

UCL

Université
catholique
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)

Faculté ouverte de politique économique et sociale (FOPES)

La reprise au travail de bénéficiaires de l'aide financière des Centres Publics d'Action Sociale grâce à la politique d'activation « article 60§7 » : satisfaction ou désillusion.

Mémoire réalisé par
Roberto Matassi

Promoteur(s)
Anaïs Perrilleux

Lecteur(s)
Martin Wagener

Année académique 2018-2019
Master en politique économique et sociale

Remerciements

Merci à ma promotrice Anaïs Perilleux pour ses retours constructifs dans le cadre de cette recherche.

Merci à Martin Wagener d'avoir accepté de lire ce travail.

Merci également à Jean-Luc Bienfet auprès de qui j'avais commencé les entretiens exploratoires mais qui n'a malheureusement pas pu poursuivre pour des raisons de santé.

Un grand merci à mon épouse, Mifie, pour son soutien et sa compréhension.

Merci à mes 6 enfants : Gemima, Nicolas, Michée, Lucas, David et Anaëlle qui m'ont laissé le temps de me consacrer à ces études.

Merci à mes amis : Gabrielle, Michaël et Désiré pour votre écoute, votre soutien et vos encouragements.

Merci particulièrement à mes amies de classe de la Fopes, à Karima pour son aide et à Julie d'avoir accepté de relire ce travail.

Enfin, un tout grand merci à la direction et aux travailleurs sous contrat article 60§7 du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe d'avoir accepté la réalisation des interviews.

TABLE DES MATIERES

I.	INTRODUCTION GENERALE	7
II.	CADRE THEORIQUE.....	10
1.	De la prise en charge de la pauvreté aux politiques d'activation	10
1.1	La période préindustrielle.....	10
1.2	L'avènement de la société industrielle : la naissance de l'Etat providence.....	12
1.3	La période post Trente Glorieuses : crise de l'Etat-providence et émergence de l'Etat social actif.....	14
1.3.1	Crise de l'Etat-providence (Etat social).....	14
1.3.2	L'Etat social actif.....	16
a)	Au niveau européen	16
b)	Au niveau belge	18
c)	Les Principes de l'Etat social actif	20
2.	Les emplois subventionnés par les CPAS.....	22
2.1	Cadre légal et définition des CPAS	22
2.2	Différentes formes d'emplois subventionnés par les CPAS.....	22
2.2.1	Programme de Transition Professionnelle (PTP).....	23
2.2.2	Initiatives d'insertion sociale (SINE)	25
2.2.3	Le plan Activa	26
2.2.4	L'Intérim d'insertion	27
2.2.5	La subvention de Tutorat « Article 61 »	27
2.2.6	La mesure « 500 »	28
3.	Le contrat de travail « Article 60§7 »	30
3.1	Création et évolution de l'article 60§7 LO (1976 à nos jours)	30
3.2	Sélection et recrutement des travailleurs article 60§7	32
3.3	Le lieu de travail	32
3.3.1	L'occupation au sein du CPAS « interne »	32
3.3.2	La mise à disposition chez un partenaire « externe »	33
3.4	Le contrat de travail	34
3.5	L'accompagnement.....	35
3.5.1	L'évolution et la mise en perspective de l'accompagnement.....	36
3.5.2	L'accompagnateur des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7	38
3.5.3	Les obstacles de l'accompagnement	38
4.	La notion de la satisfaction au travail.....	40
4.1	La Satisfaction.....	40

4.1.1	Définition de la satisfaction	40
4.1.2	La présentation de la théorie de Durrieu.....	41
a)	Facteurs liés au poste de travail	42
b)	Facteurs liés à l'organisation.....	44
c)	Facteurs liés à l'environnement.....	45
4.2	Les hypothèses	46
4.2.1	Première hypothèse	46
4.2.2	Deuxième hypothèse.....	46

III. ANALYSE EMPIRIQUE..... 47

1.	La méthodologie	47
1.1	Les entretiens semi-directifs.....	47
1.2	Les entretiens compréhensifs.....	47
1.3	La grille de questions.....	49
1.4	L'échantillon	49
1.4.1	Le choix des informateurs	50
1.4.2	La prise de contact	50
2.	Les résultats empiriques	52
2.1	Les contrats article 60§7.....	52
2.1.1	En théorie.....	52
2.1.2	En pratique.....	53
a)	La préparation	53
b)	Le résultat de la sélection	54
2.2	La satisfaction au travail	55
2.2.1	Les facteurs liés au poste de travail	55
a)	Evolution professionnelle.....	55
b)	Rémunération	59
c)	Autonomie	60
d)	Conciliation vie professionnelle-vie privée	60
2.2.2	Les facteurs liés à l'organisation.....	61
a)	Moyens matériels mis à disposition.....	61
b)	Sécurité de l'emploi	62
c)	Soutien matériel et professionnel	64
d)	Adéquation entre les postes et les compétences.....	67
e)	Cohésion de l'équipe	68
2.2.3	Les facteurs liés à l'environnement.....	69
a)	Positionnement de l'organisation	69
b)	Conjoncture sectorielle.....	69

2.3	Les effets de la mise au travail dans le cadre de l'article 60§7	70
2.3.1	Confiance en soi	70
2.3.2	Le réseau social	71
2.4	Perspectives d'avenir des travailleurs.....	72
2.4.1	Après le contrat article 60§7	72
2.4.2	Relais vers le chômage	74
3.	La discussion et la transversalité	76
IV.	CONCLUSION.....	82
V.	BIBLIOGRAPHIE	85

I. Introduction générale

L'avènement de l'Etat social est apparu après la deuxième guerre mondiale au sein de l'Europe occidentale avec, comme corollaire, des politiques sociales pour la population. Ces politiques se sont développées progressivement dans le but de préserver les compromis sociaux négociés en pleine révolution industrielle. En effet, la libération du marché du travail a permis l'enrichissement massif des sociétés industrielles laissant sur le bord de la route de nombreux pauvres. Dès lors, l'intervention publique est nécessaire, principalement dans le domaine de l'emploi. Mais dans les années 1970, la crise de la légitimité de l'intervention publique frappe l'Europe à cause de la crise économique. Pour arriver à dépasser le clivage traditionnel entre la gauche sociale-démocrate et la droite néolibérale, le concept de l'Etat-social actif est apparu. Ce concept est basé sur les principes d'individualisation et de responsabilité.¹ C'est le début de politiques sociales dites « actives ». L'influence des mesures proposées au niveau européen et en Belgique en matière des politiques sociales a permis aux Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) de procéder à l'activation des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale par différents dispositifs, notamment le célèbre « contrat article 60§7 ».

En effet, la loi de 1976 prend un tournant radical dans la prestation sociale, en supprimant définitivement la notion d'indigence. Elle instaure le minimex, « *en tant que revenu minimum pour les personnes dans l'incapacité de s'en procurer par eux-mêmes ou par d'autres moyens* »². A cette époque, le salariat est considéré comme la valeur fondamentale. J-J. Rousseau écrit que « *travailler est indispensable à l'homme social, riche ou pauvre, puissant ou faible, tout citoyen oisif est un fripon* ». Durant la période qui précède la formation de la sécurité sociale, la quantité du travail utile, exigée par le système politique et économique est importante, aussi bien pour les femmes que pour les enfants comme l'a analysé K. Marx. C'est donc par le travail que les individus peuvent bénéficier de la sécurité sociale.

En Belgique, l'activation des politiques sociales, notamment par l'emploi, demeure la pierre angulaire de l'organisation de la société. Ce qui implique de réduire les dépenses de l'Etat, afin d'augmenter les mises à l'emploi qui favorisent la sortie du chômage, l'insertion des demandeurs

¹ Abraham FRANSSEN, « *Le sujet au cœur de la question sociale, la revue nouvelle* », 12/2003, vol.117 (N°12)

² www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FV_fr/le_cpas consulté le 31/05/2019

d'emploi et la responsabilisation des individus dans leur démarche d'insertion ou de recherche d'emploi.

Je suis motivé par cette recherche parce que je suis assistant social au sein d'un CPAS bruxellois depuis quelques années et j'y travaille comme accompagnateur social des personnes engagées dans le cadre de l'Art.60§7. L'intérêt de cette recherche est de donner la parole aux travailleurs engagés par le CPAS. En effet, je constate que la politique dite « article 60§7 » se focalise essentiellement sur le marché de l'emploi. Au sein de plusieurs institutions, je remarque cette volonté de remplacer les postes de travail vacants par les membres du personnel sous contrat article 60§7 avec tous les avantages et les inconvénients de cette pratique. Parallèlement à cette volonté, je constate aussi que les discours politiques parlent d'activation sociale. Dès lors, l'activation sociale semble être la justification utilisée dans les politiques d'aide par la collectivité. Celles-ci sont utilisées en vue d'une aide aux personnes voulant démontrer une volonté de se responsabiliser. C'est dans ce contexte que « *tout allocataire social dispose de droits, mais également des obligations* »³, d'où l'émergence de deux mesures d'activation phare : le PIIS et la mise au travail dans le cadre de l'article 60§7. L'idée dans cette recherche est de comprendre les facteurs de satisfaction de ces personnes sur l'organisation du travail.

Nous sommes intéressés par la mise au travail dans le cadre article 60§7 dans le cadre de cette recherche. Ce mémoire tentera de répondre aux questions de recherche suivantes :

Quels sont les facteurs influençant la satisfaction des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 lorsqu'elles sont dans leur activité professionnelle ?

Quels sont les effets du travail sur les personnes engagées dans le cadre du contrat article 60§7 ?

Pour répondre à ces deux questions, nous avons divisé ce travail en deux grandes parties. La première permet d'établir un cadre théorique. Nous retracerons un bref historique de la gestion de la pauvreté à partir de la période préindustrielle jusqu'aux politiques d'activation que nous connaissons actuellement. Dans cette première partie figure le premier chapitre qui nous donne les bases de l'Etat social actif ; le deuxième chapitre traitera des emplois subventionnés par les CPAS : les mesures d'incitation à l'embauche. Nous continuerons le troisième chapitre par la présentation des contrats articles 60§7 et par l'analyse théorique de l'accompagnement nécessaire à l'exécution

³ Olivier DE SCHUTTER, et al., sous la direction de Véronique Van der PLANCKE, « *Les droits sociaux fondamentaux dans la lutte contre la pauvreté* », la charte, 2012, p.47.

de ce contrat étant donné que les personnes bénéficiaires de ces contrats sont éloignées du marché de l'emploi. Nous terminerons cette partie par l'étude de la notion de satisfaction et nous émettrons deux hypothèses que nous vérifierons dans la deuxième partie concernant l'analyse sur le terrain.

Dans la seconde partie, nous commencerons par présenter la méthodologie qui aborde les entretiens semi-directifs effectués auprès de 10 personnes travaillant dans le cadre de l'article 60§7 au sein des services du CPAS. Le deuxième chapitre présentera les résultats des entretiens et nous terminerons cette partie par une analyse, par une discussion en faisant des liens des résultats obtenus. Enfin j'achève le travail par une conclusion où je propose des pistes de réflexion et d'action possibles sur base de ce travail.

II. Cadre théorique

1. De la prise en charge de la pauvreté aux politiques d'activation⁴

Les politiques d'activation sociale sont issues de l'évolution qu'a connue l'Europe en général et la Belgique en particulier, dans la prise en charge de la pauvreté. Cette longue évolution a été marquée par les transformations de la représentation sociétale de l'indigence. Nous proposons dans cette première partie de présenter les grandes lignes de cette évolution en abordant ses différentes périodes telles que : la période préindustrielle (la charité chrétienne et la répression de la pauvreté), l'avènement de la société industrielle (les pratiques de patronage, l'Etat-providence) et la période post Trente Glorieuses (l'Etat social actif).

1.1 La période préindustrielle

La période préindustrielle est marquée par le développement d'une grande pauvreté en Europe, il est nécessaire de porter assistance aux pauvres par une prise en charge nommée sociabilité primaire ; il s'agit en effet « *des systèmes de règles liant directement les membres d'un groupe sur la base de leur appartenance familiale, de voisinage, de travail, et tissant des réseaux d'interdépendance sans la médiation d'institutions spécifiques* »⁵. De plus, Robert Castel met en évidence l'existence de mesures d'assistance, qu'il nomme « social-assistanciel », dès le XIIe siècle : il s'agit d'un mode d'intervention ayant cours lorsque « *les liens de la sociabilité primaire se relâchent, la structure de la société se complexifie au point de rendre impossible ce type de réponse globale et indifférenciée* »⁶. Les caractéristiques de ces mesures ont traversé plusieurs siècles, que nous retrouvons encore aujourd'hui dans le travail social. Notamment, la spécialisation « *la professionnalisation du secteur social* »⁷, une technicisation avec des méthodes et savoirs spécifiques ainsi que par la localisation (appartenance territoriale du pauvre). Enfin, le social-

⁴ Chapitre basé sur Gabrielle GARCIA, « Les valeurs du métier d'assistant social face aux politiques et pratiques d'activation sociale en centres publics d'action sociale : les nécessaires bricolages des assistants sociaux, mémoire de master, ULB, 2017/2018.

⁵ Robert CASTEL, « *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat* », Fayard, Paris, 1995, p.34.

⁶ Op cit., p.41.

⁷ Op cit., p.42.

assistanciel est basé sur l'accès ou non à la prise en charge selon l'appartenance communautaire et l'incapacité de travail des demandeurs, conditions favorisant l'accès à l'aide.

En Europe, l'assistance est alors basée principalement sur la charité chrétienne. Elle « *consiste en un simple soulagement de la misère* »⁸ et l'aide est octroyée ponctuellement par la distribution de nourriture, le logement des indigents au sein d'asiles, etc. En compensation de l'assistance reçue, les pauvres assuraient le rôle d'intermédiaire entre Dieu et les hommes. En effet, la charité, pratiquée par les riches afin d'assister les pauvres, permettait aux personnes aisées de connaître le salut de leur âme en expiant leurs péchés et « *les pauvres bénéficiaient aussi de la charité privée : de nombreux testaments contenaient des dons et legs pieux en leur faveur* »⁹.

Le XIV^e siècle voit l'apparition de la figure du vagabond¹⁰ qui constitue la représentation de la pauvreté. « *Cette figure naît de l'association de la mobilité massive de la population européenne sans emploi et de la régulation de la division du travail empêchant une grande partie des personnes de travailler. Ces deux phénomènes mènent la population européenne vers une pauvreté grandissante dont les vagabonds deviennent la figure principale : sans appartenance communautaire, errant de ville en ville à la recherche d'un emploi, ils furent victimes d'une répression massive et cruelle. En effet, les vagabonds, possédant la double tare d'être capables de travailler et de ne pas appartenir à la communauté (les attaches familiales et de voisinages représentent les liens sociaux institués à l'époque), étaient considérés comme des immoraux, paresseux, dangereux. On assiste à une inquiétude grandissante des gouvernements concernant l'apaisement et le rétablissement de l'ordre social, qu'ils estimaient être mis en péril à cause des potentiels soulèvements et révoltes dus à la pauvreté. La gestion de la pauvreté par les pouvoirs publics était basée sur la tentative de stopper le trouble de l'ordre social lié au vagabondage par le travail forcé, le bannissement, l'exécution, la déportation, etc.* »¹¹. La période moderne voit son nombre de vagabonds augmenter et pour tenter de résoudre ce problème le pouvoir public procède à plusieurs tentatives de répressions. Dès lors, l'indigence est perçue comme étant issue de l'oisiveté des pauvres et va être combattue à travers l'enferment et « *le travail forcé*¹² ».

⁸ Guy BILODEAU, « *Traité du travail social* », édition ENSP, Rennes, 2005, p.184.

⁹ Lacour RENE cite Nicole GONTHIER, « *Lyon et ses pauvres au Moyen Age (1350-1500)* », Préface de Michel Mollat. Lyon, l'Hermès, 1978, p.137

¹⁰ Robert CASTEL., Op. Cit., 1995.

¹¹ Gabrielle GARCIA., Op cit., 2018

¹² Daniel ZAMORA, « *Histoire de l'aide sociale en Belgique* », in *Politique*, 09-10/2012 (n°76).

Ces pratiques sont représentées dans les workhouses anglaises où les pauvres sont enfermés et forcés de travailler. Les pauvres sont classés selon leur capacité ou leur incapacité à travailler. On parle des « pauvres méritants » qui sont dans l'incapacité de travailler tels que des malades, des infirmes, des estropiés, des handicapés mentaux et des vieillards. Ces pauvres avaient droit à l'assistance et/ou étaient enfermés dans les institutions. Par contre, les « pauvres non-méritants » étaient les individus capables de travailler comme des chômeurs, des soldats sans guerre, des paysans sans terre et des pèlerins. Ces pauvres étaient considérés comme des vagabonds et des mendiants et ils étaient perçus comme des personnes refusant de travailler car leur pauvreté était jugée comme volontaire. Les pauvres non-méritants ne bénéficiaient d'aucune charité et avaient l'interdiction de mendier. Comme expliqué juste avant, ils étaient souvent bannis de la ville ou déportés. Une autre réponse donnée à ces pauvres était l'obligation à la mise au travail « *afin de pouvoir gagner leur vie* »¹³. Le travail forcé était alors pour eux la forme de travail la plus répandue. A cette époque, il existe cette classification « valide-invalides » que l'on retrouve au XIXe siècle sous l'appellation « pauvres dignes » et « pauvres indignes »¹⁴ et influence encore fortement la représentation de la pauvreté actuelle.

1.2 L'avènement de la société industrielle : la naissance de l'Etat providence.

Le XIXe siècle est marqué par la naissance d'un nouveau concept, le paupérisme¹⁵, issu de l'articulation entre la révolution industrielle et la libération du marché du travail du XVIIIe. Le phénomène du paupérisme est d'autant plus dangereux qu'il est le pendant de l'enrichissement massif des sociétés industrialisées. En effet, au plus la richesse s'accumule, au plus le paupérisme se répand. Le paupérisme est caractérisé par les conditions socioéconomiques misérables dans lesquelles les travailleurs vivent comme par exemple l'absence d'hygiène, les logements insalubres, la sous-alimentation, et l'alcoolisme. C'est dans ce contexte que le travail devient synonyme de misère. Le paupérisme est perçu comme découlant d'un défaut moral lié à l'incapacité des travailleurs à être prévoyants. Il a été combattu par le pouvoir public avec des mesures assistancielles, d'où la naissance de la philanthropie patronale¹⁶. Les travailleurs prennent

¹³ Guy BILODEAU., *Op. Cit.*, 2005, pp.197-198.

¹⁴ Guy BILODEAU., *Op. Cit.*, 2005.

¹⁵ Robert CASTEL., *Op. Cit.*, 1995.

¹⁶ Robert CASTEL., *Op. Cit.*, 1995.

progressivement conscience des moyens de pression en leur possession et ils vont être à l'origine de nombreuses révoltes et grèves. Afin d'éviter le risque de renversement total de l'organisation représentée par la classe ouvrière de plus en plus organisée, l'Etat-providence va s'imposer comme la réponse pacificatrice permettant une amélioration de la condition ouvrière tout en stabilisant le statut quo de la propriété privée.

L'Etat-providence tel qu'il se déploie après la Seconde Guerre mondiale trouve sa source dans la crise de 1930. Il a donné lieu au renforcement de l'ébauche de la protection sociale par des touches successives.¹⁷ En effet, « *la dépression économique, le chômage massif et son cortège de pauvreté, les grandes grèves et révoltes ouvrières, l'insuccès des gouvernements à résoudre la crise par des pratiques d'orthodoxie monétaire et d'austérité budgétaire débouchent sur l'éclosion simultanée de nouvelles pratiques et de nouvelles théories* »¹⁸. Cela entraîne une grande transformation reposant sur le compromis entre divers acteurs qui pactisent sur la base d'un *projet d'accord de solidarité sociale en 1944*¹⁹ qui sera suivi de nombreuses autres concertations sociales.

C'est ce projet d'accord de solidarité qui justifie « *la concomitance entre l'affirmation d'une société consensuelle et la naissance de l'Etat-providence* »²⁰. Le texte de cet accord permet d'institutionnaliser le compromis et d'étendre son objet au-delà du travail et de l'entreprise. Pendant les deux décennies suivantes, ce compromis se maintient dans l'édifice institutionnel. Quelques avancées viennent ponctuer sa concrétisation sans occulter maintes secousses et résistances. Rappelons que dès la fin des années 40, l'entrée des économies capitalistes dans une ère de croissance exceptionnelle durera près de 25 à 30 ans. Les performances de ces décennies dues à « *la jonction des transformations apparues dans cinq catégories de formes institutionnelles : le rapport salarial, le système international, la monnaie, les formes de la concurrence et l'Etat* »²¹ ont énormément contribué à soutenir l'Etat-providence. En effet, le rôle de l'Etat est d'être le garant de la protection face aux aléas de la vie et de garantir la solidarité.

¹⁷ Pascale VIELLE, Philippe POCHET, Isabelle CASSIERS, « *L'Etat social actif : vers un changement de paradigme ?* » Ed. P.I.E.- Pieter Lang, 2005, p.93

¹⁸ Pascale VIELLE, Philippe POCHET, Isabelle CASSIERS., *op cit.*, p.94

¹⁹ Pascale VIELLE, Philippe POCHET, Isabelle CASSIERS.,*op cit.*, p.95

²⁰ *idem*, p.95

²¹ *ibidem*, p.97

A partir du XXe siècle, le salariat devient la forme la plus répandue de moyen d'existence des pays industrialisés²². Le travail est considéré comme le moteur de l'évolution au sein d'une société, « *l'essentiel du processus d'intégration sociale de la personne dans la société* »²³.

