéressés et les place en position d'acteurs, cherche à transformer l'environnement sociétal et ose se réinventer pour œuvrer à l'inclusion effective des plus marginalisés, et à leur émancipation.*

Ceci reflète l'approche singulière de l'ISP, mise à plat par les affiliés en 2013 dans la brochure « *Une autre voie vers l'intégration...* » A l'opposé d'une vision réductrice de la personne, nous travaillons sur ses ressources pour développer son pouvoir d'agir. La confiance est instaurée à la faveur de périodes d'intervention assez longues. Nos pratiques, individualisées, misent beaucoup sur le groupe, qui soutient, transforme. L'optique est intégratrice des dimensions personnelle, sociale et professionnelle, grâce à la multidisciplinarité, au partenariat, au travail en réseau. La diversité des situations induit un renouvellement continu ; la standardisation est *de facto* limitée... Et ce qui lie tous ces ingrédients, c'est l'accompagnement !

Prendre les besoins des personnes comme point d'ancrage, c'est s'inscrire dans un paradigme inclusif. Et ça conduit à explorer les marges, voire à sortir du cadre. Depuis ses origines, notre secteur questionne les contours de l'action et crée de nouvelles réponses. Interpellant le politique. C'est là une de ses valeurs ajoutées. Il s'affirme comme partenaire à part entière des services publics, dans une optique de complémentarité. Car outre accompagner des publics en grande difficulté, nous réintroduisons de l'humain là où il n'y a guère que des procédures, développons des modèles d'intervention alternatifs, ouvrons des voies pour changer l'environnement sociétal... et pas seulement l'individu.

Or dans le contexte actuel, les freins à l'insertion sont peu investigués dans le paysage mais vus comme des caractéristiques intrinsèques aux personnes. On est prié de se conformer aux exigences d'un marché de l'emploi qui pourtant nous exclut si l'on est peu qualifié. Prouver qu'on cherche un travail est devenu une fin en soi... Il y a trop peu d'écoute, un déficit de sens.

Alors l'accompagnement vise à en recréer. Dans un cadre institutionnel souvent abscons, les démarches à accomplir par nos publics doivent être reliées à leurs problèmes concrets. La question du sens se pose aussi au niveau des équipes, dont l'inventivité déployée pour accompagner les usagers peut se heurter à l'âpreté des logiques de financement ou administratives. Et c'est pire quand elles reçoivent des injonctions incompatibles avec l'éthique-même de leur métier. Par exemple si on leur impose de transférer à des instances exerçant le contrôle social des données jugées confidentielles.

Ces dix-huit derniers mois, la tendance à la digitalisation de tout type de service s'est prodigieusement accentuée. L'enjeu devient majeur en termes d'accès aux droits fondamentaux. Pour la formation et l'accompagnement vers l'emploi, le présentiel est un impératif que nous défendons avec force. Tout en redoublant d'efforts pédagogiques contre la fracture numérique.

De longue date, la fédération réclame que le holà soit mis à la normalisation des personnes et à la pression qu'elle engendre. Au « contrôle » qui effraye et parfois sanctionne, nous préférons « poser le cadre », qui soutient, structure et sécurise socialement. L'ISP doit se prémunir contre tout modèle d'accompagnement trop formalisé, rigidifié, qui deviendrait inadéquat pour lutter contre l'exclusion. Nos démarches émancipatrices requièrent le plein exercice de la liberté associative et de l'autonomie des pouvoirs locaux.

En fin de journée, sur base de nos échanges, nous formulerons une série de propositions politiques dont bon nombre figuraient déjà dans notre *Mémoire* 2019.

PANEL DE DISCUSSION A PROPOS DE LA REFORME EN COURS

Réforme de l'accompagnement du Forem

– Marie-Kristine VANBOCKESTAL, Administratrice Générale du Forem

Invitée à présenter les principales lignes de la réforme de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, qui a reçu pour nom TIM, pour Talents-Impulsion-Mobilisation, Mme Vanboeckstal la présente sous trois angles, à savoir les innovations, les points forts, les risques.

Innovations

La réforme s'accompagne de plusieurs innovations significatives en matière de digitalisation. Le développement d'une série d'outils est en cours ; une douzaine de services sont désormais digitalisés ou en voie de l'être prochainement. Le Forem va recourir à des outils informatiques d'automatisation des tâches de son personnel, de gestion des parcours des demandeurs d'emploi et de *matching* offre-demande. Il mettra en outre à disposition des usagers un espace numérique personnel où tenir à jour son dossier, encoder des informations et déposer des documents. Il proposera un dispositif d'accompagnement digital par des e-conseillers. En matière d'intelligence artificielle, le Forem se dote d'outils numériques d'aide à la décision, ou de calcul de score de proximité à l'emploi. Soumis à l'Autorité de Protection des Données, ils sont l'objet d'un avis favorable de cette dernière.

L'accompagnement de tous les demandeurs d'emploi est un objectif prioritaire de la réforme. De plus, il donnera une priorité aux demandeurs d'emplois inoccupés les plus éloignés de l'emploi. La réforme du Forem vise donc à garantir la possibilité d'un accompagnement à tous les demandeurs d'emploi, en offrant une plus grande autonomie à ceux qui ont la capacité à gérer leur recherche d'emploi seuls ou avec un accompagnement minimal, au bénéfice d'un accompagnement renforcé pour les personnes les plus en difficultés. Quatre modalités de suivi sont prévues et adaptées selon le degré de maturité numérique des demandeurs d'emploi et leur proximité de l'emploi : suivi digital à distance, e-conseil, conseil en présentiel selon une approche sectorielle, conseil personnalisé en présentiel centré sur l'insertion socioprofessionnelle.

D'ores et déjà, les radiations automatiques ont été supprimées, l'inscription des demandeurs d'emploi sera par principe à durée indéterminée.

En complément aux entretiens de suivi, des activités de coaching et de soutien pourront être proposées, avec une fréquence variable selon les besoins.

En matière de dispense de disponibilité, l'analyse de la pertinence de l'octroi d'une dispense de disponibilité sera évaluée par le conseiller référent selon une démarche qualitative et plus seulement administrative.

Atouts

Parmi les points forts de la réforme, Marie-Kristine Vanboeckstal met en avant l'amélioration de la qualité des dossiers des demandeurs d'emploi, grâce à la possibilité de présélection pour les entreprises via les outils numériques, la fréquence des suivis, les échanges d'infos avec les partenaires et la robustesse du positionnement « métier ». L'inscription des usagers sera simplifiée et démultipliée en accès (approche dite « multi-canal ») avec une priorité accordée au web, impliquant la création d'un espace numérique personnel. La fréquence des suivis sera renforcée et réalisée dans la transparence ; elle nécessitera des contacts réguliers et une adaptation de l'intensité aux besoins du demandeur d'emploi.

L'affirmation du « phygital » correspond à un couplage des modalités de suivi permettant tant le suivi présentiel rapproché que la gestion 100% autonome par l'utilisateur, en passant par la disponibilité d'e-conseillers. Le « phygital » sera rendu possible par l'accès à des outils numériques permettant un gain de temps pour les conseillers référents ; la mise en œuvre de cette évolution sera assortie d'une orientation des usagers vers des formations de remédiation numérique en vue d'augmenter leur capacité à utiliser les outils numériques disponibles.

Un nouveau management est en cours de mise en place avec le recours à l'intelligence collective et au travail partagé en commun. Un *upgrading* des compétences des conseillers est nécessaire, via des programmes de formation. Il s'agira là de viser à l'instauration d'une démarche d'évaluation formative, qui articule les missions d'accompagnement et de contrôle, permet une meilleure pertinence dans l'analyse des dossiers, met fin au principe du contrôle annuel par défaut pour tous et entraînera une diminution des sanctions.

Risques

En ce qui concerne les risques, Mme Vanboeckstal soulève d'abord la question de la fracture numérique des usagers. Si celle-ci est bel et bien prise en compte par la réforme puisqu'un accompagnement présentiel sera garanti pour toutes et tous, toutes les parties prenantes devront être soutenues dans les transformations en cours, depuis la tutelle jusqu'aux demandeurs d'emploi, en passant par les partenaires, et en particulier les conseillers du Forem qui vont vivre une importante réorganisation du travail. Ceci imposera de veiller à leur formation – en ce compris la question de la fracture numérique car elle touche aussi les travailleurs. Il y a là un rôle important à jouer pour la ligne managériale du service public wallon de l'emploi.

La problématique du télétravail est également un point de vigilance, sachant que toutes les demandes et attentes du personnel en la matière ne pourront pas forcément être rencontrées comme il le souhaiterait au vu du maintien d'un dispositif d'accompagnement en présentiel.

Elle cite encore au rang des risques, la problématique de la disparité entre l'offre et la demande sur le marché du travail wallon, et l'importance de communiquer vers les usagers d'une façon propre à entraîner leur adhésion aux nouvelles modalités d'accompagnement proposées.