1.3 La période post Trente Glorieuses : crise de l'Etat-providence et émergence de l'Etat social actif.

Dans cette partie, nous évoquerons la crise de l'Etat-providence et l'émergence de l'Etat social actif.

1.3.1 Crise de l'Etat-providence (Etat social).

Au milieu des années 70, le fordisme, théorie de l'organisation industrielle, prend fin. En 1973 et 1979, deux chocs pétroliers viennent frapper de plein fouet l'édifice déjà fragilisé. C'est ainsi que « *l'ouverture et la dépendance de l'économie belge lui font encaisser une crise d'envergure mondiale* »²⁴. Alors que le compromis capital-travail est affaibli, les tensions montent et le chômage s'étend, car les ajustements s'opèrent par des licenciements massifs.

En Belgique, la crise de la société salariale s'est pratiquement concrétisée par l'apparition de politiques sociales visant davantage à la « *préservation des acquis sociaux* »²⁵ qu'à l'élargissement des protections sociales. Finalement, on assiste, à partir de la moitié des années 70, au recul progressif des politiques keynésiennes qui ne semblent plus pouvoir endiguer le chômage massif que connaît cette période²⁶.

On voit alors, émerger une « *nouvelle question sociale* »²⁷ s'articulant autour de trois phénomènes que Castel nomme : la *déstabilisation des stables* (risque pour la classe moyenne de basculer vers l'instabilité liée à la précarisation du marché du travail), l'*installation dans la précarité* via le chômage de longue durée ou l'intérim permanent, le *déficit de places socialement*

²² CASTEL, R., *Op. Cit.*, 1995.

²³ Guy BILODEAU., *Op. Cit.*, p.227.

²⁴ Pascale VIELLE, Philippe POCHET, Isabelle CASSIERS. *Op cit*, p.100

²⁵ Mateo ALALUF., « *le modèle social belge* », in Gouverner la Belgique : clivages et compromis dans une société (sous la dir.de Pascal DELWIT), presses universitaires de France, Paris, pp.233-234.

²⁶ Geoffroy MATAGNE., *De l' « État social actif » à la politique belge de l'emploi*, Courrier hebdomadaire du CRISP, 2001/32 (n° 1737-1738), p.32.

²⁷ CASTEL, R., *Op. Cit.*, 1995

utiles et publiquement valorisées²⁸. Le déficit de places produit ce que Castel nomme des *inutiles au monde*, c'est-à-dire des individus « *placés en situation d'inactivité forcée* »²⁹.

En Belgique, la réponse à ce phénomène entraîne l'intervention du gouvernement dans les négociations paritaires pour suspendre partiellement les indexations des salaires. Les finances publiques sont en difficulté à cause de la crise. C'est dans ce contexte que l'Etat-providence se dote d'un autre instrument pour venir en aide aux précarisés : en 1976, on assiste à la création des CPAS (Centre Public d'Aide Sociale) et le minimum de moyen d'existence (minimex). En effet, l'aide sociale est désormais un droit. Dorénavant, « *tout Belge ayant atteint l'âge de la majorité civile, qui a sa résidence effective en Belgique et ne dispose pas de ressources suffisantes et n'est pas en mesure de se les procurer, soit par ses efforts personnels soit par d'autres moyens, a droit à un minimum de moyens d'existence* »³⁰. Ce droit remplace les pratiques arbitraires des CAP³¹ instaurées par la loi organique du 10 mars 1925 visant à fusionner « *hospices et bureaux en une seule et unique institution* »³². Cette fusion se concrétise par la création des Commissions d'Assistance Publique (CAP). Les CAP sont des institutions publiques possédant une personnalité juridique autonome ainsi qu'un patrimoine propre³³. Leur mission est de « *soulager et prévenir la misère de ceux qui ne peuvent plus subvenir à leur propre subsistance* »³⁴.

En même temps, cette réforme s'effectue simultanément à la réforme des communes, réduisant leur nombre de 2300 à 600. Dorénavant, chacune des 600 communes belges doit posséder son CPAS bénéficiant d'une « *autonomie décisionnelle et administrative* »³⁵ et être administré par un conseil de l'aide sociale composé de personnes élues par le conseil communal.

La loi organique de 1976 tourne la page des CAP en modifiant profondément ses missions tout en conservant en grande partie son ancienne structure organisationnelle. La loi de 1976 marque le

²⁸ Idem., pp.410-412

²⁹ Ibidem., p.413.

³⁰ Daniel ZAMORA., op cit, p. 43.

³¹ Commission d'assistance publique

³² Daniel ZAMORA., op cit, p. 42.

³³ Daniel DUMONT., « *La responsabilisation des personnes sans emploi en question* », Bruxelles, La Charte, 2012.

³⁴ Idem, p.42.

³⁵ Ibidem, p. 44.

passage « *d'une assistance avant tout discrétionnaire, facultative et paternaliste vers un droit subjectif qui tend vers l'universalisation d'un droit à l'aide sociale* »³⁶.

En effet, la fin des Trente Glorieuses et la crise de l'Etat-providence mènent à une nouvelle vague de critiques envers le fonctionnement des CPAS. On assiste à un ébranlement de la philosophie du CPAS en tant que dispenseur du droit à un minimum d'existence. Le minimex est perçu comme le fait de maintenir les minimexés dans la pauvreté : « *le minimex atténue l'exclusion mais ne l'éradique pas* »³⁷. Ainsi, l'incitation à l'emploi va se consolider : Miet Smet, ancienne secrétaire d'Etat à l'intégration sociale, renforce la mise à l'emploi des minimexés prévue dans la loi de 1976 (art. 60 et 61).

Fin 1981, l'arrivée du gouvernement de la coalition de droite aboutit à des réformes permettant un redressement des déséquilibres macro-économiques. Ces deux années de crise finissent par deux ruptures importantes : l'inversion de la hiérarchie particulière des formes institutionnelles et l'inversion des rapports entre le politique et l'économique. Suite à ces deux crises, le retour au plein emploi et à la croissance entraîne une meilleure compétitivité des entreprises, donc une maîtrise des salaires, l'abaissement de l'inflation et enfin, la réduction du déficit public. L'Etat transforme son mode de régulation et il passe de l'Etat-providence vers l'Etat social actif (ESA).

1.3.2 L'Etat social actif

Nous expliquerons l'émergence de l'Etat social actif au niveau européen et national. Ensuite, nous énoncerons les principes de l'Etat social actif.

a) Au niveau européen

Le terme Etat social actif apparaît dans les années 90 à la suite des travaux d'Anthony Giddens, sociologue anglais, introduisant en 1994 le concept de « *troisième voie* »³⁸ qui consiste en une proposition de renouveau idéologique du fonctionnement de l'Etat, se démarquant du point de vue

³⁶ Daniel ZAMORA., op cit, p. 44.

³⁷ Daniel ZAMORA., op cit, p. 44.

³⁸ Antony GIDDENS, *Beyond Left and Right : The future of radical politics*, Stanford University Press, Stanford, 1994.

néo-libéral et socio-démocrate, permettant de tous deux les dépasser³⁹ en transcendant l'opposition droite-gauche⁴⁰.

Selon Giddens, la « troisième voie » est la réponse adéquate à adopter face aux transformations auxquelles le monde est confronté depuis les années 70 et à l'inadaptation des anciennes formes de solidarité de l'Etat social. Il préconise l'introduction de la place centrale des individus dans la dynamique de solidarité moderne : « *Il convient désormais de mener sa vie plus activement que par le passé, et d'accepter ses responsabilités pour les conséquences de nos actes et styles de vie* »⁴¹. Giddens explique qu'à l'époque de l'Etat-providence, la question de la responsabilité individuelle était amoindrie par la conception prégnante de la responsabilité collective face aux risques sociaux ainsi que par l'importance des protections collectives. L'auteur, à travers la troisième voie, préconise la prise en compte de l'importance de la responsabilité individuelle (tout en continuant à considérer la responsabilité collective, mais au second plan). Giddens adopte une philosophie selon laquelle tout droit doit être conditionné par la prise de responsabilité et les obligations individuelles. La « troisième voie » se répandra à travers l'Europe durant les années 90.

En effet, au niveau institutionnel, la volonté de lancer un processus d'harmonisation des politiques nationales de l'emploi est déjà présente au Conseil européen de Copenhague de juin 1993, dans lequel la Commission européenne avait présenté un livre blanc sur la stratégie à moyen terme en faveur de la croissance, de la compétitivité et de l'emploi. Ensuite, le Conseil européen d'Essen de décembre 1994 a identifié les domaines prioritaires d'action pour les Etats membres. Il faut attendre le traité d'Amsterdam en octobre 1997 pour une reconnaissance explicite de l'emploi comme une question d'intérêt commun. C'est finalement la médiatisation du référentiel de l'Etat social actif en 1999 qui a permis que le Conseil de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000 y soit consacré. Lors de ce Conseil, « *l'Union Européenne fixe un nouvel objectif stratégique pour la décennie à venir : devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une grande cohésion sociale* »⁴².

³⁹ Antony GIDDENS, *The Third Way : The Renewal of Social Democracy*, Polity Press, Londres, 1998.

⁴⁰ Geoffroy MATAGNE., *Op. Cit.*, p.10.

⁴¹ Geoffroy MATAGNE., *Op. Cit.*, p.16.

⁴² Pascale VIELLE, Philippe POCHET, Isabelle CASSIERS. *Op cit*, p.16

Les gouvernements européens se donnent pour objectif d'atteindre, grâce à « l'activation de la politique sociale », un taux d'emploi élevé.

b) *Au niveau belge*

La Belgique se trouve dans un contexte d'amplification de la crise dans les années 80, et une hausse du nombre de bénéficiaires du minimex se poursuit sans interruption au cours des années 90, surtout à « *Bruxelles et dans les autres grandes villes du royaume, et atteint le pic historique de 85.000 bénéficiaires en 1998* »⁴³. Le profil de ce public est constitué de presque un quart de jeunes de moins de 25 ans et un nombre important est de nationalité étrangère.

Lors des élections de 1991, « *l'extrême droite flamande (Vlaams Blok) fait une percée historique. Suite à ce constat, le gouvernement Dehaene I veut restaurer la confiance et souhaite conclure un nouveau contrat avec le citoyen, ce dont il a grandement besoin puisqu'il est déterminé à prendre des mesures d'austérité destinées à réduire rapidement le déficit des finances publiques conformément à la norme adoptée par le Conseil des Ministres de l'UE* »⁴⁴. Laurette Onkelinks, alors ministre de l'intégration sociale, va mettre en place en 1993 le Programme d'urgence pour une société solidaire.

En 1993, le parlement adopte à une large majorité le « *Programme d'urgence pour une société plus solidaire* »⁴⁵ et les contrats d'intégration pour les jeunes de 18 à 25 ans y ont été développés. Cependant, la hausse du nombre des jeunes minimexés se justifie entre autres par la modification constitutionnelle de 1993 sur l'abaissement de l'âge de la majorité civile à 18 ans. C'est par cette loi appelée « *loi Onkelinx* »⁴⁶ du 12 janvier 1993, que la Belgique renforce les objectifs d'intégration socioprofessionnelle. En effet, il s'agit de « *l'introduction d'un projet individualisé d'intégration sociale et le dépassement de la simple fonction de l'aide strictement financière* »⁴⁷. Cette nouvelle vision du droit à l'aide sociale apparaît parallèlement à l'émergence de la philosophie de l'Etat social actif revendiquant une activation des minimixés permettant une sortie de leur condition. Cette activation passe par le suivi des usagers des CPAS de manière adaptée et individualisée. D'un droit à l'aide sociale, on voit apparaître le souhait de passer au droit à

⁴³ Véronique DEGRAEF., « *Rapport final de l'étude commanditée par la section CPAS de l'AVCB : la Recherche-Action sur l'accompagnement des personnes dans les CPAS bruxellois* », février 2013, p.35

⁴⁴ Véronique DEGRAEF., op cit, p.31

⁴⁵ Loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, MB., 4 février 1993.

⁴⁶ La loi 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société solidaire (M.B. du 04/02/1993,)

⁴⁷ Daniel ZAMORA., op cit, p. 44.

l'intégration⁴⁸, réalisant pleinement la nouvelle philosophie active dont l'objectif est la participation active de chacun à la société.

De plus, les élections législatives du 13 juin 1999 qui ont apporté « *un bouleversement des rapports politiques révélant une volonté plus forte de rompre avec la manière dont la Belgique est dirigée et surtout le souhait insistant d'une administration meilleure et différente* »⁴⁹.

Ce contexte politique conduit à la constitution d'une coalition arc-en-ciel regroupant les libéraux, les socialistes et les écologistes. Ce gouvernement fédéral est dirigé par le libéral G. Verhofstadt. Il adopte une approche positive et volontariste lors de la déclaration gouvernementale. Au sein de ce gouvernement, on retrouve F. Vandenbroucke comme ministre des Affaires sociales, qui revient de l'université de Cambridge, avec le concept de « l'État social actif ». Il en fera un nouveau référentiel d'action publique qui privilégie la mise en place de politiques d'emploi actives, qui seront individualisées, contractualisées et territorialisées.

De plus, l'adoption du « *Programme Printemps* » mis en place par le socialiste flamand J. Vande Lanotte (SPa), vice-premier ministre de l'Intégration sociale, de l'Economie sociale ainsi que du Budget a eu un impact sur le public des CPAS. En effet, le « *Programme Printemps* » s'inscrit dans le cadre de la politique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Pour arriver à ces objectifs, le gouvernement a élaboré des mesures structurelles et financières. Concrètement, ce plan d'action vise « *la réduction du nombre de bénéficiaires du minimex ou d'une aide financière dans les cinq prochaines années en augmentant le nombre de mises au travail et en renforçant le régime de la sécurité sociale à l'égard des plus démunis. Le programme Printemps offre ainsi aux CPAS un certain nombre de législations et d'instruments administratifs qui permettront de proposer un meilleur service sur le terrain* »⁵⁰.

Au cours de la même période, la politique d'aide sociale fait l'objet de nombreuses critiques formulées par des acteurs politiques et de terrain, parmi lesquels des travailleurs sociaux des CPAS, qui reprochent à l'institution de se satisfaire d'octroyer un revenu minimum, sans agir en faveur de

⁴⁸ « Pauvreté en Belgique », Annuaire 2010, Leuven, Acco.

⁴⁹ Geoffroy MATAGNE., op cit, p.42

⁵⁰ www.budgetfederal.fgov.be, (consulté le 18.01.2019)

la réinsertion sociale et professionnelle du bénéficiaire. Bref, d'avoir institué « *un bancontact* »⁵¹ qui maintient celui-ci dans la dépendance et l'assistance. C'est dans ce cadre que Abraham Franssen écrit un article intitulé « *Les travailleurs sociaux : la dynamique de l'impuissance* ». Il y décrit le profond sentiment de malaise éprouvé par les assistants sociaux des CPAS à l'occasion d'une recherche menée au milieu des années 90. Il déclare que les assistants sociaux se sentent inutiles lorsqu'ils ont le sentiment de devoir colmater les fuites, alors que les brèches sont béantes. Ils se sentent impuissants face au caractère massif et structurel de la souffrance sociale, voire complices, utilisés comme une roue de secours de la société.

C'est donc dans ce contexte que le gouvernement arc-en-ciel (1999-2003) annonce son intention de réformer en profondeur la loi du 4 août 1974. Au sein du Parlement, il y a une réelle volonté pour que les politiques sociales évoluent de l'assistance strictement financière vers l'action sociale. Finalement, le projet de loi 1603/001 sera rapidement sanctionné et promulgué par le Roi. Le mouvement enclenché dès les années 80 va se concrétiser par la loi du 22 mai 2002 relative au droit à l'intégration proclamant l'insertion socioprofessionnelle comme fonction essentielle des CPAS. D'un droit à l'aide sociale, on passe ainsi à un droit à l'intégration conditionné, dans certains cas, par un projet individualisé d'intégration sociale. La nouvelle philosophie active est proclamée dans la foulée par le changement de dénomination des CPAS : le Centre Public d'Aide Sociale devient Centre Public d'Action Sociale.

c) *Les Principes de l'Etat social actif*

Il est généralement difficile de mobiliser les éléments de définition de l'Etat social actif. En Belgique, ce concept a été évoqué par Franck Vandenbroucke, le 13 décembre 1999 à Amsterdam. Il prononce un discours qui jette les bases de l'Etat social actif belge. Lors de ce discours, il explique que le marché du travail est surchargé, que le vieillissement de la population coûte cher et que l'Etat-providence n'arrivera bientôt plus à faire face à ses dépenses. En effet, Vandenbroucke parle de la vulnérabilité engendrée par « *la dépendance aux allocations* »⁵². Il propose une solution à la fin prochaine de l'Etat-providence via l'introduction d'un nouveau projet : l'Etat social actif visant à l'atteinte d'« *une société de personnes actives sans renoncer à l'ancienne ambition de*

⁵¹ Le point de vue exprimé par une assistante sociale du CPAS de Charleroi lors d'un échange de vues sur la contractualisation du minimex organisé peu de temps après l'adoption du programme d'urgence pour une société plus solidaire : « débat », J.dir.jeun., n°135, 1994, pp.6-8

⁵² Geoffroy MATAGNE., op cit,

l'Etat social, c'est-à-dire une protection sociale adéquate »⁵³. Nous évoquerons dans le cadre de cette recherche deux principes fondamentaux en lien avec la partie empirique.

Premièrement, la mise en place d'un Etat social actif exige l'introduction de « politiques actives » face aux « politiques passives » de l'Etat-providence. Les politiques passives désignent les mesures protégeant des risques sociaux une fois que ceux-ci ont eu lieu grâce aux allocations. Ces allocations découragent les individus qui en bénéficient à devenir des membres actifs de la société. Pour lui, les politiques actives représentent des mesures anticipatives ayant pour fonction d'éviter les risques avant qu'ils ne se produisent et consistent en des « *investissements dans les personnes, sur le travail sur mesure, sur la responsabilité personnelle des différents acteurs intervenant sur le terrain social* »⁵⁴.

Deuxièmement, il s'agit de la participation qui consiste en l'ensemble des « *activités socialement utiles* »⁵⁵, comme par exemple les activités au niveau du marché du travail, de l'engagement envers les autres ou par le suivi d'une formation. De ce fait, l'Etat social actif favorise l'existence des droits des citoyens conditionnés par leurs devoirs ; en effet, les individus nécessitant une protection sociale doivent désormais la mériter.

Dans cette perspective, le principe fondamental de l'Etat social actif devient la responsabilité individuelle dans une société d'égalité des chances.

Le rôle de l'Etat est de maximiser « les chances d'accès à des activités socialement utiles » et de favoriser l'employabilité des personnes fragilisées par des mesures d'incitation à l'embauche, grâce à « des réaménagements fiscaux et budgétaires ou de diminutions progressives des charges patronales, subsides à l'emploi ».

Le chapitre suivant traitera des emplois subventionnés par l'Etat.

⁵³ Geoffroy MATAGNE., op cit,

⁵⁴ Frank VANDENBROUCKE, « Discours du 13 décembre 1999 : Exposé Den Uyl (L'Etat social actif), 1999 a, disponible à l'adresse Internet <http://vandenbroucke.fgov.be/Zframe07.htm> consulté le 12 /08/2019.

⁵⁵ Geoffroy MATAGNE, op cit, p.22 (cité ARNSPERGER, Nouvelle Question sociale et obstacles à la solidarité (1ère partie). L'Etat social actif « de gauche » : authentique idéal de solidarité ou lamentable mascarade idéologique ? op. cit., p. 5. C., Op. Cit., 2000, p.5.

2. Les emplois subventionnés par les CPAS

Dans le chapitre précédent, nous avons tracé l'historique de la gestion générale de la pauvreté à travers les siècles jusqu'à l'émergence de la philosophie actuelle de l'Etat social actif. Il est, à présent, intéressant de nous pencher sur le rôle de l'Etat dans la maximisation des chances d'accès à des activités socialement utiles. Dans ce chapitre, nous développerons l'aspect lié aux mesures d'incitation à l'embauche par des emplois subventionnés par le CPAS. Comme expliqué précédemment, la première loi assurant un minimum de moyens d'existence (minimex) naît en 1974 et transforme profondément la gestion de la pauvreté.

2.1 Cadre légal et définition des CPAS

Le cadre légal des CPAS est principalement constitué des lois suivantes : Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale ; Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ; Arrêté royal du 11 juillet 2002 portant sur le règlement général en matière de droit à l'intégration sociale ; Loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale⁵⁶. La définition des CPAS est donnée par la loi organique du 8 juillet 1976 en ces termes : « *Les centres publics d'action sociale sont des établissements publics dotés de la personnalité juridique* »⁵⁷. Les CPAS sont des organisations décentralisées et localisées au niveau des communes.

2.2 Différentes formes d'emplois subventionnés par les CPAS

Réglementée par la loi du 26 mai 2002, l'intégration sociale est un droit pour tous pouvant « *prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration* »⁵⁸ potentiellement associé à un Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS). Le CPAS assure les mesures d'incitation à l'embauche dans le cadre d'un programme de mise à l'emploi, soit par l'intervention financière, soit par la prise en charge d'une partie de la rémunération de la personne. Le public cible pour ces

⁵⁶ Jean-Marie BERGER., **Memento CPAS 2017**, Wolters Kluwer, Waterloo, 2017.

⁵⁷ Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, Art. 2, En ligne, Site Service public fédéral Justice : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=1976070834, dernière mise-à-jour : non-communiquée, consulté le 15 juin 2019.