L'expérience des CPAS de la combinaison entre accompagnement et contrôle

– Alain VAESSEN, Directeur Général de la Fédération des CPAS

Alain Vaessen ouvre son exposé sur quelques données chiffrées : au 1^{er} janvier 2021, on dénombrait 73.925 bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale et 3484 bénéficiaires de l'Aide Sociale Equivalente en Wallonie. Il fait remarquer qu'en quarante ans, on est passés d'environ 100.000 bénéficiaires du CPAS par an pour toute la Belgique à 100.000 bénéficiaires pour la seule Wallonie... Tous les CPAS organisent

un accompagnement social « généraliste » accessible à tous sans distinction, tandis que 73% d'entre eux organisent en outre un accompagnement visant l'insertion socioprofessionnelle (ISP). Celui-ci concerne 50% des effectifs des bénéficiaires et recouvre trois réalités : la mise à l'emploi qui concerne 6000 personnes, la mise aux études qui en concerne 13.000 et la mise en formation de 3500 personnes.

Alain Vaessen aborde ensuite la distinction entre accompagnement et contrôle dans le cadre de l'ISP, en se référant d'abord à la réglementation. La loi organique des CPAS en son article 1^{er} comme celle relative au droit à l'intégration sociale (DIS) en son article 2 accordent le droit à l'aide sociale. Toutefois, le DIS en précise les modalités, puisqu'il précise qu'il peut « prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un PIIS ». En matière de contrôle, il rappelle que la notion de « disposition au travail » remonte à 1974, et que le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS), intégré dans les dispositifs en 1993, a renforcé le contrôle à l'occasion de la réforme de 2016, qui précise que « *Pour pouvoir bénéficier du DIS, la personne doit simultanément et sans préjudice des conditions spécifiques prévues par cette loi: [...] être disposée à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent* » (Loi DIS Art.3).

Il précise ensuite que l'accompagnement varie selon les spécificités locales, que la tendance actuelle dans les CPAS est de distinguer contrôle et accompagnement par la spécialisation via la création de services distincts chargés de répondre aux problèmes de surendettement, logement, d'aide aux familles, etc. En matière d'ISP, l'accompagnement est dégagé de toute forme de contrôle pour mieux offrir bilan d'orientation, contacts avec partenaires utilisateurs, mise en formation, accompagnement social... Le contrôle est en réalité relativement souple et conciliant. En effet, la réglementation prévoit des sanctions moins lourdes qu'en matière de chômage, et, surtout, que l'aide sociale soit financée par les CPAS sur fonds propres en cas de suspension du revenu d'intégration.

Quant à l'expérience des différentes parties prenantes, tout indique que la position de « contrôleur » n'est pas adaptée : les usagers vivent le contrôle comme une violence, les travailleurs sociaux ont le sentiment de trahir leur rôle, sans certitude aucune que cela ait un quelconque impact positif sur les mises à l'emploi. L'institution n'y gagne qu'une image négative qui éloigne d'elle une partie des personnes dans le besoin. Toutes et tous ressentent qu'il faut accompagner plus et contrôler moins.

Pour atteindre cet objectif, différentes pistes doivent être investies : refinancer les CPAS, former les travailleurs sociaux (dont la nouvelle génération tend souvent vers une forme de « méritocratie » ou l'aide sociale serait conditionnée et conditionnable, ce qui ne correspond pas à sa définition originelle), tenir compte du contexte socioéconomique pour mieux s'y adapter, alléger la charge administrative du travail en CPAS et apporter de la souplesse dans les démarches d'inspection.

Alain Vaessen fait remarquer l'absurdité pour les CPAS de contrôler des bénéficiaires qui, en cas de sanction, resteraient de toute façons sous leur responsabilité, et devraient être remis en selle par leurs soins – à moins que ces exclus ne choisissent de sortir tout simplement du système, ce qui constitue un échec social majeur.

La place de la FGTB et des syndicats

– Vincent PESTIEAU, Secrétaire Régional de la FGTB Charleroi-Sud-Hainaut

A la FGTB, la question de l'accompagnement des travailleurs sans emploi doit s'envisager au prisme de celle du chômage et du paiement des allocations de chômage, annonce Vincent Pestieau d'entrée de jeu. Les caisses de paiement connaissent le montant des allocations perçues par les ayants-droits : dans la plupart des cas, ce montant est inférieur ou très proches du seuil de pauvreté. De là découle leur nervosité qui se manifeste auprès des caisses de paiement, parfois à leur détriment. Il signale également que la courbe montante des demandes du revenu d'intégration évoquée par Alain Vaessen est le corollaire direct d'une courbe d'exclusion du chômage tout à fait visible dans les caisses de paiement.

Vincent Pestieau constate cependant que de 2005 à 2015, on observe en fait une grande stabilité en matière d'offre d'emplois dans le bassin de Charleroi : sur cette période, on enregistre 10 à 15.000 destructions d'emploi pour 10 à 15.000 créations d'emploi. Les uns et les autres ne sont pas du même

type, bien évidemment, mais il y a donc là une vraie dynamique qui est à l'œuvre, avec autant d'entrées que de sorties d'emploi dues aux transformations du marché du travail.

Ces constats doivent amener à un changement de paradigme : on ne peut continuer à faire peser la pression uniquement sur les demandeurs d'emploi. Les exclusions du système d'allocations de chômage sont indignes d'une politique sociale. A ce titre, l'horizon – souhaité – par la réforme TIM d'une réduction du nombre d'exclusions est une bonne nouvelle, mais la réforme de l'accompagnement des chômeurs devra être questionnée en termes de résultats. Il importe que, dans le cadre du comité de gestion du Forem, existe une possibilité de tirer le signal d'alarme si la réforme ne va pas dans le sens voulu. Pour la FGTB, un point d'attention dans le cadre de la réforme du Forem consiste à maintenir le rôle des accompagnateurs syndicaux, pas seulement en aval, mais également en amont du contrôle des chômeurs, dès la formalisation du plan d'insertion des chômeurs. En effet, la défense des affiliés est remise en question quand elle intervient trop tard dans le processus.

Vincent Pestieau termine son intervention en rappelant qu'aujourd'hui, on produit plus de travailleurs malades de longue durée que de travailleurs sans emploi avec allocations de chômage. Il fait valoir que la réduction collective du temps de travail répond de manière adéquate et de manière concomitante à ces deux problématiques : l'existence de travailleurs malades à cause du travail et de ceux qui sont malades de ne pas en avoir.

Positionnements de la fédération CAIPS sur la réforme TIM du Forem

– Jean-Luc VRANCKEN, Directeur de la fédération CAIPS

Jean-Luc Vrancken partage quelques positions de CAIPS sur la réforme d'accompagnement du Forem, sous forme de « fleurs » et de « points de vigilance ».

En ce qui concerne les points positifs, il souligne que cette réforme va enfin conduire le Forem à s'intéresser à tous les demandeurs d'emploi et, mieux, privilégier en présentiel les plus précarisés, qui parfois se sentaient oubliés ou négligés. Autre atout : il semble que tout soit mis en place pour réduire les sanctions et donc les exclusions. Il était grand temps d'y travailler, au vu des disparités frappantes entre la Wallonie et la Flandre à ce niveau ou de l'exclusion des personnes les plus précarisées. Enfin, la réforme a bénéficié d'une concertation qu'on a rarement connue aussi intensive entre cabinet ministériel, Forem, partenaires sociaux et représentants des opérateurs. Elle a permis la prise en compte de nombreux points d'attention amenés par notre secteur coordonné par l'Interfédération, comme la formation obligatoire des agents du Forem, la plus grande précision de la définition de la maturité numérique, ou encore le refus de l'utilisation des données transmises à des fins de sanction. Par ailleurs, on peut se réjouir de constater que les modalités des relations partenariales se sont améliorées dans la future réglementation : nous ne sommes plus considérés comme des sous-traitants dits « tiers » comme le prévoyait la version initiale du projet de décret relatif à l'accompagnement pour devenir (ou redevenir) des partenaires à part entière.

La vigilance restera de mise sur d'autres aspects. À commencer par une réalité criante : il n'y a pas d'emplois disponibles pour tous les plus précarisés, dont le nombre, estimé à 80.000 personnes, ne comprend pas toutes celles qu'on retrouve dans les CISP, comme les personnes analphabètes ou illettrées, incarcérées, sans revenus, malades en revalidation ou bénéficiaires du CPAS... S'il faut trouver un emploi à qualifications réduites pour tous, le chemin va être long : l'emploi des classes moyennes se réduit, l'emploi à qualifications réduites est en cours de déstructuration et devient le terrain d'une concurrence entre étudiants, pensionnés, sans papiers, dans un contexte préoccupant d'ubérisation de l'économie. Des solutions existent pourtant, évoquées dans le *Mémoire* de CAIPS, parmi lesquelles le renforcement des IDESS. A quand une politique plus volontariste à la hauteur des enjeux en la matière ?

Autre point de vigilance : la tentation du « tout au numérique », qui amènerait les conseillers du Forem à envoyer en remédiation numérique toute personne dont la maturité en la matière serait estimée insuffisante pour une recherche d'emploi autonome, sans tenir compte du projet professionnel de l'utilisateur qui n'exige pas forcément le recours aux technologies. A cet égard, il rappelle que la fédération

avait vainement proposé un amendement au décret encadrant la réforme affirmant le caractère « multi-dimensionnel » de l'accompagnement...

La tentation de la récolte massive d'informations est également une dérive à éviter : si la réforme du Forem se fait dans le respect du RGPD, notre secteur est tenu de respecter également d'autres réglementations, comme celle du secret professionnel qui s'impose aux accompagnateurs sociaux. La fédération sera particulièrement attentive au fait de ne pas transmettre au Forem de données à caractère psycho-social que ses affiliés relèveraient.