⁵⁸ Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, Art. 2, En ligne, Site Service public fédéral Justice : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002052647&table_name=loi, dernière mise-à-jour : non-communiquée, consulté le 15 juin 2019.

emplois subventionnés est composé uniquement de deux publics : les personnes qui peuvent bénéficier de la loi concernant le droit à l'intégration sociale et les personnes inscrites au registre des étrangers et qui, en raison de leur nationalité, n'ont pas accès au droit à l'intégration sociale. Six conditions sont nécessaires à l'octroi du droit à l'intégration sociale :

« 1° avoir sa résidence effective en Belgique [...] ;

2° être majeure ou assimilée à une personne majeure [] ; 3° appartenir à une des catégories de personnes suivantes :

– soit posséder la nationalité belge ;

– soit bénéficier, en tant que citoyen de l'Union européenne ou en tant que membre de sa famille qui l'accompagne ou le rejoint, d'un droit de séjour de plus de trois mois [...]. Cette catégorie de personnes ne bénéficie du droit à l'intégration sociale qu'après les trois premiers mois de ce séjour ;

– soit être inscrite comme étranger au registre de la population ;

– soit être un apatride et tomber sous l'application de la Convention relative au statut des apatrides [...] ;

– soit être un réfugié

– soit bénéficier de la protection subsidiaire [...] ;

4° ne pas disposer de ressources suffisantes, ni pouvoir y prétendre ni être en mesure de se les procurer, soit par ses efforts personnels, soit par d'autres moyens. [...] ;

5° être disposée à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent ;

6° faire valoir ses droits aux prestations dont elle peut bénéficier en vertu de la législation sociale belge et étrangère ». ⁵⁹

Le premier objectif de la mise au travail de la personne est de lui ouvrir le monde du travail en lui offrant un accès à des nouvelles compétences et capacités. De plus, la personne doit être accompagnée sur base de sa situation sociale et son engagement doit toujours respecter le droit du travail et les législations sur le contrat de travail. En effet, les personnes effectuent des prestations contre rémunération. Il existe plusieurs possibilités de la mise au travail avec intervention financière du CPAS dont : le Programme de Transition Professionnelle, le SINE, le Plan Activa, l'intérim d'insertion, la mesure 500 € et la subvention de « Tutorat ».

2.2.1 Programme de Transition Professionnelle (PTP)

Ces programmes sont mis en place pour répondre aux besoins collectifs de société qui ne sont pas ou pas suffisamment couverts par le circuit de travail régulier. Ils peuvent être créés par les administrations publiques, les associations sans but lucratif et les associations non commerciales. Dans le but de mettre en œuvre un programme qui couvre des besoins sociaux divers, qui est

⁵⁹ Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, Art. 3.

reconnu par la Région et qui offre la possibilité aux travailleurs d'acquérir une expérience professionnelle, deux conditions sont à remplir simultanément :

1° avoir droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale financière au moment de l'engagement :

- depuis au moins 12 mois

- soit depuis au moins 9 mois si le bénéficiaire a moins de 25 ans et ne dispose pas d'un diplôme, d'une attestation ou d'un brevet de l'enseignement secondaire supérieur

2° être engagé dans les liens d'un contrat de travail constaté par écrit et qui prévoit un horaire au moins à mi-temps.

Certaines périodes peuvent également être assimilées.

L'intervention financière générale est de :

- 250 € par mois calendrier pour lequel le travailleur est lié par un contrat de travail qui prévoit un horaire de travail au moins à ½ temps plein ;

- 325 € par mois calendrier pour lequel le travailleur est lié par un contrat de travail qui prévoit un horaire de travail qui comprend au moins à 4/5 temps plein.

Les montants sont augmentés de 50 € lorsque le travailleur a effectué précédemment à son engagement dans le cadre d'un PTP, régulièrement des prestations dans le cadre des ALE⁶⁰.

De plus, le travailleur peut bénéficier de l'intervention majorée lorsqu'au moment de son engagement, le travailleur résidait habituellement dans une commune dont le taux de chômage dépasse de 20%⁶¹ au moins le taux de chômage moyen de la Région. Dans ce cas uniquement, le montant de l'intervention s'élève à :

- 435 € par mois calendrier pour lequel le travailleur est lié par un contrat de travail qui prévoit un horaire de travail au moins à ½ temps plein ;

- 545 € par mois calendrier pour lequel le travailleur est lié par un contrat de travail qui prévoit un horaire de travail qui comprend au moins à 4/5 temps plein.

Ces montants de l'intervention financière sont fixés à la date du début de l'exécution du contrat de travail et restent valables pour toute la durée de la mise au travail. Lorsque le salaire net pour un mois calendrier déterminé est inférieur à l'intervention financière prévue, l'intervention est limitée au salaire net dû, pour le mois concerné. De plus, l'intervention financière est payée par le CPAS directement au travailleur sur présentation mensuelle d'une attestation « C78-PTP ».

Cette intervention peut durer 24 mois minimum et 36 mois maximum lorsque le travailleur a auparavant travaillé en ALE ou qu'il habitait une commune avec un taux de chômage élevé. Ces

⁶⁰ Agence locale pour l'emploi.

⁶¹ Liste au 31 septembre 2017 pour la région bruxelloise : Anderlecht, Bruxelles, Koekelberg, Molenbeek-Saint-Jean et Saint-Josse-ten-Noode.

durées sont diminuées du nombre de mois calendrier durant lesquels le travailleur a déjà été occupé dans un PTP avant le début du contrat de travail. En cas de déménagement, c'est le nouveau CPAS, territorialement compétent, qui reprend le paiement de l'intervention financière.

Enfin, l'employeur qui engage un travailleur dans le cadre d'un PTP bénéficie d'une réduction de cotisations patronales de sécurité sociale et le CPAS doit obligatoirement avertir l'ONEM de chaque nouvelle occupation PTP.

2.2.2 Initiatives d'insertion sociale (SINE)

Cette intervention financière vise uniquement le secteur de l'économie sociale et les initiatives d'économie sociale qui bénéficient d'une reconnaissance dans un cadre précis. Ce sont des employeurs comme les ateliers sociaux pour les entreprises de travail adapté, les entreprises d'insertion, les employeurs qui organisent des initiatives en matière d'économie d'insertion sociale, les agences immobilières sociales, les sociétés de logements sociaux et les sociétés à finalité sociale. Un CPAS peut également organiser une initiative d'économie sociale et demander auprès du ministre fédéral qui a l'économie sociale dans ses attributions une attestation qui le qualifie comme employeur SINE.

L'intervention financière ne peut être octroyée que pour autant que le travailleur a été engagé avec un contrat de travail écrit qui contient un horaire prévu contractuellement. Le travailleur potentiel est celui qui remplit simultanément les trois conditions suivantes :

1° à la date de l'engagement, celui qui a droit à l'intégration sociale ou à une aide sociale financière ;

2° avoir été bénéficiaire du RIS ou ERIS au moins 156 jours, calculés dans le régime de 6 jours, au cours du mois de l'engagement et des 9 mois calendrier qui précèdent le mois de l'engagement ;

3° ne disposant pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

L'engagement d'un travailleur ayant moins de 45 ans donne droit à une intervention financière qui commence par 11 trimestres et peut atteindre un maximum de 21 trimestres lorsque la durée de l'inactivité est double. Par contre, cette intervention est illimitée dans le temps pour les travailleurs âgés d'au moins 45 ans. Le montant de l'intervention varie selon que le travailleur est occupé à temps partiel ou à temps plein. Pour l'occupation à temps plein, le CPAS verse à l'employeur 500 € par mois calendrier et en cas d'occupation à temps partiel, cette intervention est calculée de la manière suivante :

- 500€ par mois calendrier x la fraction d'occupation (Q/S) et multiplié par un facteur 1,5 (pour encourager les occupations temps partiel).

- limité à maximum 500 € par mois calendrier

L'intervention financière est payée par le CPAS directement à l'employeur sur présentation mensuelle d'une attestation « C78-SINE ». L'employeur paie chaque mois la totalité du salaire net auquel le travailleur peut prétendre. Comme pour l'engagement PTP, en cas de déménagement, c'est le nouveau CPAS territorialement compétent qui reprend le paiement de l'intervention financière.

Enfin, l'employeur qui engage un travailleur dans le cadre du SINE bénéficie d'une réduction de cotisations patronales de sécurité sociale et le CPAS doit obligatoirement avertir l'ONEM de chaque nouvelle occupation SINE.

2.2.3 Le plan Activa

L'intervention financière « plan Activa » est une mesure de mise au travail qui peut être réalisée auprès de nombreux types d'employeurs (entreprise privée, ASBL, commune, CPAS, etc.). Il s'agit en effet, des employeurs du marché du travail régulier. Cependant, il existe également un plan Activa spécifique pour les communes avec un taux de chômage ou de pauvreté élevé ou pour les communes qui ont conclu un contrat de sécurité (agents de prévention et de sécurité).

Le travailleur potentiel est celui qui a droit à l'intégration sociale ou à une aide sociale financière. Il est inscrit comme demandeur d'emploi inoccupé auprès du service régional d'emploi et les périodes qui y sont assimilées. Et lorsque le travailleur est âgé de plus de 25 ans, il doit être inscrit comme demandeur d'emploi inoccupé pendant une certaine période.

L'intervention financière est de 500 € par mois calendrier et de 900 € pour les agents de prévention et de sécurité Activa de moins de 45 ans. Les travailleurs âgés plus que 45 ans perçoivent un montant de 1100 € par mois calendrier. En ce qui concerne les occupations à temps partiel, les montants sont réduits en fonction de la fraction d'occupation (Q/S).

Enfin, la durée de l'intervention du CPAS dépend de plusieurs facteurs dont : l'âge du travailleur, la période d'inscription comme demandeur d'emploi pour ceux âgés de plus de 25 ans et le type du plan Activa.

2.2.4 L'Intérim d'insertion

Les employeurs visés sont les entreprises de travail intérimaire qui ont conclu une convention de collaboration concernant l'intérim d'insertion avec le CPAS et le ministre de l'Intégration sociale.

Trois conditions sont nécessaires :

- *Etre, au moment de l'engagement, ou avoir été dans les 40 jours qui précèdent son engagement, un ayant droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale financière*
- *Etre engagé par l'entreprise de travail intérimaire dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée, établi par écrit et qui prévoit un horaire de travail à temps plein*
- *L'entreprise de travail intérimaire a conclu une convention de collaboration concernant l'intérim d'insertion avec le CPAS.*

La convention conclue entre le ministre et l'entreprise de travail intérimaire porte sur différentes obligations imposées à l'entreprise de travail intérimaire et qui sont liées, notamment, à la formation et l'intégration du travailleur dans le circuit du marché du travail ainsi qu'à l'engagement d'un certain nombre de travailleurs.

Le bureau d'intérim reçoit une intervention financière dans le coût salarial pendant une durée ininterrompue de 24 mois. La mise au travail par le travailleur peut s'effectuer soit directement par l'entreprise de travail intérimaire avec ou sans mise à disposition d'un partenaire, soit auprès d'un autre employeur.

Le montant de l'intervention financière est de 500 € par mois calendrier pour lequel le travailleur est lié par un contrat de travail. Mais lorsque le salaire net pour un mois calendrier déterminé est inférieur à l'intervention financière prévue, celle-ci est limitée au salaire net pour le mois concerné.

Enfin, l'intervention financière est payée directement par le CPAS à l'entreprise de travail intérimaire sur base de la fiche salariale du travailleur pour le mois concerné. En cas de déménagement du travailleur, le CPAS qui a conclu la convention est tenu de payer l'intervention financière pour la durée totale de la convention, sauf si le nouveau CPAS accepte de reprendre la convention conclue avec l'entreprise de travail intérimaire.

2.2.5 La subvention de Tutorat « Article 61 »

Une subvention est due au CPAS lorsqu'il conclut pour un bénéficiaire une convention en matière d'emploi avec une entreprise privée, en application de l'article 61 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Cette subvention est appelée « tutorat », elle est entièrement consacrée à l'encadrement ou à la formation du bénéficiaire dans l'entreprise privée comme :

- Prime de tutorat : « *la subvention, accordée aux CPAS en vue de remboursement des frais*

pour l'encadrement et ou formation d'un ayant droit pour lequel le CPAS a conclu une convention en matière d'emploi avec une entreprise privée, en application de l'article 61 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS »⁶².

- Entreprise privée : *« toute personne physique ou morale de droit privé dont l'activité poursuit un but de lucre »⁶³.*

Deux conditions nécessaires pour bénéficier de la subvention de tutorat :

- conclure une convention en matière de mise au travail avec une entreprise privée en application de l'article 61 de la loi organique ayant pour objet d'engager un ayant droit dans les liens d'un contrat de travail dans un régime de travail au moins à ½ temps plein et d'une durée minimale de 1 mois ;

- la convention avec l'entreprise privée fixe le contenu et les modalités de l'encadrement et ou la formation ainsi que de l'évaluation.

Le montant correspond aux frais réellement supportés pour l'encadrement et la formation du travailleur dans le mois calendrier concerné, avec un maximum de 250€ si le travailleur est occupé à temps plein. La prime de tutorat peut être octroyée pour 12 mois maximum, prenant cours le mois calendrier de l'engagement de l'ayant droit. Ce délai peut être prolongé avec un maximum de 24 mois.

2.2.6 La mesure « 500 »

La mesure 500 est une mesure prise par le gouvernement fédéral déterminant l'intervention financière du CPAS pour la guidance et l'accompagnement d'un ayant droit à l'intégration sociale ou une aide sociale financière visant sa mise à l'emploi en entreprise⁶⁴.

« La mesure a pour objectif d'offrir individuellement à chaque bénéficiaire concerné un module d'activités appropriées à travers un plan d'accompagnement individualisé qui vise : la réalisation d'un bilan socioprofessionnel ; l'apprentissage des clefs de la recherche d'emploi et la prospection active d'un poste de travail. A la suite du module, l'utilisateur devra, premièrement, avoir acquis tous les éléments susceptibles de lui donner un accès au marché du travail et, deuxièmement, avoir acquis une autonomie dans sa recherche d'emploi »⁶⁵.

⁶² AR du 11 juillet 2002 déterminant la subvention sociale mise au travail par convention auprès d'une entreprise privée.

⁶³ Op cit., AR du 11 juillet 2002

⁶⁴ AR du 23 septembre 2004

⁶⁵ Vincent LIBERT, Fiche technique : Article 60§7 LO, Décembre 2007.

Concrètement, la mesure développe un module d'accompagnement et détermine les besoins du bénéficiaire. Ce module est individuel et peut s'effectuer au sein du CPAS ou par des opérateurs agréés. De ce fait, le CPAS peut bénéficier d'une subvention de maximum 250 € par plan d'accompagnement individualisé.

Cette mesure concerne les bénéficiaires du RIS ou de l'ERIS inscrits comme demandeurs d'emploi, à l'exception des personnes qui bénéficient de la mise au travail dans le cadre de l'intérim d'insertion ou auprès d'une entreprise privée. Le montant de 500 € est destiné à la réalisation d'un emploi ou l'exécution d'un module d'accompagnement de 100 heures d'une part et le montant de 250 € est octroyé pour la réalisation d'un plan d'accompagnement individualisé visant un module de 50 heures d'autre part.

La mise en œuvre d'un plan d'accompagnement individualisé se déroule au sein d'un CPAS. Ce dernier identifie un bénéficiaire dont la situation sociale permet une orientation et un accès au marché de l'emploi. Suite à une enquête sociale, le CPAS « *détermine par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide en proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face* »⁶⁶. Il revient au CPAS de prendre l'initiative en fonction de l'accès au marché du travail. Le CPAS consulte les offres de services des opérateurs agréés et les contacte afin de constituer le module de 50 heures ou de 100 heures de suivi. Le bénéficiaire marque son accord et le CPAS rédige la convention d'accompagnement en précisant les offres de services des opérateurs. Le CPAS assurera le suivi des activités et à la fin du module, les opérateurs réclameront la subvention auprès du CPAS.

⁶⁶ Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, Art. 60§1.

3. Le contrat de travail « Article 60§7 »

Dans ce chapitre, nous aborderons l'historique de la mise au travail dans le cadre de l'Etat social actif dans lequel les CPAS sont directement considérés comme des employeurs. Ils versent directement la rémunération aux personnes engagées par leurs soins contrairement aux subventions qu'ils peuvent accorder ou recevoir dans le cadre d'une mise au travail des bénéficiaires du RIS ou de l'ERIS.

3.1 Création et évolution de l'article 60§7 LO (1976 à nos jours)

Comme expliqué dans le premier chapitre, le contexte de l'émergence de l'Etat social actif a poussé le législateur en 1976 à prévoir une mission particulière aux CPAS, appelée « article 60§7 ». L'art.60§7 de la loi du 8 juillet 1976 prévoit que le CPAS fournisse un emploi aux bénéficiaires de l'aide sociale lorsque ceux-ci doivent « *justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales ou afin de favoriser l'expérience professionnelle* »⁶⁷. Les allocations sociales dont il est question consistent dans les allocations de chômage. Le CPAS prend toutes les dispositions nécessaires à l'octroi de cet emploi en devenant lui-même, le cas échéant, l'employeur des bénéficiaires durant la période nécessaire à l'ouverture des droits. Les bénéficiaires, bien qu'employés par le CPAS, n'y travaillent pas nécessairement : ils peuvent être mis à disposition « *de communes, d'associations sans but lucratif, ou d'intercommunales à but social, culturel ou écologique, de sociétés à finalité sociale [...], d'un autre centre public d'action sociale, d'une association [...] ou d'un hôpital public, [...] ou des partenaires qui ont conclu une convention avec le centre public d'action sociale sur la base de la présente loi organique* »⁶⁸.

A l'origine, le travailleur engagé dans le cadre de l'article 60§7 devait prêter son travail dans des emplois au sein du CPAS. « *Lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales, le centre public d'aide sociale prend toutes dispositions de nature à lui procurer un emploi. Le cas échéant, il fournit cette forme d'aide sociale en agissant lui-même comme employeur* »⁶⁹. Le nombre de postes était très limité et en 1985, les emplois occupés en application de cet article sont subventionnés par le gouvernement

⁶⁷ Op cit., Art. 60§7.

⁶⁸ Idem.

⁶⁹ Texte original Art.60§7 en 1976

fédéral comme le minimex⁷⁰ octroyé aux personnes émergeant au CPAS. C'est à partir de 1993, avec l'influence de la loi contenant un programme d'urgence pour une société solidaire, que la subvention atteint le 100% du montant du minimex de la catégorie à laquelle la personne appartenait avant sa mise au travail. Dans le but de développer cette politique de mise au travail, le gouvernement belge crée en 1995 un système de financement permettant aux CPAS de bénéficier de moyens supplémentaires. Ce système prévoit l'exonération pour les CPAS de toutes les cotisations patronales. Initialement, cette exonération concernait uniquement les emplois supplémentaires par rapport à l'année précédente. Ainsi, les moyens dégagés par cette exonération de cotisations patronales « Fonds Peeters »⁷¹ permettent au CPAS de continuer le développement de cette politique.

Cette politique publique a connu plusieurs évolutions dont la première commence en 1996 avec l'ouverture de la politique au monde extérieur avec le principe de la mise à disposition d'abord au sein des communes, des ASBL et d'autres CPAS. En 1998, les travailleurs sont mis à disposition au sein des associations « chapitre XII de la loi organique des CPAS » et aux hôpitaux publics. La règle du calcul des exonérations de cotisations sur base d'engagements supplémentaires est abandonnée au profit de l'ensemble de la mise au travail article 60§7.

En 1999, la loi intègre une notion très importante liée à l'acquisition de l'expérience professionnelle. De plus, les engagements peuvent se faire dans le cadre de temps partiels et les lieux de mise à disposition sont élargis aux intercommunales, aux sociétés à finalité sociale, aux initiatives agréées d'économie sociale et aux partenaires privés.

En 2000, la subvention de l'article 60§7 est élevée au montant complet du minimex le plus élevé (taux conjoint habitant sous le même toit), et une clarification de certains éléments est proposée en 2002.

En 2007, l'engagement bénéficie d'une subvention mensuelle correspondant au taux ménage et d'une exonération totale des cotisations patronales.

⁷⁰ Subvention identique au montant de la récupération auprès du SPP Intégration sociale du minimex pour la catégorie à laquelle la personne appartient.

⁷¹ Nom du secrétaire d'Etat en charge de l'Intégration sociale en 1995.

3.2 Sélection et recrutement des travailleurs article 60§7

La procédure de sélection commence lorsqu'un utilisateur cherche une personne précise pour un poste de travail défini. En effet, il est question de savoir auprès de quel utilisateur, la personne exécutera ses tâches, quelle est l'attente du lieu de travail par rapport au travailleur (rôle résiduaire du CPAS), quelles sont les conditions de travail et les opportunités après le contrat article 60§7. Dès lors, le poste de travail est très important car il détermine le profil de fonction avec précision. Généralement, c'est au sein du service d'insertion socioprofessionnelle (ISP) de chaque CPAS que le premier contact est pris entre le besoin de l'utilisateur et la situation sociale du bénéficiaire du revenu d'intégration sociale d'un CPAS. Il s'agit à ce stade de faire un calcul d'opportunités au bénéfice de la personne. En effet, le contrat « article 60§7 » est une forme d'aide sociale par l'emploi. Dans ce cas, la recherche de la productivité est un objectif secondaire. Le premier objectif est d'ouvrir à la personne aidée par le CPAS le monde du travail, en lui donnant accès à de nouvelles compétences et capacités. Pour trouver la personne qui convient au poste, et après avoir évalué la demande de l'utilisateur en termes de plus-value sociale, il faudra donc établir le bilan socioprofessionnel de chaque candidat potentiel. Les personnes qui se présentent sont sélectionnées lorsque leur situation sociale est stabilisée.

3.3 Le lieu de travail

Le CPAS engage une personne dans le cadre de l'article 60§7 de la LO. La personne signe un contrat de travail conformément à la loi du 03 juillet 1978 relative aux contrats de travail en Belgique. Lorsque le contrat de travail est exécuté au sein du CPAS, on parle d'article 60§7 « interne » ; dans le cas où le travail est effectué auprès d'un tiers, on parle d'article 60§7 « externe ».

3.3.1 L'occupation au sein du CPAS « interne »

Les personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 sont soumises aux mêmes droits et obligations que les autres membres du personnel contractuel du CPAS. Elles sont généralement considérées comme des collègues quand elles arrivent au sein des services du CPAS. Le seul élément significatif est le motif de fin de contrat qui est lié à l'ouverture du droit aux allocations de chômage. En effet, les personnes peuvent occuper toutes les entités du CPAS selon leurs compétences. Cette occupation au sein des CPAS pour les personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 est significative dans au moins 2 pôles d'activités : au sein de l'administration

centrale de l'institution (les emplois sont principalement représentés dans les services administratifs, les services d'entretien, les services d'aide à domicile, les épiceries sociales et les services techniques) et au sein de la maison de repos (les emplois sont situés à l'accueil, dans les services de catering, d'entretien et de nursing). Il existe également quelques engagements dans les différents services qui tournent autour des services sociaux et des maisons de repos.

3.3.2 La mise à disposition chez un partenaire « externe »

Pour les personnes qui sont engagées dans le cadre de l'article 60§7 mais qui ne sont pas occupées au sein des CPAS, elles sont mises à disposition auprès d'un tiers extérieur. Ces lieux sont déterminés par la loi. Comme expliqué ci-dessus, le principe de la mise à disposition a été introduit en 1995 et, à cette époque, l'élargissement concernait uniquement les communes, les ASBL et les autres CPAS. Actuellement, les élargissements ont atteint plusieurs utilisateurs, les plus représentés sont encore aujourd'hui les communes et les ASBL. En ce qui concerne spécifiquement les utilisateurs d'économie sociale, ces postes sont liés aux contingents attribués aux CPAS bruxellois par l'Etat fédéral sur base d'une clef de répartition régionale. Les entreprises privées sont apparues dans le cadre du Programme printemps.

De plus, certaines personnes sont engagées dans le cadre de l'article 60§7 et spécifiquement envoyées auprès des utilisateurs dits « d'économie sociale ». Ces sont des postes de travail comme les autres ; néanmoins, ils sont liés aux contingents attribués aux CPAS bruxellois par l'Etat fédéral sur base d'une clef de répartition régionale. L'élément principal pour ces postes est qu'ils sont dépendants d'un contingent attribué aux différents CPAS. Dans la pratique, ces postes exigent de la part des utilisateurs externes un plan de formation et d'acquisition des compétences.

En ce qui concerne les entreprises privées, le manque de plus-value sociale pousse beaucoup de CPAS à hésiter à mettre les personnes à disposition dans le cadre de l'article 60§7. Par contre, il y a également un autre dispositif comme décrit dans le chapitre précédent, l'article 61 de la LO.

Les CPAS signent avec les différents partenaires des conventions de mise à disposition. Dans ce cadre, les responsabilités et l'autorité sur le travailleur sont partagées. En effet, le CPAS en tant qu'employeur doit respecter ses obligations légales notamment par le paiement du salaire, des préavis en cas de licenciement et de l'assurance contre les accidents de travail. L'utilisateur s'occupe d'encadrer et de donner les tâches au quotidien au travailleur mis à sa disposition. La répartition des responsabilités est déterminée dans la conclusion de la convention entre le CPAS et l'utilisateur pour définir les modalités pratiques de la collaboration.

3.4 Le contrat de travail

Le contrat est signé entre le CPAS et la personne ; il peut être conclu pour un temps plein ou un temps partiel. En ce qui concerne le temps plein, l'engagement de la personne s'inscrit complètement dans la mission du CPAS prévue dans le cadre de l'article 60§7 qui vise à procurer à une personne une période de travail permettant d'ouvrir le droit aux allocations sociales. Cette mission se trouve dans la continuité du rôle résiduaire du CPAS par rapport à la sécurité sociale.

Le CPAS perçoit, durant la période nécessaire à l'ouverture du droit aux allocations de chômage, une subvention fédérale qui est égale au revenu d'intégration sociale au taux famille à charge tel que visé à l'article 14§1 de la LO. A titre informatif, le montant mensuel actuel est de « 1.254,82 € ».⁷²

Cette subvention est majorée de 25%, soit actuellement à 313,71 € pour les personnes ayant moins de 25 ans au moment de l'engagement et est maintenue pendant la durée du contrat, même si la personne atteint l'âge de 25 ans en cours de contrat.

Avant la signature du contrat au CPAS, c'est l'ONEM qui détermine le nombre de jours que le travailleur doit prêter sur base de son passé professionnel et de la période de référence. C'est une période qui peut varier entre 1 et 624 jours. Ce nombre de jours peut également augmenter pendant l'exécution du travail lorsque se produisent des événements qui prolongent la durée de celui-ci. Il s'agit de périodes qui ne sont pas couvertes par le salaire garanti comme : le congé sans solde, la non-perception des indemnités de la mutuelle suite à la période de stage à prêter avant de prétendre à ce droit.

En règle générale, la durée d'engagement⁷³ théorique se présente de la manière suivante :

- Le travailleur, âgé de moins de 36 ans, devra justifier d'au moins 312 jours de travail dans les 18 mois qui précèdent pour ouvrir le droit aux allocations de chômage
- Le travailleur de 36 ans à moins de 50 ans, devra justifier d'au moins 468 jours de travail dans les 27 mois qui précèdent pour ouvrir le droit aux allocations de chômage
- Le travailleur de 50 ans ou plus, devra justifier d'au moins 624 jours de travail dans les 36 mois qui précèdent pour ouvrir le droit aux allocations de chômage.

⁷² Montant indexé depuis le 01 septembre 2018

⁷³ In art.30 de l'Arrêté royal du 25 novembre 1991 portant règlement du chômage.

Le dépassement de cette période ne sera pas couvert par la subvention fédérale.

De plus, lorsque la finalité de l'engagement est clairement de permettre une exigence professionnelle, dans ce cas, le contrat est conclu pour un travail à temps partiel avec une durée de 6 mois maximum, renouvelable une fois, et liée à la récupération maximale auprès de l'Etat fédéral.

Le barème de rémunération dépend du choix du CPAS ; il existe parmi les CPAS bruxellois deux cas de figure concernant le barème pour les engagements en application de l'article 60§7 :

- Le barème ouvrier du secteur privé
- Le « barème »⁷⁴ du secteur public.

L'intervention financière des utilisateurs dans le cadre de la convention de collaboration avec le CPAS varie de la gratuité à un montant correspondant à la décision du Conseil de l'Action sociale de chaque CPAS. Il n'existe pas d'uniformité en la matière.

En région de Bruxelles-Capitale, pour les 19 CPAS de la région, chaque centre est censé avoir au moins un accompagnateur. Les CPAS doivent aussi investir le solde des cotisations ONSS-APL au moyen de leur politique d'insertion socioprofessionnelle. En effet, l'investissement de ce solde dépend du choix de chaque CPAS, soit par l'engagement d'autres accompagnateurs, soit par la formation des bénéficiaires ou encore dans la location de locaux pour organiser un espace destiné à la recherche d'emploi, etc.

3.5 L'accompagnement

Comme expliqué précédemment, chaque CPAS bruxellois doit avoir au moins un accompagnateur pour les personnes engagées dans le cadre du contrat de travail article 60§7. Il s'agit d'un travailleur social qui accompagne les autres membres du personnel du CPAS qui sont pour la plupart éloignés du marché de travail.

⁷⁴ Salaire brut mensuel de 1.950, 01 € au CPAS de Berchem-Sainte-Agathe au 31 juillet 2019 sur base du paiement de la rémunération des personnes sous statut ouvrier, et de 2.100 € pour les employés.

3.5.1 L'évolution et la mise en perspective de l'accompagnement

La notion d'accompagnement a connu un véritable succès dans les domaines de la vie sociale. Le but recherché est d'aider la personne à retrouver son autonomie et à la préserver. Pour comprendre la portée de cette notion, il faut savoir qu'elle est une démarche ancrée dans la mission historique de la prise en charge des personnes fragilisées au sein de la société. Comme décrit dans le premier chapitre, fin du 19^e et début du 20^e siècle, le terme utilisé était assistance. Il y a déjà à cette époque, une volonté de la société d'assister, de soutenir, un individu dans le besoin. Le terme assistance se différenciait alors de la charité et de la bienfaisance. Entre 1904 - 1930 apparaissent les termes aide et protection en rapport surtout avec l'enfance et la protection aux mineurs.

En 1945, c'est le mot « suivi » qui fait son apparition. Ce terme « suivi » signifie « faire suite », et également contrôler dans le temps de manière régulière et sans interruption, à savoir que le service social est à l'époque influencé par le courant hygiéniste.

Au lendemain de la deuxième guerre mondiale et jusqu'au début des années 70 apparaissent d'autres termes qui cohabitent, celui qui retient l'attention dans le suivi social est l'expression « prise en charge » qui s'associe à la notion de poids, de difficulté, la prise en charge d'individus rencontrant des difficultés d'intégration dans la société. Ce terme a été utilisé jusqu'à la fin des années 1970 avant d'être remis en cause en raison d'une forte méfiance l'assimilant à un véritable contrôle social des populations pauvres. Au début des années 80, on parlera de l'approche globale et de la notion d'intervention. Finalement en 1985, un autre terme va s'imposer progressivement dans le travail social ; c'est à ce moment-là qu'on commence à parler de l'accompagnement social. Comme beaucoup d'autres termes, l'accompagnement a été également introduit par « *le milieu médical pour désigner l'aide aux mourants [...]; il rappelait la nécessité d'être à côté de [...] accompagner jusqu'au bout du chemin* ». ⁷⁵ Le terme « accompagnement » est « *porteur d'une pratique nouvelle d'intervention sociale, dégagée de toute connotation négative. Alors que le suivi social semblait lié à des pratiques traditionnelles de travail social, fondées sur une perception unilatérale de l'action* ». ⁷⁶ L'accompagnement social repose sur une relation d'aide qui place la personne au centre d'un processus interactif, dans le cadre d'une forme d'échange volontaire. Elle

⁷⁵ Cristina de Robertis, « l'accompagnement : une fonction du travail social », oasis, le portail du Travail Social-
<http://www.travail-social.com>, décembre 2005 consulté le 06/08/2019

⁷⁶ Ali Boulayoune, « *L'accompagnement : une mise en perspective* », Informations sociales, 2012/1 (n°169), p.8-11.

est fondée sur « *une éthique d'engagement réciproque entre les personnes* »⁷⁷.

Robert Castel nous rappelle que cette relation d'aide est un « *type de technicité professionnelle située au cœur de la pratique du travail social, qui repose sur l'interaction entre un professionnel compétent (...) et un usager, en vue d'améliorer l'état de l'usager* »⁷⁸. Cette relation s'inscrit dans ce qu'Erving Goffman⁷⁹ appelle le schéma de la répartition. « *Il s'agit de remédier à un dysfonctionnement en mobilisant une compétence professionnelle de type techno-psychologique. Une fois mesuré par les différentes techniques d'essence psychopédagogique (enquête sociale, test psychotechnique, case work, entretien psychothérapeutique...), le manque devient repérable, aménageable, transformable, en un mot perfectible ; s'ouvre alors l'horizon d'attente de la réparation, de la guérison, de l'adaptation, de l'intégration. La relation d'aide est ainsi inscrite dans un rapport enchanté à l'avenir (forte croyance dans le progrès social) ; elle est fondée sur la longue durée (celle de la progression possible de la personne ou du groupe aidé) et non sur l'urgence des situations d'intervention* ».

Cette notion a été également reprise par le secteur de la personne handicapée. Elle est souvent utilisée dans le cadre des politiques d'insertion, de lutte contre le surendettement, de logement, etc. La notion de l'accompagnement social est une forme spécifique de la relation d'aide qui nécessite un cadre méthodologique précis pour éviter de tomber dans « *les pièges classiques de l'assistanat, du paternalisme et toutes les autres dérives moins repérées mais tout aussi dangereuses* »⁸⁰.

Comme l'écrivent Brigitte Bouquet et Christine Garcette⁸¹ « *l'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre [...] L'accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. [...] cette démarche orientée vers le faire ensemble est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours* ».

⁷⁷ Op cit

⁷⁸ Robert Castel., op cit, p.31)

⁷⁹ Erving GOFFMAN, « *Asiles* », Paris, Éditions de Minuit, 1968.

⁸⁰ Cristina de Robertis, op cit,p.4

⁸¹ Brigitte Bouquet et Christine Garcette – « *Assistante sociale aujourd'hui* ». In: *Agora débats/jeunesses*, 15, 1999. Illettrisme les conditions d'une seconde chance.

3.5.2 L'accompagnateur des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7

Dans le cadre de la mise au travail des personnes, en application de l'article 60§7, un travailleur social, dénommé accompagnateur, est chargé de mettre en œuvre une intervention sociale particulière autour de la notion d'accompagnement. Cette fonction est également prévue par le dispositif d'exonération des cotisations patronales ONSS. La mission de l'accompagnateur s'inscrit dans un processus méthodologique entre le travailleur social, le CPAS, le bénéficiaire et l'utilisateur. L'accompagnateur qui connaît la situation sociale du travailleur est mieux placé pour donner les explications nécessaires sur le déroulement du processus de la mise au travail. Il fait particulièrement attention au vécu de la personne et à son expérience professionnelle.

En ce qui concerne la personne, Gandhi disait « *tout ce que vous faites pour moi, mais sans moi, vous le faites contre moi* ». A ce stade d'engagement, la personne est encore susceptible de connaître des difficultés sociales qui ont un impact considérable sur le contrat de travail d'où la nécessité d'un accompagnateur. Ce dernier devra être vigilant lors des entretiens individuels pour prévenir le risque de la survenance des obstacles et cela dans le but d'assurer la réalisation positive du travail.

Quant à l'expérience professionnelle, l'acquisition de compétences spécifiques et d'attitudes professionnelles comme la ponctualité, le respect des consignes, de la hiérarchie, etc., ce sont des objectifs à atteindre en premier lieu. L'accompagnateur doit cerner et faire comprendre à la personne les objectifs de la mise au travail et l'aider à les réaliser grâce notamment aux différentes réunions d'évaluation durant le contrat de travail entre le chef de service chez l'utilisateur, le travailleur et l'accompagnateur. Au moins trois évaluations sont prévues pour atteindre les objectifs.

3.5.3 Les obstacles⁸²de l'accompagnement.

Nous évoquerons dans ce point trois éléments essentiels qui constituent les obstacles d'un accompagnement de qualité avec la personne.

⁸² Driss ALAOUI, « *L'accompagnement socioprofessionnel : la complexité d'une situation professionnelle entre complémentarité* » et/ou le télescopage des points de vue des acteurs », phronesis, 1,2012

Le premier obstacle est le télescopage de temporalités. En effet, la construction de la situation d'accompagnement, la nature des problèmes à traiter et la réalisation des objectifs font que l'accompagnement n'est pas de l'ordre de la temporalité mais du vécu. Il existe une tension avec le temps institutionnel qui est soumis aux règles du marché dominé par la logique de la maximisation des profits à moindre coût. En effet, le manque de temps nécessaire pour effectuer les entretiens convenables et l'impossibilité de rencontrer les travailleurs plusieurs fois par mois à cause du planning chez l'utilisateur posent un problème pour tenter de comprendre la singularité d'une situation. Par exemple : ne pas avoir le temps d'écouter et de comprendre le problème.

Le deuxième obstacle est le poids des tâches administratives dans le chef du travailleur social au cours de l'accompagnement qui se fait au détriment du travail de problématisation.

Le troisième obstacle est le manque de formation qui empêche d'acquérir de nouvelles compétences de la part des travailleurs, le manque de formation continue des accompagnateurs et la tendance à la standardisation des situations individuelles qui constituent un frein à un véritable travail d'accompagnement.

4. La notion de la satisfaction au travail

Nous avons vu que pour mieux se protéger de la pauvreté, les individus doivent être de manière générale en activité. Grâce à cela, ils sont acceptés dans la collectivité. En effet, les personnes qui travaillent sont moins sujettes au risque de pauvreté que les inactifs. De plus, le travail rémunéré est un élément essentiel parce qu'il permet aux personnes d'avoir des ressources financières et l'accès à la sécurité sociale ; cela représente une source de satisfaction majeure selon les critères que nous aborderons dans ce chapitre.

Nous nous attacherons dans ce chapitre à la présentation de la notion de la satisfaction au travail. Nous proposerons également dans cette partie les hypothèses de cette recherche pour tenter de répondre aux questions de recherche posées précédemment.

4.1 La Satisfaction

Nous proposerons dans ce chapitre la définition de la notion de la satisfaction, la présentation de la théorie de Durrieu.

4.1.1 Définition de la satisfaction

En règle générale, la satisfaction est définie par le dictionnaire Larousse comme « *l'action de satisfaire un besoin, un désir, une demande, une tendance* » ou encore « *le sentiment agréable que nous éprouvons quand les choses sont à notre gré* ». ⁸³ La satisfaction est donc un phénomène cognitif et affectif fondé sur des perceptions et des attentes. Dans ce cadre, la satisfaction est relative; elle dépend des attentes du travailleur sur son emploi. Dans la littérature, le concept « satisfaction » a été souvent employé dans le domaine du marketing. Nous allons emprunter ce terme et utiliser son cadre théorique dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle.

Richard Oliver⁸⁴ a développé dans les années 1980 le modèle de la disconfirmation des attentes. Il part du constat que l'individu qui donne son appréciation possède une série d'attentes préalables à l'expérience de service. Lorsque cette expérience est vécue, la personne compare les performances du service rendu à ses attentes initiales. En effet, quand la qualité perçue est supérieure à la qualité

⁸³ <http://littre.reverso.net/dictionnaire-francais/definition/satisfaction> consulté le 28 juillet 2019

⁸⁴ Oliver, Richard, "Conceptualization and Measurement of Disconfirmation Perceptions in the Prediction of Consumer Satisfaction," in H. Keith Hunt and Ralph L. Day (eds.), *Refining Concepts and Measures of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN: Indiana University School of Business, 1980, pp. 2-6.

attendue, on parlera de la satisfaction ; dans le cas contraire, c'est l'insatisfaction. La mesure de la satisfaction comprend une interaction sociale complexe entre deux acteurs : d'un côté les usagers d'un service et de l'autre, l'organisation du travail.

Dans le cadre d'une mise au travail, le niveau de satisfaction des travailleurs peut avoir un impact réel sur la performance et la rentabilité (productivité). En effet, un travailleur satisfait de ses conditions de travail sera plus susceptible d'être motivé et à l'inverse, il ne le sera pas.

En 1976, J. Locke définit la satisfaction au travail comme « *un état émotionnel résultant de la relation perçue entre ce que l'on veut obtenir de son travail et ce qu'il nous apporte* ». De plus, il existe plusieurs théories concernant la satisfaction au travail. On retrouve la théorie des deux facteurs développés par Frederick Herzberg⁸⁵. L'idée de cette théorie appelée la « théorie de la motivation » est que la satisfaction et l'insatisfaction au travail seraient deux concepts qui évoluent de façon indépendante. En effet, la satisfaction au travail ne dépend pas de facteurs « extrinsèques » (salaire, relations avec la hiérarchie, etc.), mais de facteurs « intrinsèques » (la nature des tâches, etc.). Selon cette théorie, seuls les facteurs intrinsèques contribuent à la satisfaction et ceux dits extrinsèques favorisent l'insatisfaction. Cette théorie a été critiquée parce qu'elle est bifactorielle alors que la satisfaction doit être analysée de façon multifactorielle.

La théorie qui retient notre attention et qui servira à établir un lien avec l'objet de cette recherche est la théorie de François Durrieu qui explique que la satisfaction au travail est le résultat de conditions rattachées au poste de travail (évolution professionnelle, rémunération, autonomie, conciliation travail vie-privée), à l'organisation (moyens matériels, ambiance, définition du rôle, information sur la politique adoptée) et à l'environnement (positionnement et conjoncture). Pour arriver à augmenter la satisfaction des travailleurs, il faut optimiser la qualité de ces trois facteurs.

4.1.2 La présentation de la théorie de Durrieu

Comme expliqué juste avant, la théorie de Durrieu permet de mesurer la satisfaction des travailleurs. Elle permet de connaître réellement les sentiments de ceux-ci. Le modèle de la satisfaction au travail de Durrieu se présente de la manière suivante :

⁸⁵ Frederick Herzberg, « The motivation of word », 1959

a) Facteurs liés au poste de travail

Selon Durrieu, la première mesure de la satisfaction au travail est le poste de travail. Nous y retrouvons les dimensions comme l'évolution professionnelle, la rémunération, l'autonomie et la conciliation travail-vie privée. Ces dimensions de la satisfaction sont directement liées à la personne et elles procurent une motivation au travail. Nous retrouvons ces dimensions dans les zones supérieures de la pyramide des besoins développée par Maslow. Ce sont les dimensions qui permettent à une personne d'atteindre un grand degré d'épanouissement dans sa vie privée et professionnelle. Nous citons :

- Evolution professionnelle

L'évolution professionnelle est liée à plusieurs facteurs, notamment aux opportunités de promotion dans l'organisation du travail, à l'acquisition de nouvelles compétences, à une perspective de développement de la carrière et à l'évolution vers un nouveau poste de travail. En effet, un travailleur qui exécute parfaitement ses tâches acquiert de nouvelles compétences dans ce travail. Il a donc besoin d'évoluer, de se développer au sein de cette organisation et cela se traduit par la recherche d'une promotion professionnelle qui lui procure un sentiment d'épanouissement. L'employeur qui accorde une promotion à un travailleur reconnaît sa valeur au sein de l'organisation d'où l'importance de la reconnaissance au travail. Claude Bourcier dit que la reconnaissance est source de motivation et de satisfaction. En effet, « *Exister pleinement, voir sa contribution reconnue, donner du sens à l'action sont des attentes formulées par tous* »⁸⁶. Dans cette perspective, le travailleur veut un contrat stable et s'attend à une rémunération.