Questions du public et débats

Durant les différentes interventions, le public était invité à transmettre ses questions à l'équipe de CAIPS par l'intermédiaire de petits cartons. Plus de 30 questions ont été récoltées et synthétisées par François Xhaard et Muriel Wiliquet, en dégagant les thèmes et préoccupations qui en ressortaient.

Le thème le plus abordé par le public est celui de la coexistence de dispositifs présentiel et distanciel pour l'accompagnement des chômeurs. Il s'agit de savoir si les entretiens intermédiaires en suivi intensif (coaching et soutien) seront bien proposés en présentiel, comment le dispositif PMTIC est intégré dans la réflexion sur la réforme de l'accompagnement, ou encore à quel point la disponibilité des conseillers sera garantie pour du présentiel au vu du nombre important de chômeurs à accompagner sous cette modalité (1 chômeur wallon sur 2 est en situation de fracture numérique).

Plus largement, le recours important au numérique pose également question, en particulier l'usage d'algorithmes pour la rencontre entre le profil des chômeurs et les offres d'emploi, l'utilisation d'un « espace personnel » en ligne contenant des documents et données personnelles, ou la gestion autonome de la recherche d'emploi pour les chômeurs jugés « numériquement matures ». La dimension humaine de l'accompagnement pourrait s'y dissoudre : à quel prix pour les personnes ?

Marie-Kristine Vanbockestael répond à ces différents questionnements en réaffirmant la proximité qu'elle perçoit entre la conception de l'accompagnement de la fédération CAIPS et ce que la réforme du Forem veut instaurer. Elle souligne que personne n'échappe aujourd'hui à la digitalisation et qu'il est du devoir du Forem de former les citoyens à différents niveaux d'expertise, raison pour laquelle le Forem participe actuellement à une trentaine de projets en la matière. Elle précise que la remédiation numérique consiste en une approche complémentaire à d'autres actions d'orientation et de formation des demandeurs d'emplois.

En ce qui concerne le transfert de données, elle explique que le projet de réforme a été soumis à l'Autorité belge de Protection des Données, dont les avis sont revenus positifs. La recherche d'humanité dans les relations avec les demandeurs d'emploi est bien un objectif de la réforme, la volonté du Forem est qu'elle se fasse aussi au profit d'équipes sectorielles qui amélioreront la rencontre entre conseillers Forem et personnels CISP sur des dossiers concrets.

« Chiche ! » lui répond Jean-Luc Vrancken, qui propose à Mme Vanbockestael d'intégrer alors dans l'Arrêté, et sans attendre, le principe d'un accompagnement multidimensionnel, intégrant la dimension numérique au même titre que les questions de mobilité, de santé mentale, de projet professionnalisant, sans hiérarchisation préétablie de ces problématiques. Chiche aussi pour des rencontres entre Forem et opérateurs CISP, qu'il invite à concrétiser rapidement.

Sur la question des ressources humaines disponibles pour multiplier les contacts en présentiel, Mme Vanbockestael entend les inquiétudes, et promet que tout sera mis en œuvre pour atteindre les objectifs. Elle souhaiterait que les critiques puissent être formulées à partir de faits concrets, une fois la réforme entrée en vigueur. Concernant l'emploi accessible aux personnes marginalisées, la volonté est de s'appuyer sur des outils existants qui ont fait leurs preuves, comme la méthodologie « coup de boost » employée avec succès avec les publics « NEET's » et qui mixe accompagnements en groupe et entretiens individuels.

L'Administratrice générale du Forem ne conteste pas les chiffres relatifs aux sanctions des chômeurs, mais fait remarquer qu'en comptabilisant à la fois les sanctions en disponibilité passive et active, et

l'étape de « pré-avertissement » ajouté au processus par le VDAB, les chiffres restent assez comparables des deux côtés de la frontière linguistique. Elle invite à en retenir que la multiplication des avertissements est une méthode efficace pour protéger les chômeurs de la sanction ultime.

Alain Vaessen répond à son tour aux questions du public, en évoquant les « 37 propositions pour travailler en confinement » élaborées par les CPAS. Pour lui, la première ligne sociale doit impérativement accueillir les usagers en présentiel. Les CPAS constatent une sérieuse rupture de contact avec une partie de la population, qui est comme « mise en sommeil » : il faut y répondre en allant les chercher, pas en accentuant le contrôle.

Concernant le PIIS, M. Vaessen rappelle que les CPAS continuent à en questionner le principe ; une évaluation récemment menée en concertation avec le SPF Action sociale et la Fédération wallonne des CPAS encourage son usage comme outil d'accompagnement et non pas de sanction.

A propos de la dimension humaine de l'accompagnement, il souligne qu'on a rarement vu une politique wallonne où les risques sont anticipés comme ici, et salue cette évolution. Il suggère qu'on ne néglige pas de les gérer et d'évaluer les effets de la réforme, et ceci pas uniquement en termes de taux d'insertion.

Il termine en attirant l'attention sur le fait que la simple régularité des entretiens au Forem (jusqu'à huit par an) peut être vécue comme une oppression.

Vincent Pestieau contribue ensuite au débat en faisant remarquer qu'au-delà des chiffres, une exclusion du système d'assurance chômage est toujours une défaite pour l'équipe qui accompagne un chômeur. Ramener dans l'accompagnement social ou dans l'emploi les personnes qui en ont été évincées nécessite un temps et une énergie considérable, à mettre en balance dans l'évaluation des « coûts » sociaux du chômage. L'expérience de la FGTB montre qu'un simple formulaire adopté en concertation et communiqué entre partenaires suffit déjà à améliorer significativement l'accompagnement de ces personnes.

Enfin, on notera qu'à la question relative aux services PMTIC, Jean-Luc Vrancken a rappelé que ces dispositifs sont en cours de réforme en vue de leur redynamisation après plusieurs années de diminution de leur offre de services alors que la demande reste très importante. Il souligne à cet égard l'excellente collaboration avec le cabinet de la ministre Morreale qui est particulièrement attentif aux propositions émanant du terrain relayée par l'Interfédération. Il regrette toutefois qu'à ce stade de la concertation, le secteur n'a toujours pas obtenu de garantie quant à l'octroi de l'indemnité de formation de 1€/heure aux stagiaires en formation en PMTIC.

Accompagnement et politiques sociales

– Jean-François ORIANNE, Professeur au département des sciences sociales de l'ULiège, sociologue de l'action publique et des problèmes au travail,

et Laura BEUKER, chercheuse au LENTIC et chargée de projets à la Maison des Sciences de l'Homme de l'ULiège

Au terme de la matinée, deux intervenants sont invités à apporter un éclairage universitaire sur les échanges de la matinée. Laura Beuker relève qu'il existe en Wallonie un foisonnement de dispositifs d'accompagnement, ce qui à la fois permet une grande diversité d'approches, mais engendre des tensions entre accompagnement et contrôle, entre technique et dimension humaine. Elle rapporte que dans ses échanges de recherche avec des conseillers Forem avant la dernière régionalisation qui a transféré au Forem le contrôle des chômeurs, une « ritournelle » revenait encore et encore *« on ne fait pas de contrôle, notre mission est relationnelle, c'est la dimension noble du métier, celle qui lui donne sens et que nous voulons préserver »*.

Jean-François Orianne lui succède pour clôturer la matinée avec un renversement de perspectives bienvenu. Observant que le Forem en est à sa 8^e ou 9^e réforme du Plan d'accompagnement des chômeurs, il observe qu'il s'agit en réalité d'une réforme de la réforme précédente, et craint qu'on ne soit entré dans une dynamique autoréférentielle où l'on réforme les réformes, mais pas les politiques d'emploi. Les services publics sont en difficulté depuis trente ans : l'enjeu et le risque de ce genre de réforme est d'accroître le caractère « à huis-clos » d'une politique qui tourne sur elle-même, qui n'arrive plus à s'insérer dans un contexte.

En réalité, dit Jean-François Oriante, le principal problème des demandeurs d'emploi réside dans l'organisation structurelle d'un manque d'emploi sur le marché du travail. On se réjouit d'une réduction des sanctions : c'est oublier qu'inclusion et exclusion vont main dans la main, que l'inclusion est conditionnée par l'existence d'exclusion. Il est aussi significatif qu'on parle de réduire les sanctions sur les chômeurs... mais pas de réduire le nombre des chômeurs. Cela renvoie à la problématique de l'utilité sociale, qui elle-même renvoie à la fonction du chômage dans notre modèle économique : assurer la modération salariale. Apparaît alors le cadre étriqué dans lequel cette réforme est conçue.

L'intermédiation vers l'emploi évacue la question du travail, empêche de porter collectivement cette question qui déborde largement celle de l'emploi. La question à se poser est : est-ce que cette manière d'organiser le travail humain est encore acceptable, est-il encore pertinent d'y articuler notre système de protection sociale ? Il faut en réalité reconstruire un rapport politique au travail, pour dépasser le paradoxe d'un accompagnement centré sur l'humain dans un contexte de pénurie structurelle d'emplois. L'effet pervers de l'injonction à « l'entreprise de soi-même » est d'accroître la responsabilisation individuelle, aux prix d'une invisibilisation de la responsabilité collective, d'une individualisation des risques sociaux. On attend des individus qu'ils résolvent individuellement les contradictions du système. C'est l'organisation du travail humain, réduit au modèle de l'emploi, qui est à questionner. « Et si nous rêvions », conclut le chercheur, « d'un accompagnement dans une perspective résolument antihumaniste ? On choisirait alors d'organiser l'accompagnement des services publics, des entreprises, pour qu'ils ne fassent plus porter sur l'humain les contradictions d'une organisation du marché du travail et d'un système de protection sociale obsolètes ».

- SEANCE PLENIERE DE L'APRES-MIDI - **L'ACCOMPAGNEMENT : TEMOIGNAGES DE TERRAIN**

Après les considérations globalement théoriques de la matinée, l'après-midi était consacrée à une confrontation avec les pratiques de terrain, d'abord par le biais des résultats d'une étude empirique, puis tant du côté des stagiaires, à travers des témoignages vidéos à la fois sobres et touchants réalisés grâce au GSARA, que du côté des travailleurs sociaux, avec quatre intervenants issus de centres affiliés à CAIPS, venus témoigner de leur expérience en CISP, Santé mentale, SIS, ILI. Les quatre vidéos ont été présentées en alternance avec les exposés.

ETUDE QUALITATIVE AUPRES D'ADULTES A FAIBLE NIVEAU DE QUALIFICATIONS EN ATTENTE OU EN REPRISE DE FORMATION

– Patricia VEGA FERNANDEZ, Enseignante en promotion sociale, Formatrice à l'Institut de la Formation en Cours de Carrière à Namur et Chercheuse en pédagogie à l'ULiège

C'est Mme Patricia Vega Fernandez, chercheuse à l'ULiège, qui entame la séance plénière de l'après-midi. Elle nous présente les principaux enseignements d'une étude qualitative menée en 2019 sous la supervision du Prof. Daniel Faulx de l'ULiège auprès d'« adultes ayant un faible niveau de qualifications, en attente ou en reprise de formation », au sein des IBEFE (Instance Bassin Enseignement qualifiant – Formation – Emploi).

Basée sur des entretiens semi-directifs et leur analyse compréhensive, la recherche avait pour but de répondre à la question suivante : « Dans quelle mesure le croisement entre un profil psychosocial et une offre de formation peut expliquer l'accrochage, la réussite et l'engagement dans un système éducatif ou formatif ? ». Mme Vega centre aujourd'hui son propos sur les résultats ayant plus particulièrement trait à l'accompagnement des personnes en formation.

Les publics concernés sont variés mais présentent majoritairement un sentiment de confiance fragile envers eux-mêmes et envers les autres, qui les place en insécurité. Un fréquent sentiment d'incompétence ou d'ignorance procède d'une succession d'échecs dans le parcours antérieur, notamment scolaire. Les plus jeunes expriment souvent un manque de soutien pédagogique et affectif par le passé, rendant cruciale l'attention individualisée dont ils peuvent bénéficier lors d'une reprise de formation. Elle contribuera à construire un socle de confiance et d'autonomie propres à supplanter les réactions d'agressivité ou de fuite, par exemple.

L'étude s'intéresse aux modes d'interaction et aux dispositifs pédagogiques dont des études antérieures ont déjà montré qu'ils engendrent des effets d'ordres divers sur l'adulte en formation : effets d'apprentissage, motivationnels, socio-relationnels ou encore identitaires.

De telles évolutions sont plus ou moins favorisées en fonction des caractéristiques des dispositifs. Ainsi, si les décisions d'orientation formative sont prises trop rapidement, sans concertation, les chances d'accrochage peuvent se voir amoindries. *A contrario*, elles apparaissent renforcées par des dispositifs permettant aux apprenants de disposer de temps pour gérer leur « cheminement de carrière » ou de mieux prendre conscience de soi grâce à des interactions groupales. On voit là l'importance du temps et du collectif.

Mme Vega souligne aussi l'intérêt de mobiliser des techniques d'animation de type socioconstructivistes afin d'accompagner les apprenants à créer des ponts entre les savoirs théoriques et les expériences pratiques. Les adultes apprécient les méthodes basées sur la pédagogie de l'expérimentation (essais-erreurs, réalisations individuelles ou collectives, visites d'atelier...).

La posture relationnelle de l'accompagnateur est, elle aussi, déterminante. On dénomme *posture de pair* celle qui se traduit par des attitudes détendues, d'écoute, d'empathie, de valorisation des savoirs et compétences... Elle est appréciée par les apprenants en processus d'accrochage ou d'insertion, qui y décèlent une implication forte de la part du professionnel à leurs côtés. Cependant, elle se doit d'être

articulée avec la *posture d'expert*, également fondamentale pour répondre aux besoins et consistant, quant à elle, à guider et cadrer.

En fait, tout est question d'équilibre entre *postures de pair et d'expert*. Par exemple, se montrer trop prescriptif peut produire des effets motivationnels et d'apprentissage négatifs. A l'opposé, mieux vaut ne pas confondre dispositif expérientiel et laissez-faire (faible encadrement des tâches, absence de feedback, absence de support de cours...).

Au terme d'un exposé amplement fondé sur des témoignages d'apprenants, Mme Vega tire comme conclusion que soutenir l'engagement en formation des publics en insertion passe par la qualité à la fois du contenu de la formation, du dispositif d'apprentissage et de la manière d'accompagner les personnes. Son étude met en évidence des modalités de travail qui facilitent le développement d'un sentiment positif d'appartenance et la transformation identitaire au plan professionnel ou personnel. Une telle approche de l'accompagnement requiert des ressources matérielles et humaines substantielles. Elle repose sur les innovations pédagogiques et le partage d'expériences adaptées aux adultes en formation.

[Accès au rapport complet de l'étude :](#)



TEMOIGNAGES VIDEOS DE STAGIAIRES

– G.S.A.R.A. Liège

Tournées par le GSARA auprès de quatre centres affiliés (Funoc, Article 23, Nouveau Saint Servais et SIS du CPAS de Charleroi), les vidéos montrent des stagiaires assis, face caméra, en plan américain, sur fond noir. Cette grande sobriété visuelle force l'attention vers leurs propos, leurs regards, leurs sourires parfois hésitants. Très simplement, ils racontent. L'une explique comment elle cachait ses difficultés aux travailleurs sociaux par crainte de perdre ses enfants, comment formateurs et accompagnateurs sociaux, pas dupes bien longtemps, l'ont amenée en douceur à déposer son fardeau, au bénéfice d'une plus grande disponibilité à sa formation. Un autre décrit les étapes successives de son parcours vers une confiance en soi restaurée, lui permettant de se tourner vers la recherche d'emploi, gage pour lui d'une véritable insertion dans la société.

Une grande dignité se dégage de ces témoignages, propre à rappeler à qui en douterait que nul ne devrait être réduit au seul prisme de son employabilité. L'accompagnement social a précisément cette fonction essentielle : renouer avec l'épaisseur de l'humain caché derrière le « demandeur d'emploi ».

[Accès aux capsules vidéo de témoignages de stagiaires :](#)



[CISP La Funoc](#)



[CISP Article 23](#)



[SIS du CPAS de Charleroi](#)



[ILI du CSE-NSS](#)

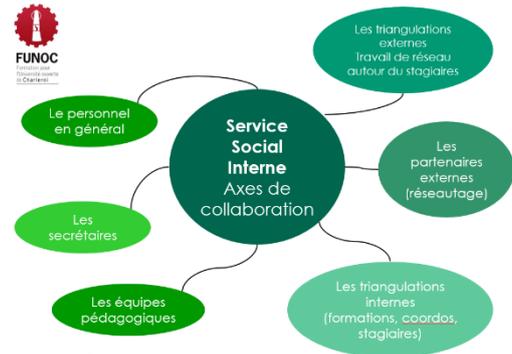
TEMOIGNAGES D'INTERVENANTS SOCIAUX

Accompagnement social et individuel

– Marianne LEER, Centre d'Insertion Socioprofessionnelle La Funoc

Marianne Leer, coordinatrice pédagogique, ouvre son exposé par un descriptif du dispositif d'accompagnement social proposé à la Funoc. L'institution organise un service social de première ligne pour les apprenants inscrits en formation sous ses différents agréments (CISP, FSE, ILI, AP Forem). Ce service brasse donc un public très large, dont l'âge va de 18 à 63 ans, au sein duquel de nombreuses personnes ont des difficultés très importantes et de plus en plus complexes. L'objectif est de leur permettre de se sentir plus légères et de les accompagner au mieux, afin de pouvoir se centrer un maximum sur la formation.

Outre le suivi individuel, en face-à-face, le service social de la Funoc organise des permanences juridiques une fois par mois dans chacune de ses implantations, en collaboration avec l'association Droits Quotidiens. Les stagiaires peuvent également participer à des animations collectives de prévention ou encore curatives à la demande de formateurs, de stagiaires ou du service social lui-même. Le service social de la Funoc organise ainsi 23 animations différentes (logement, alimentation, CPAS, stéréotypes, préjugés et discriminations, budget, violences conjugales et intrafamiliales, réseaux sociaux, etc.).