- La rémunération

La rémunération est plus complexe à analyser car elle dépend de plusieurs variables comme par exemple la situation personnelle du travailleur. Dans le cadre de cette recherche, nous analyserons uniquement la rémunération dans le cadre de l'existence d'un contrat de travail. En effet, la législation belge en matière de contrats de travail définit la rémunération comme suit ; « *le contrat de travail est un accord par lequel un travailleur s'engage, contre rémunération, à travailler pour un employeur, sous l'autorité de celui-ci* ». De plus, il existe différentes formes de rémunérations ; elle peut être fixe ou variable, selon le chiffre d'affaires effectué ou encore elle peut également dépendre d'objectifs individuels. Lorsqu'un travailleur est sous-payé, il est susceptible d'éprouver

⁸⁶ Claude BOURCIER, Yves PALOBART, « **La Reconnaissance. Un outil de la motivation pour vos salariés** », les éditions d'Organisation, paris, 1997.

une moindre satisfaction au sein de son travail parce que ses compétences ne sont pas considérées à leur juste valeur. La rémunération est souvent mise en avant comme preuve de réussite. Dans le même sens, Lawler (1971) met « *l'accent sur le fait que la satisfaction vis-à-vis de la paye ne dépend pas seulement de son niveau dans l'absolu mais aussi de la perception que l'individu en a dans la mesure où il la trouve adéquate à sa fonction* ».

- L'autonomie

L'autonomie est un facteur important dans la satisfaction au travail. L'autonomie des travailleurs augmente leur implication au travail et, de ce fait, leur niveau de satisfaction concernant l'activité. Henry Boudreault⁸⁷ définit l'autonomie comme le « *savoir qui se manifeste par la capacité de se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé* ». Il explique qu'il existe trois dimensions à l'autonomie : les tâches (pouvoir définir et gérer ses tâches), la coopération (le pouvoir d'influencer son environnement organisationnel) et la gouvernance (l'implication).

La première dimension se trouve dans les tâches : c'est une dimension de l'autonomie qui procure une satisfaction dans la mesure où l'individu a l'occasion de faire ce qu'il aime. Le travail est alors exécuté avec passion et le travailleur ne compte pas les heures qu'il passe sur son lieu de travail. Ainsi, le temps passe plus vite lorsque le travailleur effectue ses tâches préférées.

La deuxième dimension est la coopération ; le fait d'avoir de la latitude dans son travail et d'être impliqué dans les décisions représente des éléments de motivation. En effet, être responsable d'un projet ou d'un dossier procure une satisfaction et surtout lorsque le travailleur arrive aux résultats voulus.

La troisième dimension est la gouvernance ; elle est également une dimension de l'autonomie qui donne le sentiment d'une grande implication au travailleur dans la réalisation de sa fonction. Cela donnera au travailleur un challenge supplémentaire : il sera réellement motivé.

- Conciliation vie-professionnelle vie-privée

La vie familiale et personnelle du travailleur est souvent en conflit avec sa disponibilité au travail. C'est dans ce cadre qu'un rapport de la FGTV⁸⁸ stipule « *qu'il n'y a pas que le travail dans la vie. Mais le travail prend beaucoup de place. Parfois trop, au point de réduire à peu de choses l'espace consacré à la vie privée. Et la vie privée, ce n'est pas que le repas, la télé ou le cinéma. La vie*

⁸⁷ Henry Boudreault, cours en ligne « du être au savoir-être » de l'UQAM en 2011 consulté le 12/08/2019.

⁸⁸ Rapport de la FGTV paru dans la revue « ensemble, on est plus forts » du 26 avril 2019.

privée, c'est aussi les incontournables tâches ménagères, les courses, les repas, l'entretien de la maison, de la voiture, du jardin, et celui de sa personne aussi. Mais aussi un peu de culture, de loisirs. Il y a l'éducation des enfants dont il faut faire d'honnêtes citoyens sociables, instruits et responsables ; les tartines, les devoirs, les vêtements. Mais encore les problèmes qui surgissent à un certain âge avec des parents âgés qui deviennent dépendants. Et puis, l'entretien des relations sociales et familiales, l'engagement militant ou humanitaire. Sans oublier le temps de sommeil et les indispensables vacances pour se remettre d'une année de travail et de stress ». Le temps de travail est un élément déterminant de la satisfaction au travail. C'est dans ce cadre que « *plus il existe de conflits entre le travail et la vie de famille et moins le niveau de satisfaction est élevé. Il est également à noter que les conflits entre ces deux sphères développent un "éprouement émotionnel", lui-même en relation avec le niveau de satisfaction* »⁸⁹.

b) Facteurs liés à l'organisation

Les facteurs liés à l'organisation sont les moyens matériels à disposition, le soutien matériel et professionnel, l'ambiance au travail et la cohésion dans l'équipe.

- Les moyens matériels

Les moyens matériels sont représentés par les perceptions positives du support organisationnel. Il s'agit de l'aide que l'organisation apporte au travailleur par rapport à leurs besoins. Ce qui a trait à l'environnement du travail est reconnu comme source potentielle de stress auprès des travailleurs. Le fait de travailler dans de bonnes conditions contribue de manière significative à la satisfaction au travail.

- Le soutien matériel et professionnel

Le soutien matériel implique une assistance directe (aide technique) ainsi que le soutien des collègues : « *un rôle important dans les relations interpersonnelles surtout dans la gestion des situations de travail, en particulier lorsque les exigences du travail sont élevées. Il peut se manifester : par des aides techniques de collègues dans le but de diminuer ou de mieux répartir la charge de travail et lors d'interactions sociales qui apportent une reconnaissance de la part des*

⁸⁹ François DURRIEU, « *Un Modèle Global de la Satisfaction au Travail : Différence de Perception entre Commerciaux et Dirigeants* » mémoire, 2000.

collègues. A l'inverse, la méfiance, les conflits, la compétition engendrent l'insatisfaction professionnelle »⁹⁰.

- **L'ambiance au travail**

L'ambiance se caractérise par les relations au sein de l'équipe de travail. En effet, tous les collègues ne sont pas nécessairement les meilleurs amis. Néanmoins, entretenir de bons rapports avec les collègues occasionne une bonne ambiance de travail et cela joue énormément au niveau de la satisfaction au travail. Cela influence l'envie de retourner au travail, le plaisir d'évoluer dans un environnement positif et dynamique. La possibilité de participer à des activités sociales agréables fait aussi partie des sources de satisfaction dans la vie professionnelle.

- **La cohésion dans l'équipe**

La cohésion crée un climat dans lequel les travailleurs sont satisfaits. Roger Mucchielli dit que *« savoir travailler en équipe n'est pas inné. C'est une compétence qui se travaille car l'efficacité collective d'une équipe n'est pas seulement affaire de cohésion et d'organisation. Elle s'appuie sur des principes, des règles, une dynamique qui doivent être maîtrisés pour conduire à la réussite de l'équipe sur le terrain »*.

c) Facteurs liés à l'environnement

Un environnement organisationnel agréable stimule la satisfaction des travailleurs, d'abord par son positionnement et ensuite par la conjoncture dans laquelle s'inscrit la fonction.

- **Le positionnement de l'organisation**

Le positionnement se définit comme *« un choix stratégique qui cherche à donner à une offre (produit, marque ou enseigne) une position crédible, différente et attractive au sein d'un marché et dans l'esprit des clients »*⁹¹. Cette définition identifie trois dimensions⁹² :

⁹⁰ Boîte à outil, bien-être au travail, fiche 6.1.2 mars 2013.

⁹¹ Jacques LENDREVIE, Julien LEVY, Denis LINDON , « **Théorie et pratique du marketing** », 8ème édition Dunod , 2006

⁹² Jacques LENDREVIE, Julien LEVY, Denis LINDON., Op cit

- le positionnement est une politique et non un résultat ou un état de fait. Si chaque offre occupe une position dans l'esprit du client, le positionnement est la politique qui cherche à influencer cette perception ;
- le positionnement est un choix stratégique global en matière d'offre : un positionnement se traduit dans la communication ou la publicité, mais c'est dans l'ensemble des dimensions d'une offre que perçoit le client (politique de produit, de prix, de distribution...) qu'il doit s'exprimer ;
- la finalité du positionnement est une finalité de perception. L'offre doit être perçue comme crédible, différente et attractive dans l'esprit des clients par rapport aux concurrents.

- La conjoncture sectorielle

La conjoncture socio-économique au niveau de la demande de main-d'œuvre influence la perception que le travailleur a de lui-même. Par exemple, un travailleur qualifié dans un secteur en pénurie éprouvera une valorisation du fait de la rareté et de l'intérêt de son profil pour les employeurs. De ce fait, lorsque l'environnement de l'organisme se caractérise par une conjoncture favorable dans de nombreux postes au sein de l'organisation, cela procure une satisfaction aux travailleurs évoluant dans ce secteur.

4.2 Les hypothèses

Le cadre théorique présenté dans les différents chapitres de cette première partie permet de formuler deux hypothèses afin de répondre à nos questions de recherche :

4.2.1 Première hypothèse

Il existe des facteurs influençant la satisfaction de l'activité professionnelle des personnes engagées dans le cadre du contrat de travail article 60§7.

4.2.2 Deuxième hypothèse

Les contrats de travail article 60§7 ont des effets sur les travailleurs.

III. Analyse empirique

1. La méthodologie

Les 2 hypothèses présentées ci-dessus ont été traitées grâce à 10 entretiens semi-directifs menés auprès des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 travaillant au niveau interne. C'est-à-dire celles qui ont travaillé dans différents services du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe et au sein de la Maison de repos. Nous avons fait le choix d'interviewer 5 personnes qui sont en cours de contrat de travail en 2018 et 5 autres qui ont terminé leur contrat la même année. Les entretiens ont ensuite été analysés grâce à l'analyse empirique. Nous nous concentrons, dans ce chapitre, sur la présentation théorique des différentes méthodes mobilisées.

1.1 Les entretiens semi-directifs

Nous avons effectué l'analyse sur base de plusieurs entretiens semi-directifs tels que pratiqués en sciences sociales. Les entretiens semi-directifs désignent un entretien « *ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises* »⁹³. Ils nécessitent la création d'une grille d'entretien permettant d'aborder tous les thèmes nécessaires tout en laissant de la liberté à l'informateur lors de l'entretien. En effet, l'entretien semi-directif permet à l'informateur d'aborder les thèmes de l'entretien à son rythme. L'entretien conduit l'informateur à répondre, dans la continuité de son discours, à des questions qui ne lui ont pas encore été posées. Le rôle du chercheur réside alors dans le fait de « *recentrer l'entretien sur les objectifs et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible* »⁹⁴. Les questions ne doivent pas nécessairement être posées dans un certain ordre.

1.2 Les entretiens compréhensifs

Les entretiens semi-directifs ayant permis de répondre aux questions de recherche ont été menés sur base de la méthodologie de l'entretien compréhensif de Kaufmann. L'auteur explique que les chercheurs ne respectent pas toujours le cadre des méthodologies de l'entretien. Il propose une

⁹³ Luc VAN CAMPENHOUDT, Raymond QUIVIY, « *Manuel de recherche en sciences sociales* », Dunod, Paris, 1995, p. 171.

⁹⁴ Luc VAN CAMPENHOUDT, Raymond QUIVIY., *Op. Cit.*, p. 171.

méthodologie en adéquation avec la réalité de terrain des chercheurs. L'auteur donne de nombreux conseils réalistes en lien avec la pratique concrète de l'entretien en sciences sociales, nous en retenons trois :

- **L'engagement du chercheur lors des entretiens.** L'auteur critique la consigne de la neutralité et du non-engagement des chercheurs lorsqu'ils mènent un entretien en affirmant que « *la non-personnalisation des questions fait écho la non-personnalisation des réponses* »⁹⁵. Le résultat de ce type d'entretien est une analyse dénuée de toute originalité. L'auteur recommande une méthodologie différente qui consiste à dire que : « *l'enquêteur s'engage activement dans les questions pour provoquer l'engagement de l'enquêté* »⁹⁶. Par engagement du chercheur, l'auteur souhaite sa « *présence, forte bien que discrète, personnalisée. L'enquêteur entre dans le monde de l'informateur sans devenir un double de ce dernier, il doit aussi savoir rester un peu lui-même* »⁹⁷.

- **La rupture de la hiérarchie enquêteur-enquêté.** Cette hiérarchie est caractéristique de l'enquêteur qui « *énumère une liste de questions sur un ton morne, ou pire encore, les lit comme s'il s'agissait d'un questionnaire* »⁹⁸. Ce mode de fonctionnement crée un effet miroir auprès de l'informateur, il répondra aux questions de l'enquêteur par des phrases courtes, sans investissement personnel. L'auteur préconise la création d'une « *conversation entre deux individus égaux* »⁹⁹. L'entretien devient alors une sorte de causerie entre deux personnes, permettant d'oublier et d'alléger le cadre formel de l'entretien. Et cela en faisant attention à la constitution du matériau afin d'éviter la déstructuration de l'entretien. Dans cet échange, « *l'enquêteur est le maître du jeu, il définit les règles et pose les questions* »¹⁰⁰. Le rôle du chercheur est de mettre les réponses de l'informateur en valeur afin que celui-ci prenne conscience de son importance dans le matériau qu'il fournit. En effet, « *la démarche compréhensive s'appuie sur la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures sociales mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais du système de valeurs des individus* »¹⁰¹.

⁹⁵ Jean-Claude KAUFMANN, « **L'entretien compréhensif** », Armand Colin, Paris, 2011, p.18.

⁹⁶ Jean-Claude KAUFMANN., *Op. Cit.*, p.19.

⁹⁷ Jean-Claude KAUFMANN., *Op. Cit.*, p.52.

⁹⁸ Idem, p.46.

⁹⁹ Ibidem, p.47.

¹⁰⁰ Jean-Claude KAUFMANN., *Op. Cit.*, p.47.

¹⁰¹ Jean-Claude KAUFMANN., *Op. Cit.*, p.24.

- **La modestie et la discrétion du chercheur.** Ces attitudes sont nécessaires pendant l'entretien. En effet, l'informateur doit ressentir qu'il se trouve au centre de la recherche. L'enquêteur doit témoigner de la sympathie envers l'informateur. C'est dans ce cadre qu'un bon entretien passe par l'oubli total de « *ses propres opinions et catégories de pensée* »¹⁰².

1.3 La grille de questions

Kaufmann recommande un guide d'entretien très souple. Il s'agit de l'avoir rédigé très précisément et de le connaître parfaitement afin de ne pas s'y référer pendant l'entretien et de parvenir à créer une dynamique, une conversation entre le chercheur et l'informateur. Kaufmann met en évidence l'importance de l'imagination du chercheur pendant l'entretien, il explique que « *la meilleure question n'est pas donnée par la grille : elle est à trouver à partir de ce qui vient d'être dit par l'informateur* »¹⁰³. Le chercheur doit repartir sur les informations qui lui sont données afin d'approfondir continuellement la conversation. Les questions doivent être classées thématiquement afin de créer un ensemble cohérent et logique composé de « *vraies questions, précises, concrètes* »¹⁰⁴. En effet, la grille de questions utilisée lors des entretiens nécessaires à notre analyse se trouve dans les annexes de ce mémoire, elle est composée de 4 parties : la première porte sur les questions générales ; la seconde sur la représentation de l'activité professionnelle ; la troisième s'intéresse aux effets des contrats article 60§7 ; enfin la dernière se penche sur les dimensions perspectives.

1.4 L'échantillon

Nous avons effectué 10 entretiens compréhensifs avec des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7. Celles-ci travaillent au CPAS de Berchem-Sainte-Agathe dans la région bruxelloise et au sein de la maison de repos du même CPAS. En sciences sociales, la constitution de l'échantillon doit se faire, selon Kaufmann, via la recherche d'une certaine représentativité, sans toutefois se faire des illusions de la réalité. L'auteur explique, en effet, que les échantillons des analyses qualitatives ne seront jamais totalement représentatifs mais qu'il faut tendre vers la

¹⁰² Idem, p.51.

¹⁰³ Ibidem, p.48.

¹⁰⁴ Ibidem, p.44.

représentativité. « L'important est simplement d'éviter un déséquilibre manifeste de l'échantillon et des oublis de grandes catégories ».

1.4.1 Le choix des informateurs

Le choix des informateurs a été élaboré en fonction des engagements au CPAS en 2018. Nous avons choisi 10 personnes dont 5 personnes actuellement en cours de contrat et 5 autres qui ont terminé leur contrat de travail en 2018. Enfin, pour arriver à trouver les personnes interviewées, nous avons d'abord sélectionné 20 personnes dans le but de pouvoir trier selon le sexe, le service, l'âge et la fonction occupée.

Nous avons également tenu compte de la durée de la mise au travail des personnes. De ce fait, trois classes ont été élaborées selon le nombre de jours de travail à prester dans le cadre de leur contrat de travail : 312 jours, 468 jours et 624 jours.

Etant donné que la moyenne d'âge des travailleurs internes est de 36 ans et que celle des sortants est de 33 ans, nous avons choisi les travailleurs entrants et sortants de la manière suivante :

- de 18 à 34 ans : 2 personnes dont une pour chaque classe ;
- de 35 à 49 ans : 6 personnes dont trois pour chaque classe ;
- + de 50 ans : 2 personnes dont une pour chaque classe.

1.4.2 La prise de contact

Je suis entré en contact avec 15 travailleurs sur base de la liste annuelle (statistiques) des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 en 2018. Je suis assistant social au sein du CPAS concerné par cette étude et j'ai accès à ces statistiques. J'ai demandé l'autorisation officielle par écrit auprès de la Directrice du Département des Affaires sociales de pouvoir utiliser ces données dans cette étude. De plus, j'ai trouvé des contacts téléphoniques des personnes via un programme informatique de l'institution. Je ne voulais pas influencer l'analyse parce pour la plupart, je suis encore leur accompagnateur. J'ai pris soin de préciser aux personnes qu'il ne s'agissait pas d'une étude commanditée par le CPAS mais que j'agis comme chercheur dans un but scientifique.

Le premier contact avec les 15 travailleurs s'est fait par téléphone. J'ai immédiatement expliqué le contexte de la recherche et pour ceux qui ont marqué leur accord, j'ai fixé des rendez-vous. Pour les 15 personnes, quatre personnes ont refusé de m'accorder l'interview et une personne n'a pas pu trouver le temps nécessaire à m'accorder à cause de ses activités. J'ai également obtenu l'autorisation d'effectuer des entretiens dans les locaux du CPAS en dehors de mes heures de

travail. J'ai donc effectué 9 entretiens au sein des locaux du CPAS et un entretien au sein de la maison de repos du CPAS.

2. Les résultats empiriques

Le cadre théorique décrit précédemment nous a permis d'émettre deux hypothèses de travail. Nous nous attacherons à présent à les tester à travers l'analyse des résultats empiriques du matériau récolté lors des 10 entretiens compréhensifs effectués avec des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7. L'analyse proposée se divise en quatre parties principales. La première sera consacrée à l'analyse des questions d'ordre général, notamment aux différentes définitions du contrat article 60§7 données par les informateurs. La deuxième et la troisième partie vont tenter de répondre aux questions de recherche et enfin la quatrième partie servira à analyser les perspectives d'avenir des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7.

2.1 Les contrats article 60§7

2.1.1 En théorie

Comme vu précédemment dans le cadre théorique, le contrat article 60§7 de la loi du 8 juillet 1976 prévoit que le CPAS fournisse un emploi aux bénéficiaires de l'aide sociale lorsque ceux-ci doivent « justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales et afin de favoriser l'expérience professionnelle »¹⁰⁵. Les allocations sociales dont il est question sont les allocations de chômage.

La mesure du contrat Article 60§7 est valorisée par plusieurs informateurs dans son aspect théorique. En effet, celle-ci est décrite comme permettant théoriquement un accès à l'emploi menant à une expérience valorisable sur le marché du travail donnant des chances de s'insérer à long terme sur le marché du travail. Les informateurs ont majoritairement fait allusion à leur réinsertion sur le marché de l'emploi.

Marie : « c'est un job où tu apprends beaucoup de choses, tu apprends un nouveau métier, tu apprends beaucoup de choses, tu apprends un métier quoi, le métier d'aide logistique en fait. C'est ça que tu apprends. Sans forcément avoir un diplôme quoi, c'est ça qui est bien ».

Richard : « c'est une réinsertion pour après quoi trouver du travail. C'est un tremplin on va dire, un tremplin pour recommencer une nouvelle vie sociale. C'est une réinsertion dans la société. Ça nous permet de reprendre du contact avec des gens, de se sociabiliser voilà ».

Tommy : « c'est la réinsertion des personnes qui ont été longtemps au chômage, et qui reprennent le travail et puis c'est nommé article 60§7 ».

¹⁰⁵ Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, Art. 60§7.

Jeanne : « c'est un contrat à courte durée ».

Jacques : « c'est pour aider les gens qui sont au CPAS, pour les aider, enfin pour les donner une chance de travailler jusqu'à ce qu'ils ouvrent le droit. Enfin pour faire une expérience aussi parce que souvent c'est des gens qui sont déjà un moment au CPAS, je pense et c'est pour les ouvrir par après le chemin pour trouver du travail ou au moins accès au chômage s'ils ne trouvent pas du travail directement après leur Article 60§7 ».