Parmi celles-ci, une animation « La formation change mon quotidien » est organisée sur base du constat suivant : les stagiaires n'ont généralement pas conscience des bouleversements que peut induire l'entrée et le maintien en formation. La formation implique des changements multiples dans le quotidien de la personne d'ordres relationnels et familiaux, financiers, de structuration du temps, d'organisation, d'engagements (contrat F70bis...), de relation avec les mutuelles... Assez euphoriques au début, après quelques semaines, divers problèmes sociaux, relationnels, d'intégration dans le groupe de formation et autres émergent. Ceux-ci compliquent le maintien en formation, d'où un travail de collaboration avec tout qui peut les aider à tenir le coup. Ceci afin de favoriser une approche globale des personnes.

Les travailleurs sociaux recourent au principe de secret professionnel partagé et la Funoc multiplie les axes de collaboration, entre membres du personnel d'abord, avec des triangulations internes impliquant le personnel chargé de l'accompagnement, de la formation et de la coordination, mais aussi avec les partenaires externes. La collaboration avec les stagiaires peut passer par un contrat tripartite qui définit des engagements mutuels et réciproques. Le service social peut y être impliqué afin de lever le cas échéant des freins personnels et sociaux ayant amené la conclusion de ce type de contrat et ce afin d'éviter tant que possible la rupture du processus de formation.

Pendant les périodes de confinement ou de semi confinement liés à la crise sanitaire COVID, le service social a été très présent en termes de permanences sociales présentielle, téléphoniques, mailing, réseaux sociaux... le tout afin d'éviter un maximum les situations de ruptures et de solitudes. Malgré certaines difficultés liées à l'accès au numérique de beaucoup de nos stagiaires, un important travail de soutien a été réalisé par les intervenantes sociales notamment par la réalisation d'un guide d'aides d'urgence et d'écoute. Les équipes pédagogiques ont été également un lien fort entre les stagiaires et le service social.

Le travail social de la Funoc, loin d'être un long fleuve tranquille, montre tous les jours que l'accompagnement de première ligne est une mission complexe. Pour garder le cap, le travail des équipes s'appuie sur la *Charte de l'accompagnement* en vue de maintenir toujours une approche « critique et émancipatrice » selon les termes régulièrement rappelés par Joëlle Van Gasse, directrice de la Funoc. Marianne Leer partage en conclusion son inquiétude face au lexique mobilisé dans la matinée, qui à ses yeux pourrait annoncer une déshumanisation des rapports avec les demandeurs d'emploi.

Accompagnement et Santé Mentale

– Pascale LARUELLE, Centre d'Insertion Socioprofessionnelle Retravailler / CALIF

Faisant partie du réseau associatif de la mutualité Solidaris, « Retravailler Liège » est naturellement impliqué, actif et vigilant concernant les problématiques touchant de près à la santé en général et à la santé mentale en particulier. C'est avec son ancienne casquette de coordinatrice de ce CISP et avec celle de Présidente du CA de CALIF (Coordination d'Associations Liégeoises d'Insertion et de Formation) qu'intervient Pascale Laruelle. Elle présente quelques réflexions quant à cette thématique de l'accompagnement d'un public souffrant ou ayant souffert de troubles de la santé mentale.

Les personnes souffrant de troubles de la santé mentale : un public CISP ?

Si le secteur c'est légitimement posé la question il y a une dizaine d'années, il peut nous dit Pascale Laruelle, aujourd'hui plus que jamais répondre par l'affirmative. Pourquoi ?

En 2010, la réforme de l'article 107 de la loi relative aux hôpitaux et autres établissements de soins permet de réallouer une partie des moyens financiers et humains existants dans les hôpitaux pour les réorienter vers une nouvelle forme de prise en charge. Le, la patiente est pris en charge dans son milieu de vie, on assure la continuité des soins par un travail en réseau concerté de tous et toutes les acteurs et actrices concernées y compris l'usager, son entourage et sa famille. Il existe une vingtaine de réseaux en Belgique, celui de Liège est le réseau Fusion, chaque réseau devant développer 5 fonctions essentielles à la prise en charge du patient. La fonction qui nous concerne directement, nous acteurs et actrices de l'insertion, c'est la fonction 3 : « Equipes de réhabilitation travaillant à la réinsertion et à l'inclusion sociale ». Il s'agit d'offrir des programmes particuliers, adaptés, à des personnes qui présentent des problématiques psychiatriques à un stade spécifique de leur maladie. Il s'agit également et oserai-je dire enfin, avance Pascale Laruelle, de travailler en co-construction avec les meilleurs experts et expertes de ces troubles : les usagers qui se constituent en « Comités ».

Ensuite, 2015... belle année pour les chercheurs et chercheuses d'emploi éloignés, entravés, empêchés par notamment des problématiques de santé mentale, ou de santé tout court. Ils et elles subissent « l'Activation des chômeurs ». Des personnes fragilisées, en situation précaire, le plus souvent isolées se retrouvent en obligation de « s'activer », de rechercher un emploi et de pouvoir le prouver, on a dit rechercher un emploi, pas le trouver...phrase meurtrière et schizophrénisante qui n'arrangera pas la santé mentale des personnes sous obligation, ni celle, disons-le franchement des personnes travaillant dans notre secteur de l'ISP.

Et enfin... 2020, 2021 et le fracassant impact de la pandémie sur notre santé et notre santé mentale comme en atteste l'enquête de Sciensano en 2018. 7% des Belges sont affectés par un trouble du comportement alimentaire ; 11% des personnes manifestent les symptômes d'un trouble anxieux et un tiers d'entre elles en sont sévèrement affectées ; presque une personne sur dix manifeste une forme de dépression et, dans la moitié des cas, il s'agit d'une dépression majeure, qui touche donc 5% de la population. 16% de la population âgée de 15 à 64 ans sont des consommateurs réguliers de substances illicites, 3% vivent une consommation problématique et nous ne parlons ici que de substances illicites... Ajoutons aussi à cela les problématiques psychiatriques dites « lourdes » et le chiffre grandit.

En outre, on observe des inégalités sociales dans la répartition des troubles mentaux : les femmes ainsi que les personnes moins scolarisées sont plus nombreuses à pâtir de troubles du comportement alimentaire, de troubles anxieux et de troubles dépressifs. Seule exception : autant d'hommes que de femmes ont pensé au suicide et ont fait une tentative dans les 12 mois qui ont précédé l'enquête de Scensano.

La pandémie, révélatrice d'une crise structurelle de notre système en général et de notre système de soins en particulier, potentialise tous ces chiffres à la hausse et surtout au sein de la population dite active et encore plus intensivement chez les jeunes, les chercheurs et chercheuses d'emploi, les personnes en situation de précarité financière.

L'OCDE, dans son rapport de juin 2021 tire la sonnette d'alarme : « Les investissements et la qualité des soins de santé mentale doivent être augmentés d'urgence ». Une personne sur deux souffre d'un trouble psychique au cours de sa vie, une sur cinq en est atteinte à tout moment... Chers et Chères collègues de l'ISP regardons les deux personnes à notre gauche, les deux personnes à notre droite... si elles ont l'air en bonne santé mentale...inquiétons-nous de la nôtre ! Tout ceci pour dire qu'au sein de nos publics en trajectoire vers l'emploi, nombreuses sont les personnes vivant des troubles de santé mentale, ils sont dans nos structures et trop souvent la seule individualisation « cloisonnée » de leur parcours n'est pas suffisante à en garantir la qualité et l'efficacité.

Nous connaissons tous les déterminants de la santé, nous savons qu'agir sur la précarité, le logement, la prévention, l'abaissement du seuil d'accès aux soins, l'emploi, améliore significativement la santé mentale. En matière d'accompagnement, nous nous devons de sortir du cadre, ensemble, avec et pour

nos publics cibles : « Osons travailler et concevoir différemment, et réclamons les moyens nécessaires à un accompagnement inclusif, à un travail en réseau multidisciplinaires coordonné ET participatif ».

L'expérience pilote de CALIF

CALIF, interpellée par ses membres a répondu à un appel « API » (Actions prioritaires intégrées) du Forem en 2012 et 2013, créant ainsi un espace d'échanges, de mutualisation des ressources et pratiques concernant l'accompagnement de ce public particulier. Le Réseau ISP et Santé mentale rassemble 45 partenaires autour d'une prise en charge partagée, participative et concertée des personnes éloignées de l'emploi en trajectoire de formation ou d'insertion mais aussi en trajectoire de soins. La force de ce réseau réside dans la volonté de partir des besoins « non-rencontrés » de ces personnes. Des « nœuds » mettant en péril leur trajectoire ont été identifiés comme la complexité administrative liée à un changement de statut, la latence entre la volonté ou l'obligation de rentrer en formation et l'entrée effective, la pénibilité de devoir répéter à plusieurs intervenants ses difficultés, les conflits pratiques entre trajectoires de soin et trajectoires de formation, la peur de voir se fermer les portes du centre de formation si on aborde sa santé mentale, la solitude de la fin de formation : et maintenant, je fais quoi ? Comment ?

C'est notamment sur ces bases que le réseau a développé différentes actions, méthodologies et pratiques. La FUNOC et Retravailler mèneront une recherche action financée par le Forem en 2015 et 2016 appelée « PRISME » à Charleroi et « IntersectionS » à Liège en adoptant la méthodologie du case-management : 1 intervenant unique au service de 50 bénéficiaires à l'intersection des secteurs de l'insertion et de la santé.