2.1.2 En pratique

L'avis des informateurs concernant les contrats Article 60§7 est nuancé. De nombreux points positifs autant que négatifs sont mis en évidence par ces derniers. Nous tentons de classer ces différentes critiques selon le développement de la mise à l'emploi, et cela principalement pendant la préparation de la mise au travail. En ce qui concerne la fin du contrat, nous en parlons plus tard.

a) La préparation

Au CPAS de Berchem-Sainte-Agathe où nous avons fait cette recherche, les personnes qui sont orientées au service ISP suivent un processus de formation interne propre à l'institution et cela, dès le début du suivi ISP. Concrètement, les bénéficiaires du RIS ou de son équivalent suivent un groupe de remobilisation leur permettant de se préparer à la remise au travail. Il s'agit d'un travail de groupe concernant 10 personnes qui viennent au moins deux matinées par semaine au CPAS pour partager avec les autres leur expérience passée dans le monde du travail et effectuer des simulations d'entretiens d'embauche. De plus, elles reçoivent de la part des assistants sociaux, des informations concernant la réinsertion par le travail. Les thèmes abordés permettent d'effectuer des échanges et recréer déjà du lien entre ceux qui sont les futurs travailleurs au sein des différents services du CPAS ou chez un partenaire externe. A la fin de ce travail de groupe, les personnes peuvent postuler aux différents postes de travail article 60§7 vacants. Lorsque les assistants sociaux estiment qu'une personne est apte à travailler directement, les choses peuvent se passer vite et elle reçoit directement une proposition de travail.

Patricia : « je n'étais pas prête en fait, non c'est vrai je n'étais pas prête, c'est arrivé tellement vite allez, on passe... J'étais d'abord à la mutuelle, et puis au chômage ensuite expulsée du chômage. A peine rentrée, je vais dire au CPAS, c'était directement. Ça s'est fait vite, voilà ça s'est fait vite. Comme je n'avais pas spécialement postulé, je ne m'attendais pas que ça se passe aussi vite. C'était un bon suivi, je trouve que ça s'est fait correctement, enfin vite et progressivement en même temps parce qu'on a eu le groupe de remobilisation. On a eu un peu le temps de se préparer un peu entre guillemets. Et puis, l'entretien se prépare un peu et quand on passe l'entretien on ne s'attend pas que ça va si vite après.

Moi, je trouve que c'est quand même important de se préparer et surtout quand on a des enfants et qu'on a déjà ... qu'on n'a pas travaillé depuis 1, 2, 3 ans. Il y a quand même une appréhension, est-ce que ça va bien se passer, est-ce que je serais bien à la hauteur, est-ce que je vais bien faire ça, seront-ils contents de moi, on a envie aussi qu'on soit content de nous qu'on ne fasse pas n'importe quoi ».

Françoise : *« ben, déjà moi à la base avant de commencer je n'ai pas eu cette chance de pouvoir participer au groupe de remobilisation et donc je n'ai pas participé à la visite avec le groupe de la maison de repos. On m'a dit tel jour tu commences, c'était un peu brusque mais ça s'est très bien passé ».*

b) Le résultat de la sélection

L'annonce des résultats des entretiens d'embauche des personnes se passe dans les bureaux des agents d'insertion. C'est le point de départ de la mise au travail suite aux sélections qui ont eu lieu préalablement chez le partenaire. Les informateurs ont également eu des avis différents mais ils ont été majoritairement contents de leur mise au travail. Nous constatons que 8 informateurs sur 10 ont exprimé clairement leur satisfaction à l'idée de trouver un travail. Le principe de la responsabilité individuelle est exprimé car les informateurs veulent participer à la société.

Marie : *« j'étais très contente parce que ça faisait un bon moment que je cherchais un boulot, une fois venue ici on m'a directement trouvé un travail en fait, après une semaine, il y avait quelques difficultés, mais après une semaine de suivi, j'ai directement eu le boulot et c'était, ce qu'enfin je cherchais vraiment à travailler donc ça m'a vraiment, ça m'est bien tombée dessus et voilà, moi, j'ai directement accepté ».*

Ricard : *« je suis un gars qui a toujours travaillé, travaillé, travaillé, pendant 2 ans, je n'ai pas travaillé. J'avais l'impression de brasser du vent, de ne rien faire et quand on a comme ça travaillé pendant 25 ans et que pendant deux ans, on ne fait rien, on se dit qu'on ne sert à rien, et ce n'est pas dans mon tempérament ».*

Sandra : *« j'étais contente parce que je voulais travailler. Je suis une femme indépendante et je vais travailler pour gagner pour moi-même. Même si je suis mariée, je vais être une femme indépendante, je vais travailler pour ma vie quoi et même pour les enfants aussi, pour l'avenir de mes enfants. Je vais être une femme qui se bat quoi, qui affronte tout dans la vie quoi. Je ne suis pas quelqu'un qui reste à la maison les mains croisées, non ! Je suis une femme combattante ».*

Bibiche : *« j'étais super contente parce que je me suis dit enfin j'ai une porte qui s'ouvre, je vais pouvoir prendre mes responsabilités, pouvoir m'avoir un chez moi, bon parce que j'avais quand même un enfant qui venait à peine de naître donc, voilà ça me permettait de prendre mon envol en fait. Ça m'a ouvert plein de portes ».*

Jeanne : *« j'étais contente parce qu'on apprend toujours un plus, et ça fait plaisir. De plus, on se dit, je quitte le CPAS, je vais gagner un plus et je travaille. Ça m'a fait plaisir ».*

Jacques : « j'étais content parce que j'avais encore une autre proposition mais là ce n'était pas encore sûr que j'allais être engagé et donc j'ai dit oui, oui je vais parce que j'avais encore des tests à faire là-bas et j'ai dit je vais laisser tomber ça pour justement pouvoir, en plus c'était plus près de chez moi et tout, mais surtout pour pouvoir directement, j'avais envie vraiment de commencer à travailler quoi, j'avais vraiment oui j'étais au bout, j'ai vraiment pris cette chance à deux mains pour dire ouais comme ça je commence très vite et ça n'a pas duré longtemps non plus qu'on m'a annoncé que je commence tu vois, il n'y avait pas beaucoup de temps entre les deux ».

Françoise : « j'ai dit oui parce que j'étais obligée, une fois que j'étais obligée ben j'ai accepté tel quel quoi. Dire sans plus ! »

Tommy : « je n'étais pas d'abord content, mais j'étais obligé de l'accepter parce que les conditions dans lesquelles je me retrouvais. Moi, je venais de l'Allemagne, j'ai travaillé longtemps en Allemagne suite à une séparation dans ma vie privée avec ma femme, et comme ma famille, mes parents, mes frères et sœurs, tous vivaient déjà ici et je connaissais déjà la Belgique, alors je me suis décidé de changer un peu de milieu, de quitter peut-être l'Allemagne et puis venir en Belgique »..

2.2 La satisfaction au travail

Selon François Durrieu, la satisfaction au travail des travailleurs interviewés est le résultat de conditions rattachées au poste de travail (évolution professionnelle, rémunération, autonomie, etc.), à l'organisation (moyens matériel, ambiance, définition du rôle,) et à l'environnement (positionnement et conjoncture).

2.2.1 Les facteurs liés au poste de travail

Il s'agit des facteurs qui caractérisent les postes occupés par les personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7.

a) Evolution professionnelle

Ce facteur a trois dimensions la promotion, l'évolution dans les tâches et évolution de carrière.

Dans un premier temps, nous abordons la promotion dans la fonction. Une seule informatrice sur les dix a bénéficié d'un changement de poste parce qu'elle a commencé son travail avec une fonction d'ouvrière et actuellement elle travaille depuis quelques mois comme employée administrative.

Patricia : « actuellement, je suis très épanouie dans mon contrat. Je croise les doigts pour que j'y reste, rire... ça n'a pas toujours été le cas au début, j'ai eu difficile moi, parce que je suis passée

d'aide-ménagère à l'adjointe administrative. Ça a été une année difficile. Ce n'était pas pour moi, je me sentais mal dans ma peau avec le poste d'aide-ménagère. Ce n'était vraiment pas moi, je ne me sentais plus moi-même. J'allais travailler mais j'avais la boule au ventre, c'est un peu exagéré mais non, je n'arrivais pas à m'y faire quoi. C'est comme si j'avais un peu raté mon chemin, et que j'avais pris le mauvais chemin, alors que..... Ce n'est pas par rapport aux compétences ou autre mais je n'arrivais pas, c'est peut-être ... je ne sais pas ce qui s'est passé mais je n'arrivais pas à m'y faire, mais grâce à Dieu ! Grâce à l'accompagnement, merci, comme quoi, il n'y a jamais rien qui est acquis en article 60, on peut toujours exprimer ce qui va et ce qui ne va pas, c'est ça qui est bien en article 60. On peut toujours, on est suivi quoi. On sait qu'on est suivi, et que si ça ne va pas un moment donné, ce n'est pas une obligation de terminer les 18 mois, deux ans ou un an. Ce n'est pas « marche ou crève quoi » ! C'est qu'il y a un vrai accompagnement. Moi, je trouve en tout cas pour ma part, moi, j'ai eu un vrai accompagnement. Et donc on a tenu compte un peu de mes états d'âme. C'est important pour moi, c'est bien de se remettre au travail mais si on ne se sent pas bien dans sa peau, on prend un travail juste pour sortir de là, et puis qu'après on est encore plus mal, ce n'est pas le but. Moi je trouve que si tu n'es pas épanouie dans ton travail, tu n'es pas épanouie dans ta vie. C'est vrai, c'est bien ce qui a eu j'ai tenu, tenu, tenu, mais un moment donné c'était dur.

Maintenant, c'est tout un changement, c'est tout autre chose et maintenant je me sens à ma place quoi. J'aime ce que je fais, mes collègues c'est nickel. À l'époque aussi mais ce n'était pas le problème, ce n'était pas le problème des collègues, mais c'était voilà... c'est un bon cadre, je me sens vraiment à ma place. Il y a eu deux dimensions dans mon contrat de travail 60, la première comme aide-ménagère, je n'aime pas et la deuxième comme adjointe administrative où je suis complètement épanouie. Comme quoi, il faut faire ce qu'on aime parce que si ça ne va pas ben ! Il y a tout qui suit, tout se dégrade, il n'y a rien qui va en fait. On rentre on se dit bouf ! Une boule au ventre, demain c'est réparti, et puis c'était physiquement et mentalement épuisant ».

Dans un deuxième temps, les informateurs sont unanimes sur l'acquisition des nouvelles compétences (savoir et savoir-faire) du fait de leur contrat de travail article 60§7 sauf un informateur qui n'apprend plus rien du fait de son expérience professionnelle passées en Allemagne où l'organisation du travail est différente.

Marie : « c'est toujours de l'expérience que j'ai eue, maintenant si je vais trouver autre part ... en aide logistique j'ai toujours de l'expérience, 1 an d'expérience c'est beaucoup, donc voilà, je peux toujours mettre ça dans mon CV, et voilà, ils vont voir que j'ai de l'expérience et peut être ça peut fonctionner ».

Richard : « en fait, moi, j'ai toujours fait la salle, je n'ai jamais fait la cuisine. Puisque la cuisine, je ne l'aime pas, mais maintenant oui, grâce à cette formation, j'ai comme je le dis tantôt j'ai appris des trucs que je ne savais pas en cuisine ».

Sandra : « oui, parce que travailler avec des vieilles personnes, ça te donne de l'expérience. Quand on parle avec elles des fois quand tu prends ta pause, ils te racontent certaines choses qui t'ouvrent l'esprit. Ça veut dire, ils te donnent des conseils sur des choses que tu ne connais pas et ça déjà c'est un grand pas ! Parce qu'il y a des choses dans la vie que tu ne connais pas. Ce sont

de vieilles personnes, si tu fais attention avec elles, elles vont te donner certains trucs (conseils) sur des choses de la vie que tu ne connais pas, et ça va t'aider. Cela t'aide pour avancer dans ta propre vie quoi. Tu vas te dire : « quand j'ai travaillé pour telle personne elle m'avait dit ça et c'est comme ça.... »

Donc chaque personne a sa manière de nettoyer, j'ai appris plus de choses maintenant. Le fait de changer m'a permis de connaître différentes techniques parce que certaines personnes ne veulent pas beaucoup de produits chimiques chez elles, elles disent que tu mets juste un peu, d'autres disent : tu mets beaucoup parce que je vais sentir l'odeur des produits, tu vois déjà ça c'est différent. D'autres encore disent : il faut prendre les poussières sans les produits et à sec. Donc chaque personne souhaite un nettoyage différent et cela m'aide ».

Patricia : « bien sûr, j'ai appris pas mal des choses, c'est la première fois pour moi d'avoir un vrai travail, une vraie première expérience après ma formation en employée administrative et donc j'ai déjà pu mettre en pratique tout ça même si j'ai bien appris, et que j'ai fait mes stages tout ça mais avoir un vrai travail et qu'on me fasse vraiment confiance et là je sais que c'est vraiment du sérieux et si je me plante ben c'est grave ! Donc je fais doublement attention, mais j'ai appris pas mal des choses bien sûr ! Déjà gérer l'équipe, gérer le planning, devoir faire le changement au quotidien, gérer les bénéficiaires, gérer une crise... des fois ça peut arriver qu'un bénéficiaire s'emporte, gérer déjà tout ça, aller faire vraiment aux choses quoi directement. Ce n'est pas un stage, c'est un vrai travail. La réalité face aux choses vraiment, aux choses réelles. Quand tu es stagiaire, on se dit bon ! Même si on foire un petit peu ce n'est pas, c'est un stage ! Mais là vraiment, on a envie de faire ses preuves et on a envie surtout que, ben pour moi surtout pour ma part j'avais envie de doublement pas décevoir et dire voilà, vous n'allez pas être déçus, je me suis battue pour changer de poste et vous n'allez pas le regretter et c'est ça que j'avais envie de prouver, j'espère que ça s'est vu voilà ! Moi, j'avais doublement la pression parce que je n'ai pas commencé comme ça et donc, je me suis dit on m'a quand même fait confiance, alors là, tu n'as pas intérêt à te louper ! Voilà ça c'était pour moi, un but à atteindre. Je ne voulais pas me louper ».

Bibiche : « j'étais quelqu'un de très réservée, très calme. Je suis plus franche lorsqu'il y a quelque chose ne va pas, je vais directement aller le dire et ça je dois le devoir à la cheffe d'équipe du Home, c'est elle qui m'a poussée à faire ça et plus franche, plus sereine et voilà.

J'ai appris comment nettoyer correctement parce que bon ce n'est pas facile non plus. On n'apprend pas ça comme ça, il y a la manière de nettoyer aussi surtout dans les endroits comme ça. Donc oui ça m'a apporté la connaissance du travail, le contact avec le personnel ou avec les clients ou avec les résidents. Donc voilà quand quelqu'un est réservé, il ne parle pas toujours donc du coup c'est plus difficile.

Je suis quelqu'un qui arrive toujours à l'heure même je vais dire à l'avance, je n'aime pas arriver quelque part en retard. Après pour gérer le temps du travail, j'essayais de le faire comme je pouvais parce que je suis quelqu'un de très actif aussi donc, je peux très bien le faire en une heure comme il y a des jours où je peux mettre trois heures pour faire quelque chose mais voilà je suis quelqu'un de ponctuel et très rarement malade ».

Jacques : « oui, oui, la façon de dire quelque chose à la personne, de dire quelque chose de fragile à la personne ça ici, j'ai appris ça parce que je ne le savais pas.

Oui, dire quelque chose de difficile aux gens pour qu'ils comprennent que c'est comme ça la décision, par exemple. Oui, pour les expliquer certaines décisions ».

Julie : « oui, oui, la façon de dire quelque chose à la personne, de dire quelque chose de fragile à

la personne ça ici, j'ai appris ça parce que je n'avais d'expérience ...là non plus ».

Tommy : *« ici, j'ai peur de ne plus recevoir... je n'apprends rien ici, j'ai tout appris ailleurs pendant plus de 20 ans de métier en Allemagne ».*

Dans un troisième temps, les informateurs qui sont en cours de contrat déclarent majoritairement qu'ils se sentent bien dans leur travail, et cela malgré l'inexistence des opportunités de promotion.

En effet, les contrats « articles 60 » sont limités à une durée déterminée.

Marie : *« je le vis très bien franchement, j'aime vraiment ce que je fais, je le vis très très bien et j'aime vraiment me lever le matin et dire que je vais aller travailler en fait. J'aime vraiment bien. C'est vraiment le bon truc en fait que vous m'avez trouvé, le bon job que vous m'avez trouvé et je vous remercie d'ailleurs par rapport à ça et c'est vraiment ce que j'aime bien faire en fait. J'ai trouvé quelque chose que j'aimais bien faire, j'ai enfin trouvé quelque chose qui me plaisait vraiment et pas me dire justement le matin, « non je dois me lever pour aller travailler, » non c'est vraiment quelque chose que j'aime vraiment faire pour m'occuper des personnes âgées, leur préparer leur petit déjeuner, faire un peu d'ordre dans leur chambre. Franchement c'est que ce que j'aime faire en fait. Ça m'a plu, franchement, ça me plaît vraiment ».*

Richard : *« franchement très, très bien. Bien évidemment, il faut respecter le chef, il faut.... , il y a une certaine hiérarchie, mais sinon, il n'y a pas de différence entre article 60. « Moi, je me prends comme exemple avec une collègue qui est fixe ou comme les autres fixes ». Moi, on m'a dit, ici c'est une famille, on a un truc à dire, on le dit, et voilà, on règle nos problèmes ensemble, et ils sont toujours prêts à t'aider aussi bien moralement, qu'allez, si tu as des problèmes dans le travail, ils sont là. Pour ça, chapeau !*

Ce n'est pas parce qu'on est article 60 qu'on est des mecs à problèmes, ou non c'est ... voilà, il faut toujours donner une chance à tout le monde quoi. Il faut donner une seconde chance, et voilà, j'espère que je la saisis de mon côté et donc voilà ».

Tommy : *« bon ! Le travail, pour moi, je vis ça correctement, il n'y a pas de différence entre quiconque ici ou ceux qui ont le..., les autres qui travaillent avec moi ont des durées indéterminées, sur le plan travail, il y a aucune différence. Nous faisons le même job (...), je vis ça normalement comme tout travail, comme toute activité donc ça n'a aucune différence entre la personne qui a un contrat à durée déterminée et la personne qui a un contrat à durée indéterminée parce que nous sommes bien considérés et nous faisons les mêmes choses. Nous travaillons correctement et nous faisons le même boulot, mais seulement on vit ça avec un poids comme un petit fardeau parce qu'on sait que ça va finir, je serai un jour obligé de partir donc vous voyez ça. Ça reste toujours dans le cerveau et ça gêne un peu. C'est un peu stressant aussi parce que tu sais que ah bon ..., je ne sais pas l'avenir mais c'est comme si tu as une incertitude après le délai, tu es dans une incertitude et ça ne fait pas bien. Quand on est dans la certitude, on sait qu'on est fixe, on peut faire des projets, on est à l'aise, on peut bien organiser sa vie, mais quand on sait que bon tel délai je ne serai plus là, on essaie un peu de penser non seulement à ce boulot mais on réfléchit aussi l'après. Si je ne restais pas ici, il faut que j'aille ailleurs, quel est le plan, tu vois tout ça, ça nous met un peu en état de stress, d'une instabilité ».*

C'est également le même constat avec les personnes qui ont terminé leur contrat de travail :

Bibiche : « je l'ai vécu très bien. Ben ! J'étais bien accueillie, on m'a montré mon travail à faire et je l'ai effectué mais il y a eu aussi des petits soucis comme partout et donc on apprend et bon, j'ai appris de mes erreurs et voilà, j'ai vraiment bien appris et je ne regrette pas l'article 60§7 ».

Julie : « franchement, je l'ai bien vécu mais malheureusement toujours avec des points d'interrogations. Je l'ai bien vécu mais pas à 100% parce que je me disais oui, je travaille, je me donne à 100% mais je sais qu'à un certain moment ça va s'arrêter alors, parfois ça casse. Moi, je l'ai bien vécu mais toujours avec un petit stress voilà, en sachant que tôt ou tard, un jour ça va s'arrêter, et j'irais ailleurs quoi. Pleurs..., je n'aime pas, on se donne à 100%, on entre déjà dans le système de travail, on se lève très tôt le matin quand même un an ce n'est pas peu d'ici un jour au lendemain on dit oh c'est fini. On retourne là où tu viens quoi »

Jacques : « ça m'a ouvert..., comment un monde que je ne connaissais pas parce qu'avant je n'avais jamais entendu parler de l'article 60§7, par exemple. Et donc j'ai fait l'expérience aussi, j'ai appris des choses et ça m'a changé ma vie vraiment de pouvoir, d'avoir la chance de pouvoir travailler en tant qu'article 60§7. Je parle de chance parce que c'était dans mon cas très difficile à trouver du travail, je n'avais pas travaillé pendant 17 ans et vu mon âge aussi, et même avec des diplômes, je sollicitais beaucoup mais je n'avais pas vraiment beaucoup de réponses. C'est quand même aussi, je pense que pour des personnes plus âgées je vais dire c'est quand même une sorte de te remettre dans le bain, tu vois ce que je veux dire... ».

Françoise : « ça s'est bien passé au final, car au départ c'était dur parce que je n'avais pas accepté mais une fois rentrée, je me suis bien épanouie dans mon boulot, j'étais bien, j'étais contente. Bon, il y a eu des hauts et des bas dans le sens où le service entretien, on est généralement mal vu parce qu'on est article 60§7, on n'a jamais le droit de parler, on n'a jamais le droit de s'exprimer, on nous regarde de haut, l'air de dire tu n'es qu'un article 60§7, tu as bientôt fini, tu es partie donc tu n'as rien à dire, la seule chose qui me dérange beaucoup ».

b) Rémunération

Concernant le sujet de la rémunération, nous constatons des avis mitigés : uniquement la moitié des informateurs (5/10) estime que la rémunération est correcte par rapport à leur fonction.