Voici ce que nous en retirons en terme de pratiques qualifiées comme bonnes tant par les bénéficiaires que par les professionnels impliqués. Il importe de mettre au centre des interventions, un ou une intervenante unique mobilisant les professionnels autour du bénéficiaire. Il faut aussi veiller à créer un « sas » de temps d'immersion préalable à l'entrée en formation, une adaptation d'horaire permettant de ne pas interrompre la trajectoire de soins ni la trajectoire d'insertion. Une approche éthique prime pour privilégier une approche globale et systémique de la situation de la personne, considérée ainsi comme la seule experte de son vécu. Un accompagnement post formation, ainsi qu'un accompagnement concerté des aspects administratifs des démarches à effectuer doivent être mis en place. Enfin, il est important de renforcer la connaissance réciproque des intervenants des secteurs de la santé mentale et de l'ISP.

Sur les 50 personnes accompagnées lors de cette recherche action, les 25 qui avaient entamé une formation l'ont menée à bien, les 15 personnes qui avaient entamé une action d'insertion de type SIS, redynamisation l'ont menée à termes. 8 personnes se sont investies dans des activités citoyennes et ou de bénévolat, 2 ont vécu une rechute et ont dû intensifier leur trajectoire de soins.

Accompagnement et travail collectif en SIS

– Cédric VAN DE PLAS, Service d'Insertion Sociale du CPAS de Charleroi

Faisant partie du CPAS de Charleroi, « Les Ateliers du 45 » est un Service d'Insertion Sociale (SIS) qui développe des activités collectives pour un public isolé socialement, public qui n'est pas en mesure d'intégrer un dispositif d'Insertion Socio-professionnelle (ISP). Aujourd'hui, 84 SIS sont subsidiés par la Région wallonne, ceux-ci s'activent au quotidien pour développer des activités tantôt sous forme d'ateliers, tantôt en réseau ou avec des partenaires associatifs, ou avec des professionnels, ou sur base de compétences propres.

De nombreux ateliers diversifiés (couture, jardinage, théâtre, santé, cuisine, parentalité, vie sociale, etc.) existent donc pour accrocher le public visé, souvent prétexte à démarrer une prise en charge plus individualisée indique Cédric Van de Plas. Le concept repose sur l'idée d'accompagner l'utilisateur pour l'amener à se construire, à avancer dans un projet de vie, à se structurer et ce, grâce à l'aller-retour entre le collectif et l'individuel. Lors du premier entretien, le travailleur tente de faire connaissance avec la personne (questions ouvertes, histoire de l'utilisateur, une espèce de photographie instantanée à l'instant T, mais aussi ce qui intéresse l'utilisateur, ses activités en dehors du CPAS,...). Vient ensuite la présentation des activités proposées par le service afin de susciter une motivation. En effet, le public qui fréquente

les SIS n'étant pas toujours en demande (l'injonction de se mettre en action via une participation est parfois signifiée par le CPAS), l'espoir est de voir l'utilisateur intégrer un atelier, de l'encourager à venir, de le soutenir afin qu'il soit le plus régulier possible. Les activités/ateliers proposés doivent avoir du sens pour le groupe, il doit y voir un intérêt ou être en découverte. Proposer des sujets et/ou animations en lien direct avec leurs difficultés n'est d'ailleurs pas toujours judicieux.

Trop souvent encore, poursuit l'intervenant, le SIS est considéré comme un simple service occupationnel, un fourre-tout. Le travail social en collectif est encore trop souvent perçu comme illégitime. Des actions de communication en continu sont dès lors orchestrées par les agents SIS pour valoriser leur travail. Cela est très important pour la motivation du travailleur mais aussi et surtout pour continuer à bien alimenter les dispositifs. Pour expliquer la plus-value que le collectif peut apporter dans le cadre d'un accompagnement social, Cédric Van de Plas parle du collectif comme outil d'accompagnement, outil d'apprentissage des règles, de la frustration, de la négociation, mais surtout des opportunités de partage. Pour être source d'épanouissement et de réalisation personnelle, le groupe doit être pensé, organisé, incarné, porté par l'animateur en présence. La dynamique s'opère sur la base de structurations relationnelles multiples. L'action de l'animateur s'avère nécessaire car l'autorégulation n'est pas toujours évidente. S'occuper d'un groupe, c'est s'en préoccuper. C'est prêter attention aux places et rôles occupés par ses membres et aux modalités et formes que prend la régulation sociale. C'est intervenir, créer des circonstances favorisant la protection et l'expression de tous les membres du groupe. Cette exigence est d'autant plus forte que le public dont il est question souffre de carences en matière de socialisation et de développement. L'avantage du groupe, c'est que l'on sort de la dualité travailleur social/utilisateur, il n'y a pas d'étiquette dans le groupe : « *nous sommes tous au CPAS* ». Pour mettre les individus en confiance, il faudra également chasser les incertitudes. Il ne faut pas sortir les usagers brutalement de leur zone de confort au risque de les inhiber, voire, pour certains, de les agresser. Il est important de créer un lien de confiance.

D'un questionnaire mené auprès des usagers sur « le positif et le négatif » dans les ateliers organisés par le SIS, Cédric Van de Plas relaye les propos d'un usager : « *le positif : pouvoir s'exprimer un minimum. Accepter les avis de tout le monde, l'ouverture d'esprit aux autres. Sortir de sa coquille, ça change un peu. Sortir de la solitude, le café, explorer certains sujets que l'on ignore, ça apporte de la confiance en soi.* » Il évoque ensuite un échange avec un usager qui s'exprime sur le terme « accompagnement » : « *C'est simple l'accompagnement. Ça ne plaît pas toujours mais c'est nécessaire. (...) Si pas d'atelier, ça serait un accompagnement brut, pas la même connexion. L'AS (assistant.e social.e d'antenne du CPAS) c'est réglementaire, tu es plus un numéro en antenne. (...) Le côté administratif ça crée du stress. Ici, la barrière est plus finie qu'avec l'AS. Ici c'est ouvert, on dit plus. Ici comme on se voit plus, c'est plus facile à parler. (Les ateliers sont) un mal nécessaire car ils permettent de progresser dans la compréhension du savoir de la vie, mais surtout de progresser pour soi-même et d'avoir un contact avec l'extérieur à mon sens.* »

En guise de conclusion, l'intervenant évoque le contexte socio-économique où l'emploi a une place centrale et où il est, pour une frange de la population, difficile de se contenter d'une participation à un atelier pâtisserie, soupe à la carotte ou meubles en palettes. Aujourd'hui, on ne parle que de chercheurs d'emploi. On ne considère les gens qu'au travers de la fameuse 3^{ème} question comme l'illustre un autre témoignage : « *Quand je rencontre quelqu'un, la première question c'est : comment tu t'appelles ? La 2^{ème} c'est : tu habites où ? et la 3^{ème} : vous savez ... c'est : qu'est-ce que tu fais dans la vie ?* »

Pourtant, le travail n'est pas le seul chemin de l'émancipation. Ce qu'on propose au sein d'un SIS, c'est d'écouter les gens, leurs récits. C'est de véritablement prendre du temps pour retisser du lien, de retrouver du sens, de rétablir une confiance, de reconstruire ou de construire un rapport positif à soi. La posture de l'accompagnant jouera donc un rôle essentiel.

Ce que font les travailleurs sociaux n'est pas toujours clairement identifié et encore moins en SIS où le principe de l'intelligence collective est au cœur du travail réalisé. Parfois dans les ateliers, ils laissent aller les choses, ils sortent des codes ; ils n'intellectualisent pas, ils sont juste là avec les usagers en activité/en partage. Ils partagent des moments de vie, parfois ils vivent des moments « déclic » qui permettent d'avancer, parfois pas. Les travailleurs sociaux continuent de croire en l'intelligence collective et citant une étude, Cédric Van de Plas rappelle que contrairement à un préjugé tenace, la

pertinence du travail collectif ne résulte pas de la somme des intelligences individuelles. Les facteurs les plus déterminants d'une bonne intelligence collective résident dans la sensibilité sociale des participants (empathie, ouverture d'esprit), leur capacité à s'écouter entre eux et... de la parité femmes/hommes au sein du groupe. Si les managers n'ont pas toujours la main sur la composition de leur équipe pour réaliser ce cocktail gagnant, ils peuvent tout du moins agir sur l'environnement de travail afin de favoriser cette fameuse intelligence collective.

Pour conclure, à l'attention de celles et ceux qui « *aiment les histoires vraies, celles qui définissent nos métiers, nos difficultés, mais également nos satisfactions aussi petites soient-elles* », l'intervenante invite à consulter une brochure réalisée par le groupe de travail SIS organisé par la fédération : « Focus sur les SIS ».

[Accès à la publication « Focus sur les SIS » :](#)



Accompagnement social de proximité en ILI

– Marylène VAN LAETHEM, Initiative Locale d'Intégration du Nouveau Saint Servais

Marylène Van Laethem a mis en évidence deux points principaux qui guident les pratiques d'intervenants sociaux de son service. Il s'agit de la relation de confiance et de la posture professionnelle qui naît de cette relation d'aide. Plus précisément, elle a tenu à partager ce que le public migrant lui a appris pour tenter de mieux articuler l'indispensable distance professionnelle et la non moins importante proximité à trouver avec ces publics.

Tous les publics ont quelque chose à dire aux travailleurs sociaux de terrain et à leur apprendre dans la manière d'être en relation. Ils le disent et le précisent régulièrement, à l'instar de ce migrant qui rapporte qu'il préfère se déplacer loin au Consulat dans la ville d'Anvers, où « *on y reçoit même de la limonade !* », plutôt qu'à celui de l'ambassade à Bruxelles, où, précise-t-il avec humour et souriant à son intervenante « *ça fait une heure que je suis là et je n'ai toujours rien reçu à boire !* ». Derrière cette différence de mode de contact, entendre la nécessité de donner la priorité à l'accueil et la relation est une clé. Transgresser des étapes d'accueil qui paraissent anecdotiques en tant que professionnels, peut compromettre d'autres aspects de la relation professionnelle et fonctionnelle.

Dans beaucoup de pays, poursuit Marylène Van Laethem, la solidarité s'exerce essentiellement dans la sphère familiale. C'est d'emblée une solidarité de proximité. L'expérience d'être en relation avec une solidarité instituée, avec un bureau, des professionnels, des contraintes, etc... est donc peu familière. Pour certains, c'est une personne qu'ils viennent rencontrer, pas un service social. Les personnes nous apprennent souvent que le temps des procédures n'est pas celui de la relation et que soigner le temps de l'accueil est essentiel pour désamorcer les obstacles à l'établissement d'une relation, une relation de confiance.

Au travers de leurs contacts difficiles avec les institutions, les usagers des services sociaux font majoritairement l'expérience de rapports professionnels de distance et parfois d'une terrible invalidation par le regard – quand ce n'est pas du rejet. Le qualificatif « professionnel » semble rimer avec neutralité, cadre, rôle, structure, objectivité, et surtout auto-protection. Ce qu'un jeune homme que Marylène Van Laethem accompagne qualifiait dernièrement de « *discours de rond-point* ». Nombreux sont les usagers qui en sont profondément découragés. Aujourd'hui, les demandes d'accompagnement sont malheureusement fréquentes : « *Nous, on sait bien que si on n'est pas accompagné, on n'obtiendra rien !* ». Ce propos révèle une quasi inaccessibilité des droits pour les personnes qui n'ont pas la maîtrise des codes et du vocabulaire du système.

L'intervenante évoque ensuite des cas où les personnes attendent qu'elle leur donne « la direction « bonne » pour elle », et c'est normal « *si je suis là pour l'aider* » nous dit-elle, soit que la personne est

désemparée étant donné qu'elle n'a jamais vraiment eu l'expérience de faire un choix, soit encore que la personne est « jeune », comme cette ancienne MENA (Mineur étranger non accompagné) de 21 ans : « *Quand tu grandis tu deviens têtue...tu fais les choses mais tu comprends pas donc t'as besoin de quelqu'un qui te dit : « ça c'est bien, ça c'est pas bien. », t'as besoin de quelqu'un qui te donne des conseils...c'est pas l'âge qui compte parce que le cerveau il reste petit, dans les cas comme ça, le cerveau il reste...(abimé)....(...)* Une vraie assistante est une assistante qui essaie de te montrer, elle a confiance en toi, elle te donne des forces tandis que les assistantes qui sont là avec leur ordinateur, elle font tact tac tac et on a l'impression qu'elles en ont rien à foutre de toi ...parfois les assistantes quand elles t'annoncent que tu peux pas avoir quelque chose, elles te mettent encore plus mal... déjà t'es mal parce qu'elles t'annoncent que c'est pas possible mais en plus elles te le disent d'une manière que t'es encore mal... »

Souvent ces attentes de direction et d'égards se vivent dans des regards plus que dans des paroles. Ces regards invitent à prendre position, ils disent : « *Tu es qui toi ? Tu es de quel côté ? Seras-tu là pour moi ? Tu vas m'aider ou pas ?* »

Le contexte global mondial a lui aussi ses effets sur la relation d'aide. La Belgique et les états européens démontrent qu'ils préfèrent contrôler strictement les flux migratoires plutôt que de se soucier sérieusement des causes qui les provoquent. Face à un système excluant, particulièrement déshumanisant et peu à l'écoute des inégalités du monde, la question du « *pourquoi ?* » reviendra en boucle dans les regards !

« *S'ouvrir à notre rapport au monde au cours de l'histoire, à la question des échanges économiques et internationaux et, in fine, à la façon dont la question migratoire est abordée à l'échelle européenne et dans le contexte mondial global, orientera inévitablement nos pratiques sociales de terrain* », indique Marylène Van Laethem. Les populations migrantes « *sont bien au fait* » des enjeux internationaux dont ils subissent les conséquences au quotidien. Avant l'arrivée sur le territoire, ils ont déjà fait l'expérience de l'Europe-Forteresse. De son côté, le travailleur social, s'appuyant sur ce qui le définit singulièrement plus que sur ce qu'il représente, sera peut-être étonné de ressentir cette méfiance en étant assimilé à l'Etat, au pouvoir dominant. Pourtant, si le travailleur social est attentif à ce qu'il représente et aux enjeux internationaux qui s'immiscent au cœur de la relation individuelle, le malaise pourra certainement progressivement se dissiper.

Saisir toutes les occasions de se rapprocher/s'ajuster au mieux à la personne qui vient nous rencontrer est une des étapes essentielles de l'accompagnement, poursuit l'intervenante. Décaler sa pratique, son angle de vue, saisir les occasions informelles sont des façons de réduire les distances et d'éviter que le travail ne soit entravé. Dans le contexte migratoire que l'on connaît, la posture d'accompagnement est nécessairement « intense » si elle prétend se positionner comme bienveillante et bien-traitante. Dans un échange usager-professionnel, par essence inégal, le professionnel est invité à créer des rapports de réciprocité, à l'opposé d'une relation « de face à face », pour aller vers une posture « aux côtés de ».

Marylène Van Laethem souligne ensuite la spécificité d'une posture sociale dans l'accompagnement de proximité. L'objet d'intervention de l'assistant social est la relation d'aide et le lien. Le travailleur social est souvent le « *go between* », celui qui fait la liaison entre la personne et les services existants, le « *traducteur* » de ce qui est peu ou pas compris, celui qui fait la soudure, les ponts entre les différents services. Il est là pour colmater les « *fissures* ». Il est là dans les espaces vides pour faire continuité et sens. Dans la complexité du contexte migratoire aujourd'hui, c'est son rôle de « *passeur* » qui sera le plus sollicité, une sorte de « *passeur de mondes* » culturel, linguistique, administratif, social, institutionnel, etc.

Dans ce rôle, c'est l'articulation fine entre la posture sociale et l'outil en Droit Des Etrangers, dans le secteur des ILI, qui pourra transformer l'intervention sociale en un soutien fiable dans le processus d'accompagnement. C'est tout l'enjeu du secteur selon l'intervenante : il s'agit de nourrir « l'expertise juridique » de l'intervenant social tout en la maintenant à sa place d'outil. Rester généraliste tout en se spécialisant ! Car c'est prioritairement la posture sociale d'accompagnement de proximité qui va permettre de rapprocher les différents mondes en présence.

Face à cet appel à se décaler que les personnes migrantes ainsi que d'autres publics vulnérables nous formulent comme un cri auquel il y a nécessité de répondre, l'intervenante nous livre en guise de conclusion deux phrases qui l'aident au quotidien. Une de Jean Furtos, psychiatre lyonnais, qui dit : « *La distance, ça sert à être proche sans tomber malade* ». Et une autre phrase de Jacinthe Mazzocchetti, anthropologue qui nous partage ses observations en rapport aux pratiques de terrain qui surfent sur les frontières de la sphère professionnelle : « *tous les chemins de traverse ne sont pas forcément des chemins de travers* ».

Et l'intervenante de synthétiser : la relation de confiance est évidemment indispensable dans un travail d'accompagnement et de lien avec les personnes que nous rencontrons. Cette relation de confiance se construit nécessairement dans la durée, parfois dans l'intensité de la relation, elle demande de soigner les rituels de l'accueil et de s'approcher au plus près des réalités des personnes, de décaler ses angles de vues, de se décentrer, elle demande de la proximité. Elle bouscule inévitablement. Cette relation de confiance et de proximité invite nécessairement à « sortir du cadre ». Et, pour « sortir du cadre », il en faut un. Et c'est là où le travail sur la posture d'intervention sociale est nécessaire. Ce travail est à remettre constamment sur le métier au gré des rencontres et des questionnements. Et, c'est là aussi où la posture pourra aider à articuler en subtilité une réponse au besoin de la personne en lien avec les contraintes de son cadre de travail.

CONCLUSIONS POLITIQUES

– François XHAARD, Coordinateur de la fédération CAIPS

L'accompagnement est au cœur de nos missions. Il est transversal quelles que soient nos fonctions. Il concerne nos publics quelles que soient leurs étiquettes : stagiaires, bénéficiaires, usagers, publics en insertion ou en formation... Il nous concerne non seulement en tant que professionnel mais aussi en tant que citoyen...