Richard : « salaire, rien à dire, moi, je trouve que pour article 60§7, c'est bien payé, on a un bon salaire quand même. On a beaucoup d'avantages, les congés, les récupérations. Moi, je trouve que c'est correct ».

Patricia : « pas mal rire... correct ! C'est bien ».

Tommy : « ce contrat m'a apporté une stabilité financière qui me permet de vivre et de résoudre tous les problèmes, pas tout mais mes besoins primordiaux. Je touche mon salaire ponctuellement et ça me permet de régler tous mes petits problèmes que j'ai dans ma vie ».

Jacques : « oui pour moi, je trouve déjà une chance pour aller travailler. Le salaire n'a pas joué un rôle pour faire un choix ».

Jeanne : « le salaire est correct, on touche bien et en plus, les chèques repas ».

Marie : « le contrat m'aide beaucoup, comme je vous ai dit, j'ai un mariage à préparer donc voilà ça m'aide beaucoup. Financièrement ça m'aide beaucoup ».

c) Autonomie

Nous observons que les personnes interrogées perçoivent le fait de travailler de façon autonome et sans se sentir constamment observé comme une source de grande satisfaction. De plus, avoir une certaine latitude dans son travail, et être impliqué dans les décisions procure une satisfaction. Ou encore se sentir responsable d'une tâche représente également des éléments de motivation supplémentaire.

Marie : « oui, je suis capable de faire tout, toute seule. Je suis capable, oui ! Je fais souvent aussi seule. Par exemple, toutes mes tâches en fait, toutes mes tâches, enfin, je n'ai besoin de personne qui soit derrière moi. Je suis carrée dans ma tête donc si, je sais ce que je dois faire, je le fais correctement, je n'aime pas laisser une tâche sans savoir que je ne l'ai pas bien faite en fait. Je n'aime pas délaissier quelque chose ou bien me dire, bon, je le ferai demain. J'aime vraiment que ça soit bien fait et je n'ai besoin de personne ».

Tommy : « je me sens autonome. Par exemple maintenant, c'est moi qui gère tout l'étage parce qu'il n'y a pas d'infirmiers et donc c'est moi qui gère tout l'étage, tout est entre mes mains. Et puis, eux aussi commencent à me laisser parce qu'ils savent que... ils sentent en moi que je suis capable de le faire et donc j'ai eu cette confiance et puis je gère l'étage sans problème ».

Bibiche : « je pouvais faire mon travail toute seule, je pouvais même faire tout l'étage et donc les deux ailes plus le réfectoire au milieu, je n'avais pas de problème pour ça ».

Jacques : « c'est vrai qu'on doit respecter les règles et tout, mais oui je trouve que je me sens absolument autonome ».

Jeanne : « oui, oui, je suis capable de tout faire. Je fais un peu de tout. Parfois les repas chauds, couper les légumes, les repas froids, les tartines et les desserts ».

d) Conciliation vie professionnelle-vie privée

Certains des informateurs soulignent l'importance d'un équilibre adéquat entre travail et vie privée. Ils apprécient particulièrement la proximité entre le lieu de travail et le domicile. Ils voient aussi de manière positive l'horaire de travail proposé et la possibilité de prendre des congés car cela leur permet une meilleure conciliation vie professionnelle et personnelle.

Sandra : « c'est tout qui est intéressant parce que je travaille déjà ici, à Berchem-Sainte-Agathe, déjà je suis à 10 minutes ou à 15 minutes à pieds de mes bénéficiaires. Cela me permet d'aller à la crèche et à l'école du petit sans problème ».

Patricia : *c'est déjà par rapport à l'horaire c'est franchement pour moi, c'est top parce que je dois m'occuper de ma fille, savoir pouvoir la déposer le matin à l'école, et pouvoir aller la rechercher le soir. Accessible, vraiment c'est à proximité de..... Enfin, c'est toujours à Berchem quoi. On ne nous envoie pas à l'autre bout de Bruxelles euhh..., Pour moi c'est important ça de ne pas pouvoir, de pouvoir gérer, jongler la vie à l'extérieur du travail et au travail. Voilà, pour moi, c'est très important ».*

Bibiche : *« déjà, avec les congés, je peux euhh... m'occuper de ma fille, c'est vraiment bien parce que je m'occupe toute seule d'elle et je trouve ça bien, j'ai eu déjà plusieurs congés c'est vraiment bien quoi... ».*

2.2.2 Les facteurs liés à l'organisation

Après avoir abordé les aspects de satisfaction au travail liés au poste de travail, nous allons maintenant aborder les facteurs de satisfaction au travail liés à l'organisation. Pour ce faire nous allons aborder les moyens matériels mis à disposition du personnel, la sécurité de l'emploi, le soutien matériel et professionnel, l'adéquation entre les postes et les compétences et cohésion de l'équipe

a) Moyens matériels mis à disposition

Les conditions de travail sont en général liées à l'environnement dans lequel les travailleurs vivent sur leur lieu de travail. Les informateurs ont mis en avant certains points négatifs de leur travail. En voici quelques illustrations.

Marie : *« le plus négatif, c'est par rapport à certains collègues aussi aide logistiques, ils délaissent leurs tâches à eux pour que moi, je puisse le faire en fait. Il y a quelques collègues qui au lieu de faire leurs tâches, ils se disent écoute, l'article 60§7 est là quoi. « Vous voyez, elle est là, elle a un contrat d'un an, et donc qu'elle le fasse, après quand elle part c'est nous qui allons réattaquer mis tant qu'elle est là, on la laisse faire ». Bien que je suis intégrée au travail il y a quand même des petits trucs comme ça quoi, dans le groupe aides-soignants, infirmiers, enfin aide logistique, nous sommes seulement trois, mais je parle, quand je parle, je vous ai parlé du groupe entier. C'est vraiment l'étage entier pour les collègues de l'étage, mais après, voilà, il y a une ou deux collègues qui font qui pensent comme ça quoi.*

« Par rapport au lit, maintenant le lundi, j'ai dix lits à faire, dix grands lits à faire, donc changer de draps, et tout, il y a trente autres lits que je dois faire moi-même toute seule. Tandis qu'eux aussi peuvent le faire quoi, ils se disent bon elle fait le lit autant faire tous les lits quoi, des petits trucs comme ça sinon, on s'entend bien c'est juste des petits trucs comme ça quoi, qui reste quand même un aspect négatif ».

Jacques : *« c'est vrai qu'on n'est pas à 100% dans les bonnes conditions pour travailler. C'est-à-dire les bureaux, les écrans sont mal disposés, par exemple en été on peut avoir le visage plein sur le soleil, nous pouvons avoir des problèmes aux yeux ».*

Sandra : « certains bénéficiaires sont compliqués parce qu'il y a des bénéficiaires franchement, ils pensent que tu es une esclave quoi, tu vois, ils n'ont pas conscience que je viens pour les aider voilà ça c'est négatif. Il y en a qui sont chiants et il y a d'autres qui te laissent travailler, moi avec tous mes bénéficiaires, ils sont gentils, ils me font confiance, ils me laissent faire mon travail dès que je rentre chez eux à part deux ou trois. Dès que je rentre, on se salue comment va, les enfants, bla-bla on se dit ça et puis, je travaille, on me laisse sans soucis, sans stress, comme si je suis chez moi quoi sauf s'ils ont besoin de quelque chose, ils me disent : « Sandra aujourd'hui est-ce que tu peux me faire ça... mais le reste, je suis bien ».

Bibiche : « au début ça allait, il y avait un couloir à faire, et puis après il y avait un couloir et après il faut faire le deuxième couloir, la moitié parce que l'autre personne n'allait pas assez vite ou alors on avait des fois deux étages à faire enfin je vais dire deux colonnes à faire au 3^e et au 2^e ou au 2^e et au 1^{er}. On avait énormément de travail. Après, ils ont vu qu'on suivait le rythme donc on avait des bonnes heures pour finir et donc pour nous occuper, ils nous demandaient encore de faire plus donc ».

Les horaires de travail sont également source de satisfaction, comme déjà mis en avant précédemment, deux informateurs sur dix ont clairement évoqués l'impact positif sur eux et une informatrice avait difficile au début mais elle a fini par s'organiser avec ses enfants.

Patricia : « c'est déjà par rapport à l'horaire c'est franchement pour moi, c'est top parce que je dois m'occuper de ma fille, savoir pouvoir la déposer le matin à l'école, et pouvoir aller la rechercher le soir. Accessible, vraiment c'est à proximité de..... Enfin, c'est toujours à Berchem quoi. On ne nous envoie pas à l'autre bout de Bruxelles. Pour moi c'est important ça de ne pas pouvoir, de pouvoir gérer, jongler la vie à l'extérieur du travail et au travail. Voilà, pour moi, c'est très important ».

Jacques : « l'horaire est fixé, je n'ai jamais eu de problèmes avec ça ».

Françoise : « l'horaire était un peu plus difficile au départ parce que j'avais un bébé quand-même que je devais déposer à la crèche, c'était très très difficile autrement j'étais aussi inquiète pour les week-ends parce que je devais travailler certains week-ends et je me suis très bien adaptée, et organisée avec mes enfants. Franchement je ne m'y attendais vraiment pas etc ça s'est super bien passé, et je suis contente ».

b) Sécurité de l'emploi

Les informateurs sont unanimes par rapport au fait que la mise à l'emploi par le biais de l'article 60§7 ne procure pas une sécurité d'emploi. Les informateurs sont unanimes que leur contrat de travail ne procure pas de sécurité d'emploi.

Marie : « non, une sécurité d'emploi c'est-à-dire. Non, ça reste un article 60 peut-être bien avec un petit...Non, je ne pense pas... après mon contrat, je vais quand même refaire une formation

quand je ne pourrais pas trouver un travail directement, je ne pourrais pas trouver un travail directement, à part si c'est toujours en aide logistique, ok j'ai de l'expérience, 1 an d'expérience, mais voilà quoi. J'aimerais bien qu'il me reprenne mais, bon rire... ça j'espère, mais bon, ça on ne peut pas euhh... On doit toujours avoir un plan B en fait. Le plan B, mais c'est comme je vous ai dit mon plan B, c'est de faire une formation pour devenir aide-soignante, justement ».

Richard : « je vais avoir 50 ans. Mon article 60 va se terminer dans 10 mois, mais est-ce que je vais encore trouver encore du boulot ? C'est ça qui me fait peur moi. C'est pour ça que moi, je dis, aux jeunes avec qui je travaille, baissez pas les bras, il y en a qui ne viennent pas, il y en a qui si., il y en a qui profitent du système. C'est un tremplin, vous vous n'êtes pas là pour les ennuyer. Je leur dis, des fois, ils m'appellent le doyen là parce que je leur donne des conseils. Alors que je n'ai pas à donner des conseils, je suis comme eux. Moi, je le dis, maintenant est-ce que ça rentre, ça ne rentre plus ! Moi, je ne sais pas ».

Sandra : « oui, parce que si j'ai des problèmes, je peux appeler le CPAS. Mais, puisque je sais que je dois arrêter, je suis un peu triste, je me dis, je dois aller au chômage alors que je préfère continuer à travailler mais je ne peux pas parce que le contrat est le contrat. Si c'est fini, c'est fini ! Je suis un peu stressé ».

Patricia : « on sait bien que ça va se terminer un moment et puis on n'est pas en sécurité, on sait bien que c'est un contrat à durée déterminée, qui va se terminer un certain moment et après là on va se dire on fait quoi après, c'est reparti, retour à la case de départ. C'est ça ? ! Et si après on retourne au chômage et si dans le mois qui suit. On sait bien qu'on ne trouve pas du travail en claquant des doigts. J'ai des lacunes en néerlandais donc, je sais que je ne vais pas, ça ne va pas se faire, tout seul. Ça va être un petit peu galère, ça j'appréhende ! »

Tommy : « c'est là où ça me fait peur parce que les compétences sont là, je suis à l'aise mais je crois ne soyons pas hypocrites ils sont bien avec moi. Mais, je sais qu'il y a un problème de budget, si le budget le permet ça ira. C'est là où je peux hésiter, je ne sais pas savoir comment évolue le budget parce que je n'ai pas d'influence sur ça et je me pose des questions, est-ce que ça va être positif que je sois gardé ou bien, un jour on me dira que tu es bien mais le budget ne permet pas qu'on te garde. C'est ça qui crée un peu une insécurité ».

Bibiche : « je savais qu'à un moment ça allait finir et que je n'allais pas avoir de chance d'avoir un contrat indéterminé ou un contrat déterminé, mais non, je n'avais pas la sensation d'avoir une sûreté d'emploi parce que bon voilà c'était quelque chose qui nous permettait de nous lancer pour justement après continuer. Je ne me suis jamais dit, je vais avoir un contrat, jamais, parce que je m'étais mise à l'idée de ben, pour c'était simplement l'emploi. Ça allait me permettre de pouvoir prendre mon indépendance et partir et puis qui sait après trouver du travail et voilà. Ça pouvait juste m'ouvrir des portes.

Moi, j'ai passé un bon article 60§7. Ça m'a apporté beaucoup en fait. Enormément !! »

Jeanne : « non parce que tu ne sais rien faire, tu ne sais pas demander un crédit, tu sais que tu travailles pour vivre mais tu ne sais pas faire de projet avec ce contrat. C'est pourquoi je dis que ça casse. Moi quand j'analyse le contrat article 60, je me dis ça ne sert à rien. Je ne sais pas demander crédit pour acheter quelque chose, c'est vraiment pour manger du jour au jour. C'est juste pour consommer et participer à l'économie sans avoir son propre projet, rien du tout. Ça

c'est un problème. Tu ne sais rien avec article 60, même si on t'accorde un petit crédit, une fois que ton contrat est fini, tu tombes au chômage, tu ne sais pas vivre dans un certain confort en payant des crédits. Ça, ce n'est pas possible, c'est impossible. Et ça me dérange beaucoup ».

Jacques : *« on sait qu'un jour, article 60 va se terminer, et on sait normalement que ça ne va être renouvelé, tu vois donc, ça donne bien sûr sur ton cv une expérience en plus, mais est-ce que ça assure pour après ? La sécurité du travail, je dirais qu'on n'est pas sûr ».*

c) Soutien matériel et professionnel

La majorité des informateurs, soit sept sur dix, mettent en avant le fait qu'ils ont été bien accueillis au sein des différents services et cela est également une source très importante de leur satisfaction.

Marie : *« j'ai eu un très, très bel accueil au niveau de l'équipe, au niveau même de la cheffe. Ils m'ont très, très bien accueilli comme si j'étais, enfin, on dit souvent que les articles 60 sont mis de côté, les articles 60, on ne les traite pas comme ceux qui travaillent, enfin qui sont fixes, mais moi, je n'ai pas ressenti ce côté-là. J'ai directement ressenti que je faisais directement partie de l'équipe et ça m'a très bien plu justement et c'est ça qui m'a aussi bien plu parce que j'avais, enfin, je pensais qu'on allait être de côté, qu'on n'allait enfin pas bien m'expliquer les choses. Enfin, voilà quoi, on m'a directement pris dans le groupe en fait et c'est ça que j'ai très bien aimé.*

De plus, j'ai été formée avec donc avec mes deux collègues, je suis restée une semaine à travailler avec eux, matin comme le soir, et c'est là où j'ai appris, où j'ai appris le job en fait. C'est ça qui m'a beaucoup plu vu qu'ils m'ont vraiment prise comme leur, enfin ils m'ont vraiment prise dans leur groupe quoi, directement ».

Richard : *« très bon accueil, formation très bien, au début on a dû faire la vaisselle mais ça c'est dans tous les emplois. Au début, tu commences comme ça et puis, tu peux monter petit à petit. Donc, non, très bon accueil. Comme, je l'ai dit très sociable, très. Ils te mettent à l'aise directement. T'es pas mis de côté, non ils te mettent à l'aise. De couper des légumes, préparer la soupe, ils t'aident, voilà ».*

Sandra : *« c'était un peu compliqué, parce que c'était la première fois que je travaille en Belgique, et puis je ne connais pas aussi les gens, tu vois, le début, ce n'est pas facile avec les gens aussi. Il faut connaître les gens, comment ils sont, comment s'y prendre aussi, comment on s'adapte avec eux, quand tu travailles, mais voilà. Le début ce n'était pas facile, mais après avec le temps, je me suis.... ça été quoi voilà.*

J'ai fait deux semaines avec des collègues pour voir comment ça se passe quoi et ça été quand même. Avec les collègues, ils me disaient Sandra, c'est comme ça qu'on fait, quand tu viens comment tu dois faire, comme moi aussi, j'avais déjà une petite expérience comme aide-ménagère ou avec les vieilles personnes, ce n'était pas aussi étonnant ... Mais comme ce n'est pas la même chose que d'aller aider quelqu'un que de dormir chez lui. Où avant j'étais à l'époque, je dormais là-bas, dans la maison de la personne et c'est moi qui faisais tout, repassage, préparer, faire les courses comme les aides-familiales.

En Italie, à l'époque, on faisait tout, il n'y a pas de différence pour dire que l'autre fait comme ça, non ! Une seule personne fait tout, mais ici en Belgique, c'est différent, et pour moi c'est plus léger,

tu vois. Ce n'est pas la même chose d'aller nettoyer chez quelqu'un et rentrer chez soi et dormir sur place et tout faire ».

Patricia : *« dans les deux contrats, franchement c'était pareil, j'ai eu la chance de rester dans le même service aussi. Donc franchement, l'accueil était très bien. J'ai été super bien accueillie, je me suis très bien intégrée directement, les bénéficiaires, c'est vraiment des personnes franchement respectables et les collègues top. Franchement on m'a vite intégrée, je ne me suis pas sentie à l'écart un seul instant. Je suis aussi facile à vivre ».*

Tommy : *« l'accueil a été favorable, ça m'a motivé de voir le premier jour de voir que les responsables étaient de différentes origines (blanc, marocaine, d'Afrique noire,...). Ça m'a fait quand même cet enthousiasme de voir que non, les gens sont bien considérés parce que c'était une société multiculturelle. Alors c'est ça qui m'a plus motivé, je me suis dit puisque'il y a déjà des gens qui sont là depuis longtemps, ça m'avait motivé et j'étais rassuré que tout allait bien. J'étais bien accueilli.*

Je n'ai pas eu de formation. Après l'entretien, on me dit : tu montes, on monte, et puis on me présente au 3^e étage. On me dit : vous connaissez le travail, vous avez une expérience, bon voilà ce qu'il faut faire, voilà l'équipe est là et puis voilà ! »

Bibiche : *« il était bien l'accueil et la formation aussi, très entreprenante voilà. J'ai su comment faire mon travail correctement parce que bon, c'était nouveau pour moi aussi. Je vais dire, j'ai fait ça à la maison aussi mais c'est une autre manière de le faire, du fait que ce n'est pas chez soi, c'est différent, mais j'ai bien appris ».*

Jacques : *« très bien, j'étais ouais ! J'étais bien suivi euh, j'étais, j'ai eu aussi le temps pour euh me former, quoi, je vais dire, on m'a laissé vraiment le temps pour tout comprendre, tout jusqu'à ce qu'au moment où je sentais oui, ce que qu'on m'avait dit. On m'avait dit oui si tu te sens capable de le faire. Fais-le avec toujours quelqu'un à côté de toi et euh, tu vois ce que je veux dire ».*

En ce qui concerne le soutien professionnel, nous parlons de l'accompagnement réalisé par les assistants sociaux du CPAS qui permet d'être en contact avec les travailleurs engagés sous article 60§7 dans le but de leur apporter un soutien. En effet, les informateurs disent que l'écoute est considérée comme favorable à la résolution des situations complexes et la disponibilité des assistants sociaux rassure les travailleurs. Six informateurs sur dix se sont exprimés à ce sujet dont voici les propos.

Marie : *« depuis que j'ai commencé à travailler, je n'ai pas eu trop de contact avec l'accompagnateur, mais c'est important de temps en temps de savoir comment ça se passe, ou pour savoir, si je suis bien là où je suis, si j'aime vraiment ce que je fais, oui, oui, pourquoi pas, enfin des bêtes questions quoi. De temps en temps, un coup de fil, pour voir comment, si tout se passe bien, oui ! ».*

Richard : « bien sûr, on a toujours besoin, par exemple pour les abonnements, pour des garanties locatives, comment est-ce qu'il faut faire, comment est-ce que je sais que vous êtes là. C'est un soutien bien sûr ».

Sandra : « c'était bien, quoi, avec mon assistant social, comme vous, par exemple, je n'ai jamais eu un problème avec vous, tout va bien. Parce que chaque fois que j'ai besoin de quelque chose vous êtes disponible. Quand j'ai un problème, je t'appelle et pour moi c'est déjà une grande chose, même si tu fais ton travail. Tu vois la volonté, c'est avant tout d'abord, quelqu'un qui est prêt pour toi, c'est vrai, on travaille mais il y a des fois des gens qui ne font pas leur travail. Quelqu'un qui t'écoute quand tu as besoin de quelque chose, c'est important pour moi.

Ça veut dire que la personne me considère.

Oui, très, ouais ! Plus on me considère, plus je travaille bien et je suis plus à l'aise. Je fais plus que ce qu'on me demande. Tu vois, je fais même ce qui n'est pas dans le contrat parce que je sens de la considération ».