Notre conception de l'accompagnement se décline sur la base d'une définition, issue des travaux préparatoires avec nos affiliés : « *Une démarche qui part des réalités de la personne et s'y adapte, dans une approche humaine, menée en collaborations, qui fait sens pour les intéressés et les place en position d'acteurs, cherche à transformer l'environnement sociétal et ose se réinventer pour œuvrer à l'inclusion effective des plus marginalisés, et à leur émancipation.* »

Tout un programme direz-vous... Il s'agit bien là d'un objectif, d'un but vers lequel tendre incessamment : « *Notre conception de l'accompagnement renvoie à un modèle exigeant à mettre en oeuvre, un horizon vers lequel tendre inlassablement à défaut de l'atteindre* », avons-nous également posé d'entrée de jeu... Notre approche de l'accompagnement est intégratrice des dimensions personnelle, sociale et professionnelle. Elle est permise grâce à la multidisciplinarité, au partenariat et au travail en réseau. Singulière, notre approche est complémentaire à un accompagnement orienté coaching et solutions des chercheurs d'emploi wallons tel qu'envisagé pour demain.

Cette vaste réforme du Forem baptisée TIM pour « Talents, Impulsion et Mobilisation » est souhaitable en ce qu'elle vise à renforcer « qualitativement » et « quantitativement » l'accompagnement de tous les demandeurs d'emploi wallons, y compris donc les plus éloignés du marché du travail. Il s'agit d'abord de réduire sanctions et exclusions qui frappent un nombre important de chômeurs wallons. Il est aussi question de favoriser une insertion durable et de qualité sur le marché du travail. La digitalisation du Forem permettrait d'intensifier l'accompagnement et l'individualisation des suivis. In fine, la réforme devrait renforcer les chances d'accès des personnes à l'emploi, en particulier pour les personnes les plus en difficulté.

Comment ne pas y souscrire... ? Reste qu'il serait extrêmement regrettable que cette réforme s'écarte de ces intentions premières. Sans refaire le débat, on rappellera ici quelques interrogations qui sont autant de points de vigilance :

- La place importante faite au numérique dans les processus d'accompagnement comme dans la recherche emploi, en particulier pour les plus vulnérables,
- Le processus de segmentation qui vise à affecter les chercheurs d'emplois en quatre catégories selon leur proximité à l'emploi,
- Les outils de profilage utilisés qui vont déterminer le canal d'accompagnement du chercheur d'emploi,
- L'absence d'indications quant à l'identification des bénéficiaires potentiels mais non inscrits au Forem,
- Les modalités pour une nécessaire évaluation d'ensemble de la réforme,
- Les moyens disponibles et ressources envisagées, tant nombre de personnes qu'en compétences des conseillers,
- Les conditions pour une participation pleine et entière du chercheur d'emploi et un soutien extérieur tout au long du processus,
- L'aspect formatif envisagé dans la dimension évaluative du comportement de recherche active d'emploi,
- La protection de la vie privée et la confidentialité des données personnelles,
- L'adéquation des outils mis en place par le Forem à l'ensemble des parties : conseiller référent, chercheur d'emploi, partenaire de l'accompagnement, entreprise,
- Ou enfin, la place et le rôle des partenaires du Forem dans l'ensemble du dispositif.

Sur fond de crise sanitaire, économique et migratoire qui perdurent, les inégalités et la précarité s'accroissent encore. Et pourtant... alors que nos services devraient afficher complet, c'est loin d'être le

cas ! La forêt de Sherwood serait-elle à nos portes ? Face aux échecs du marché et de l'état social actif, les injonctions de « distanciation sociale » de la crise sanitaire, un processus de désaffiliation sociale ne frapperait-il pas de plus en plus fort les oubliés de la croissance qui fréquentent nos centres ? Absence d'emploi et isolement relationnel ne seraient-ils pas en train de se conjuguer pour conduire nos publics vers un décrochage encore plus important ? CAIPS l'affirme depuis 2004 et la mise en œuvre du Plan d'accompagnement : ce ne sont pas les personnes qui s'éloignent de l'emploi, mais la société et l'emploi qui se sont éloignés des personnes.

Nous n'avons pas attendu la réforme pour faire des propositions ! Un éventail de mesures politiques peuvent être adoptées. Il faut instaurer des systèmes inclusifs adaptés à tous. Il faut améliorer le cadre juridico-administratif. Il est nécessaire d'introduire souplesse et fluidité entre dispositifs. Mais surtout et avant tout, il est impératif de créer de l'emploi peu qualifié ! Nous proposons depuis longtemps des politiques de création d'emplois durables et de qualité pour nos publics. Il est urgent et indispensable de prospecter, développer, inventer de nouvelles niches d'emploi pour les personnes peu qualifiées. Rendons visibles pour les employeurs nos réussites en matière de formation des demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi, valorisons nos méthodes et pratiques.

Mais surtout, il faut agir pour favoriser des conditions de relation de confiance avec nos publics. Nous aspirons à la réduction des pressions dues au contrôle ; il faut renforcer la sécurisation des parcours, notamment en augmentant l'indemnité de formation pour tout stagiaire...

Une trentaine de propositions, couvrant l'ensemble de ces aspects, figuraient au Mémorandum 2019 de CAIPS. Plusieurs de ces pistes ressortaient déjà des Assises de l'insertion 2012-2015. Il est temps de les mettre en œuvre ! Si la Fédération souligne à ce propos les avancées multiples qui ont vu le jour depuis, nous rappelons également l'importance de soutenir des initiatives qui ouvrent des perspectives comme Territoires Zéro Chômeur de Longue Durée, la Garantie Jeunesse, la Charte associative... Des projets que l'on gagnerait à concrétiser sous un angle réellement novateur.

Nous formons le vœu que cette réforme de l'accompagnement en Wallonie offre de nouvelles opportunités. La mise en œuvre de cette réforme dépendra aussi de notre propre aptitude à investir le nouveau système avec une approche critique, avertie et toujours tendue vers l'émancipation des personnes. Ne l'oublions pas, des marges de manœuvre existent, il est de notre responsabilité de les utiliser au mieux.

INTERVENTION DE LA MINISTRE CHRISTIE MORREALE

La Ministre Christie Morreale commence par remercier les personnes présentes, qu'elle qualifie avec humour de résistantES – les femmes étant majoritaires dans la salle. Elle rappelle ensuite que lors des Etats Généraux de CAIPS de 2019, où elle était également intervenue au moment des conclusions, elle avait voulu donner le signal que les services d'ISP sont importants et doivent être respectés. Déjà, elle souhaitait marquer sa volonté de travailler en concertation avec le secteur.

La crise sanitaire qui a frappé quelques mois après a été l'occasion de concrétiser cet engagement : sans le filet de sécurité élaboré par l'autorité publique, le secteur CISP n'aurait probablement pas survécu. Aujourd'hui, il affronte des effets décalés de la crise : désaffiliation des stagiaires, burn out, difficultés à revenir au travail dans les équipes. Mais alors que le non marchand a été méprisé pendant si longtemps, la crise a montré que ses différents secteurs apportent bien plus à l'état et aux citoyens qu'ils ne coûtent. Au pire de la crise, ils ont fait front : c'est une vérité que plus personne n'ignore à l'heure actuelle.

Christie Morreale en vient alors au sujet du jour : la réforme de l'accompagnement. Elle rappelle qu'il s'agit de changer de paradigme, le dispositif actuel étant assez monolithique et très administratif. Plus de 150 conseillers vont être engagés pour renforcer les équipes du Forem. La création d'un Dossier unique vise à éviter la redondance dans la transmission d'information, fastidieuse pour les demandeurs d'emploi. Ce que les partenaires communiqueront dans ce Dossier unique ne pourra pas être utilisé à des fins de sanctions, ceci est écrit noir sur blanc dans le décret relatif à l'accompagnement. La ministre assure qu'on veut prendre tout le temps nécessaire pour ceux qui en ont le plus besoin, instaurer une évaluation formative et continue. Elle se dit convaincue que la réforme permettra de mieux prendre en compte la personne, de l'aider, au lieu d'être dans un contrôle contreproductif.

Afin d'optimiser les parcours entre Forem et partenaires, une commission régionale sera créée comme espace de dialogue. Mme Morreale insiste sur la qualité à rechercher concernant les échanges entre opérateurs et l'adressage.

Par ailleurs, elle rappelle qu'un financement est prévu pour renforcer l'accompagnement psychosocial et l'accompagnement pédagogique des CISP, permettre les formations concomitantes (p.e. FLE & professionnalisant, ou CISP & Promotion Sociale), renforcer le maillage dans des zones où les opérateurs de formation sont encore trop rares. Enfin, le projet « Territoire Zéro Chômeurs de longue durée » s'ajoute également au paysage. Ces mesures se concrétiseront via le Plan de relance wallon.

La Ministre clôture son intervention en annonçant de bonnes nouvelles du côté de la réforme du PMTIC : une multiplication par cinq du budget wallon consacré aux subventions aux opérateurs, et un doublement du taux horaire de financement par stagiaire formé. Enfin, informée de notre regret de ne pas avoir encore obtenu de garantie sur cette question, elle affirme que l'indemnité de formation de 1€/heure sera bien octroyée aux stagiaires inscrits dans ce dispositif.

« Il faut faire ce qu'on dit... mais aussi dire ce qu'on fait ! » termine la ministre avec énergie, avant de prendre congé de l'assemblée pour courir vers d'autres obligations...