Patricia : « c'est important, quand même parce qu'on se sent soutenu, pas juste jeté là à un poste, merci au revoir. On a besoin de se sentir, on ne sait jamais, il peut y avoir un souci. Moi, le fait que je me suis sentie mal, je me suis sentie quand même soutenue et pas qu'on n'en n'avait rien à faire, c'est important quand même de sentir.... qu'on peut aller de temps en temps, pas se confier mais aller dire ... on a le droit de dire si ça ou ça ne va pas quoi. C'est important bien sûr. Il n'y a jamais rien qui est acquis en article 60§7, on peut toujours exprimer ce qui va et ce qui ne va pas, c'est ça qui est bien en article 60§7. On peut toujours, on est suivi quoi. On sait qu'on est suivi, et que si ça ne va pas un moment donné, ce n'est pas une obligation de terminer les 18 mois, deux ans ou un an. Ce n'est pas « marche ou crève quoi » ! C'est qu'il y a un vrai accompagnement. Moi, je trouve en tout cas pour ma part, moi, j'ai eu un vrai accompagnement. Et donc on a tenu compte un peu de mes états d'âme. C'est important pour moi, c'est bien de se remettre au travail mais si on ne se sent pas bien dans sa peau, on prend un travail juste pour sortir de là, et puis qu'après on est encore plus mal, ce n'est pas le but. Moi je trouve que si tu n'es pas épanouie dans ton travail, tu n'es pas épanouie dans ta vie. C'est vrai, c'est bien ce qu'il y eu, j'ai tenu, tenu, tenu, mais un moment donné, c'était dur ».

Bibiche : « j'étais bien accompagnée, on m'a toujours bien écoutée, on a essayé de faire le mieux qu'on pouvait pour m'aider à pouvoir me lancer donc, pour ça, je n'ai vraiment rien à dire c'était super ! ».

Françoise : « oui bien sûr parce que quand on est article 60 on n'a pas beaucoup de on n'a pas un bon niveau on ne nous respecte pas beaucoup, on aimerait bien être quand même suivi. Ne pas avoir un bon niveau par rapport au travail ; comme on travaille dans le service entretien, on considère qu'on a un bas niveau, on n'est des vauriens de la vie, on n'a jamais fait des études, on n'a jamais été à l'école. Ils nous prennent vraiment pour des illettrés, ça c'est vraiment le mot juste. Alors que chacun a sa fonction, chacun a sa place. On a aussi notre place malgré qu'on nettoie, mais si les bureaux ne sont pas nettoyés ou le home, forcément on ne peut pas travailler dans la saleté. Du coup, on a aussi notre place. Ils ne nous ont jamais respectés et du coup ben voilà on a besoin d'un accompagnement avec qui on peut parler ou s'exprimer quand il y a un souci ».

d) Adéquation entre les postes et les compétences

Il ressort de notre enquête que les travailleurs estiment que la mise au travail est bénéfique lorsqu'on tend vers une adéquation des postes article 60§7 avec le profil des futurs travailleurs. Deux informateurs travaillent dans le domaine de leur compétence scolaire et ils se sentent à l'aise dans l'organisation. En effet, quatre informateurs sur dix estiment que l'adéquation de leur profil au poste leur était favorable. Voici les propos des informateurs.

Marie : « oui, je faisais, j'étais en études, j'étais en aide-logistique pour devenir aide-soignante, mais j'ai arrêté en aide-logistique. Je suis restée trois ou quatre mois en aide-logistique et puis j'ai arrêté l'école en fait, mais c'était vraiment pour devenir aide-soignante, en fait c'était ça mon but. Et on me dit ça souvent aussi au travail que je peux aussi devenir aide-soignante vu comment je m'occupe des personnes âgées, vu que enfin comment j'explique, de temps en temps, il y a des nouvelles aides-soignantes, je leur explique même ce qu'elles doivent faire vu que je suis très bien, je vois ce qu'elles font et comme ça m'intéresse, on me dit souvent, la cheffe me dit souvent, « toi je te vois bien comme aide-soignante, toi je te vois bien comme nous en fait », mais pour le moment je suis une aide-logistique. Enfin, j'ai arrêté en aide-logistique quoi. C'était vraiment ce que je voulais faire. Enfin augmenter peut-être après mon contrat, je vais faire une formation pour devenir aide-soignante ».

Patricia : « oui, je pense. Je pense que mes compétences m'aident à travailler pour cette fonction ».

Tommy : « oui, la base, c'est la base, les soins : laver les gens, les soigner ça c'est la base mais, il y a maintenant des petites qualifications qu'on a faites en Allemagne telles que les médicaments, les soins, programmer les médicaments, préparer les transfusions, donc tout ça tu vois ! Ici, un aide-soignant n'est pas capable de faire une transfusion ou de préparer une transfusion, les appareillages tout ça non ! mais là on préparait les appareillages, on mettait tout en place, donc tu fais, on te laisse faire, on te montre comment faire donc tu fais comme une infirmière, on te permet de faire, tu vois, et puis, on te montre l'exemple, toutes ces poches de testomie, changer des poches, tous ces gens-là qui ont des... donc tout ça en Allemagne les aides-soignants le faisaient, donc l'expérience est beaucoup plus que la fonction. Ici, ce sont des infirmiers qui font ces tâches. Des fois j'arrive même à voir que l'infirmière, la chose qu'elle a faite n'est pas comme ça, je suis obligé de corriger mais je ne peux pas aller plus loin parce que pour éviter des conflits des fois, j'observe et je laisse faire, ce sont des choses que moi, j'ai plus dans la tête, ici aucun aide-soignant peut le faire par la loi d'abord. Mais la base c'est la même base.

Néanmoins, il y a une petite différence ici, le niveau que moi, j'ai... moi, j'ai travaillé plus dans les hôpitaux en Allemagne et puis la formation que les Allemands donnent aux aides-soignants est un peu différente avec la formation ici. Ici, c'est comme s'ils ne sont pas vraiment qualifiés, on vous limite... En Allemagne, on pousse les aides-soignantes dans certaines tâches des infirmiers, tu comprends. Donc les aides-soignants font plus, donc les médicaments, tout ce qui est prise de sang, des trucs comme ça en Allemagne, les aides-soignants sont formés pour ça. Cela dit, en Allemagne, on peut avoir seulement un seul infirmier ici qui fait juste peut-être l'administration, et tout le reste est fait par les aides-soignants parce qu'ils sont formés. Ils sont capables de tout ! et donc cette formation, moi, je l'ai et je le fais mais arrivé ici, je me rends compte que même soigner une plaie ce n'est pas dans les compétences des aides-soignantes, même une tension, on le fait parce que personne ne le dit, mais ce n'est pas dans la compétence des aides-soignantes. Ici, c'est comme si les aides-soignants sont trop diminués, décalés un peu, ce n'est pas bien ! la seule chose que je trouve regrettable c'est ça parce que je crois que je n'évolue plus. Je risque de perdre davantage tout ce que j'avais comme acquisition que j'ai faite dans les hôpitaux en Allemagne, dans les maisons de retraite en Allemagne, tout ce que je faisais mais ici je ne suis plus vraiment à la mesure de l'exercer parce que la loi d'ici est tout à fait contre. On peut le faire s'il arrive quelque chose, je serais condamné, on me dira mais... tu vois certaines choses ça, cet aspect-là, je suis un peu, je regrette un peu là-dessus mais sinon ».

Jacques : « oui, je pense, oui, j'ai des qualifications, j'ai un diplôme supérieur, études supérieures, je suis instituteur primaire, mais ça oui depuis le début je savais déjà que je n'allais jamais exercer ça, mais j'ai continué mes études pour avoir un diplôme en plus quoi ».

e) Cohésion de l'équipe

Il ressort de notre enquête que deux informateurs ont clairement déclaré que leur intégration au travail au sein d'une équipe est facteur de satisfaction. Voilà ci-dessous les propos des informateurs.

Tommy : « je suis très content, je suis bien intégré et je me sens bien. Franchement, ça je l'ai toujours dit même quand mon accompagnateur est venu faire l'évaluation, j'ai eu l'occasion de parler avec lui. Il m'a aussi convoqué au bureau, on a parlé, je suis franchement ici à l'aise. C'est pourquoi, je souhaiterais rester parce que je me sens bien, je maîtrise bien mon travail et les gens qui sont ici m'acceptent, mes collègues l'attente est cordiale, on est bien tant que le travail est fait aussi cordialement, tout est bien. Franchement là, dans le travail, je suis vraiment satisfait. De mon lieu de travail, je suis très satisfait ».

Jacques : « le plus positif, c'est, pour moi, c'est de rencontrer les gens, tu vois, le social, pouvoir

aider les gens aussi, d'avoir la possibilité de leur donner même une attestation. Moi, j'aime bien aider les gens donc ça me... ».

2.2.3 Les facteurs liés à l'environnement

Les informateurs marquent leur approbation face à l'expérience professionnelle occasionnée par les contrats Art.60§7, expérience valorisable par la suite pour trouver un emploi sur le marché du travail classique :

a) Positionnement de l'organisation

Ce point n'est pas développé parce que tous les travailleurs sont engagés par le CPAS qui assure déjà la réputation de garantir l'intérêt général.

b) Conjoncture sectorielle

Les informateurs marquent leur approbation face à l'expérience professionnelle engendrée par les contrats article 60§7, expérience valorisable par la suite pour trouver un autre emploi sur le marché du travail dit « classique ».

Marie : *« si je reste en logistique, ça peut beaucoup m'aider, ça pourra beaucoup m'aider parce que ce n'est pas un job d'un ou deux mois. C'est vraiment un job d' 1 an, donc, ça pourrait bien m'aider ».*

Sandra : *« oui, déjà quand je vais terminer mon contrat on va me donner une bonne lettre de recommandation. Je pense que cela va m'aider à faire quelques pas vers la recherche d'un autre emploi. C'est comme ça normalement quand tu travailles et que ça s'est bien passé, tu peux avoir une lettre de recommandation et ça c'est bien. Puisque je n'ai jamais eu de problème durant mon contrat de travail que ça soit au bureau ou chez des bénéficiaires ».*

Patricia : *« bien sûr ça va me servir, j'espère bien ! Je pense que j'aurais... et bon à la fin de mon contrat, j'aurai un peu plus confiance en moi. Maintenant, le prochain entretien, je vais avoir des arguments, savoir de quoi je parle sans parler de ma formation. C'est un vrai, c'est une vraie expérience voilà. Ça me met en confiance.*

Parce qu'on a tendance après une formation, pas à se sous-estimer mais on se pose la question de savoir est-ce qu'on va être à la hauteur ? Est-ce que je vais savoir mettre en pratique ce que j'ai appris ? Parce que ça rentre, ça rentre, ça rentre, puis une fois qu'on est face à la chose maintenant il faut mettre en pratique. C'est tout est théorique mais après, il faut mettre en pratique. Des fois ce n'est pas toujours le cas. Mais là franchement, je vais me mettre en confiance pour les prochains, surtout pour les entretiens. Je n'étais pas trop en confiance quand j'arrivais à un entretien d'embauche. Donc, c'est un plus pour moi ! J'espère en tout cas que ça va être un plus pour moi ».

Tommy : « je suis aide-soignant formé, j'ai mes diplômes et j'ai travaillé pendant des années. J'ai donc l'expérience et je crois que sans doute si j'envoie mes Cv et que l'employeur voit et s'il a vraiment besoin de quelqu'un, il fera appel à moi ».

Bibiche : « oui, ça m'a aidée puisque bon j'avais quand même un CV et sur mon CV, il avait été marqué tous les emplois que j'ai effectués et que je ne suis pas restée en inactivité. J'ai toujours été en activité donc, ça m'a permis aussi de me donner une chance chez eux ».

Julie : « oui, même si on m'appelle quelque part j'irais la tête haute quoi ».

2.3 Les effets de la mise au travail dans le cadre de l'article 60§7

Nous allons aborder dans cette partie, les effets de la mise au travail dans le cadre de l'article 60§7. Nous reprendrons les critères les plus importants sur base des éléments les plus fréquents lors des entretiens avec les informateurs.

2.3.1 Confiance en soi

Nous observons que la majorité des informateurs, six sur dix, déclarent avoir confiance en soi suite à leur contrat de travail. En effet, ils reprennent leur place dans la société basée sur le rapport salarial et cela permet de se valoriser dans la société. Les personnes retrouvent un sens à leur vie sociale. Nous remarquons chez les informateurs un sentiment de sécurité qui leur procure une satisfaction.

Marie : « je fais pareil que chez moi, à part trouver un autre job pour garder mes qualifications enfin vous n'avez compris ? C'est dans ma tête en fait, c'est dans ma tête, mais si ça part je peux réapprendre, ça peut me prendre un jour ou deux mais sinon c'est toujours là quoi. Ça peut revenir rapidement ».

Richard : « ouais, déjà plus confiance en moi, je peux dire que oui, avant, je frôlais les murs on va dire, maintenant, je suis fier d'avoir du travail, je peux dire à mon fils, voilà que papa travaille, et il est content aussi. Allez, c'est un autre....il y a une autre ambiance, ça c'est important, je trouve, ça se passe mieux avec sa maman, ça se passe mieux avec lui et voilà donc....Maintenant, je peux dire que papa travaille et il est content. Ouais, ouais, parce qu'avant je me laissais aller, je me disais, je vais être cache. J'attendais mon CPAS, que c'est ce que je faisais, j'allais boire. Là maintenant, j'ai un travail, j'ai perdu 5 kilos, c'est important pour la santé, voilà. Je ne pense plus. J'ai été dépendant à l'alcool, je suis désolé. Et donc maintenant, je bois encore mon apéro après le service mais ce n'est plus comme avant. Avant, je buvais 10 à 15 bières par jour, mais maintenant c'est quoi 2 ou 3. C'est grâce au travail, c'est malheureux à dire. Le fait de travailler ça me change des idées, je suis bien là, je ne sais comment t'expliquer, je vais dire, je suis comme un peu à la maison, parce que je suis bien, je suis bien accueilli, les gens sont sympas, à l'aise ».

Sandra : « oui, quand on travaille on se sent mieux, et quand on ne travaille pas, c'est un autre cas. Quand je travaille avec article 60, je me sens bien parce que je sors le matin pour aller déposer

les enfants à l'école, et ensuite je vais au travail. Quand je rentre, je suis contente parce j'ai fait quelque chose de ma vie. J'ai plus confiance en moi et je me sens plus utile à la société parce que je travaille ».

Patricia : *« oui, forcément, on se lève le matin on a un but, on sait où on va ! On ne se demande pas toute la journée si voilà on ne doit plus. J'ai un but dans ma vie quoi. Je sais où je vais, jusqu'à la fin du contrat. Ça a changé mon quotidien forcément et de manière positive. Quand on ne travaille pas, et qu'on passe ses journées à chercher du travail et à se demander... Il y a des jours qu'on n'a pas envie de chercher du travail. Des jours où on est motivé et d'autres jours quand on voit que ça n'aboutit pas, on n'a plus envie. C'est déprimant quoi ! Franchement c'est déprimant ! ».*

Bibiche : *« oui, ça eu un impact sur moi parce que ça m'a permis de grandir mentalement et ça m'a donné en fait confiance. Quelque chose que j'ai me suis dit, allez, je l'ai obtenu et je vais le garder donc oui. Ça a eu vraiment un impact sur moi, ça m'a surtout bien fait grandir parce que bon, j'étais encore un peu un enfant dans ma tête, surtout à cette époque-là et maintenant j'ai la visibilité de voir loin, j'ai des projets et voilà. Je m'en tiens à mes projets ce que je n'avais pas avant, avant je vivais au jour le jour maintenant plus, j'avance ».*

Julie : *« oui, confiance, l'estime aussi, je suis capable de faire des choses. Je me sentais utile, je me lève le matin, je me dis je vais au boulot et demain on me demande si tu es là, je dis demain je travaille ».*

2.3.2 Le réseau social

Les informateurs sont unanimes sur le développement de leur réseau social suite au contrat article 60§7. Pour ceux qui ont terminé leur contrat, les contacts restent avec des anciens collègues. Le réseau social permet de sortir de l'isolement social en développant des liens avec des collègues.

Marie : *« je vois des collègues à l'extérieur, donc mes collègues aides-soignantes en fait. C'est les aides-soignantes. Plus les aides-soignantes et les infirmières aussi. On s'entend super bien ; encore hier j'étais avec une collègue aide-soignante. Tantôt aussi, je serai avec elle hors du travail, vraiment, on sort souvent ouais et j'ai vraiment créé de bons liens avec eux, même de se voir hors du travail on se voit souvent ».*

Richard : *« ouais, ouais, ça n'a rien à voir quand on travaille dans le privé où on a une équipe de 10. Ici, je peux te citer tous les prénoms de tous les articles 60§7, de tous les infirmiers, parce que moi, je suis, je vais vers les gens, ah oui, je connais beaucoup de monde, ça. Que même ma cheffe directe, me dit, « moi ça fait 22 ans que je suis dans cette maison, je ne connais pas son prénom ». Je suis comme ça moi, mais c'est grâce à ça (Monsieur me montre ses dents puisque le CPAS avait pris en charge gratuitement le placement de ses prothèses dentaires avant sa mise au travail) je suis plus franc, et voilà encore merci ! ».*

Patricia : *« c'est vrai que les collègues ça devient des gens que tu côtoies tous les jours donc, on s'attache mais j'ai toujours eu un bon réseau. J'ai toujours été bien entourée et donc. C'est bien,*

c'est un plus d'avoir d'autres connaissances mais, moi personnellement dans ma vie, j'ai toujours été très bien entourée et voilà !

Depuis mon engagement, j'ai encore plus des connaissances avec lesquelles nous avons encore des contacts même en dehors du travail. Même ceux qui sont même en article 60, des collègues qui ont été article 60, on ne se côtoie pas toujours les jours mais on garde le contact ! ».

Tommy : *« oui, j'ai mes collègues ici, que je ne connaissais pas avant, des nouveaux ou nouvelles avec qui on a des nouvelles relations ».*

Bibiche : *« j'ai eu un réseau social très large parce que je m'entendais avec tous mes collègues et on pouvait encore se voir, on se voyait en dehors du travail donc et encore maintenant j'ai encore des nouvelles des anciennes donc oui. Ça m'a élargi ».*

Jacques : *« j'ai des collègues qui sont devenus amis, donc ça c'est vraiment bien, on se voit en dehors du travail, tu vois ça aussi, nous sommes sur le truc Internet. Nous sommes en contact dans les réseaux sociaux en dehors du travail avec certaines personnes, donc ça va quand même ».*

Julie : *« j'ai des collègues avec qui nous sommes toujours en contact ».*

2.4 Perspectives d'avenir des travailleurs

Les contrats des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 produisent également des effets dans le devenir des travailleurs.

2.4.1 Après le contrat article 60§7

Notre enquête révèle que les avis sont divergents à la fin de contrat des informateurs, mais le point commun est la reprise de la responsabilité individuelle. Nous constatons que deux informateurs souhaitent reprendre une formation pour augmenter leur chance de retrouver un travail, deux veulent être engagés dans les institutions où ils travaillent, et enfin deux informateurs ont été engagés dont un dans le même service avant la fin de son contrat et l'autre a trouvé un emploi ailleurs. Voici ce qu'ils en disent.

Marie : *« une formation d'aide-soignante vu que je suis toujours avec eux, je vois toujours ce qui se passe que ça soit positif ou négatif dans le domaine aide-soignante. Je suis toujours avec eux en fait, et ça m'intéresse beaucoup en fait le métier d'aide-soignante, et donc voilà. C'est faire une formation d'aide-soignante pour monter plus haut, en fait qu'aide-logistique. Je peux monter plus haut et devenir aide-soignante. C'est étape par étape, en fait et voilà. Pourquoi pas devenir infirmière, si je peux encore monter encore plus haut, pourquoi pas. Le projet c'est formation après, et monter un peu plus haut, un étage plus haut. Ça reste toujours dans le même domaine. Maintenant, j'ai trouvé mon domaine, maintenant que je travaille dans ça et comme je n'avais pas travaillé avant. J'étais au CEFA, et on ne m'a pas trouvé le travail par rapport à aide-soignante. Je ne sais pas vraiment ce que c'était enfin aide-logistique, je ne savais pas ce que c'était et*

maintenant que j'y travaille ben ! Je vois c'est vraiment quelque chose que j'aime en fait, et si je peux monter plus haut, je monterai plus haut ».

Richard : *« me battre pour avoir un contrat au Val des fleurs, même si je dois aller voir la directrice, ou le bourgmestre, j'irai. Mais, je ne vais pas attendre mon dernier mois pour le faire. Je vais commencer après les vacances de Pentecôte, la semaine prochaine, parce que je dois bouger, c'est oui ou c'est non. Voilà.*

Malgré le fait qu'on me dit, il n'y a pas de place, il n'y a pas de place, on ne m'engage pas, on n'engage pas, mais l'espoir fait vivre, je sais qu'ils sont en manque de budget, de ci, de ça, mais je suis un battant moi, je suis un béliet, têt. Je vais, je souhaiterais même si ce n'est pas en cuisine, dans les étages voilà. Je suis tellement bien là. Vous m'avez vraiment aidé, je vais vous remettre la monnaie de la pièce ».

Patricia : *« j'ai eu des lacunes en langues, le néerlandais, je me suis rendu compte que c'est un problème et euh, c'est frustrant d'avoir un bénéficiaire qui parle que le néerlandais, même s'il parle en français mais qu'il n'a pas forcément envie de vous parler en français. C'est frustrant ne pas savoir répondre correctement à une demande même si on comprend plus ou moins ce que la personne veut vous dire. Ne pas savoir quoi répondre. Ça a été frustrant pour moi. Donc oui me tourner vers le néerlandais autant pour ma vie professionnelle que dans ma vie de tous les jours. Ça bloque ça bloque, c'est frustrant ! Même avec ma fille, elle est néerlandophone bon ! C'est difficile. C'est vraiment une frustration ! Doublement frustrant oui !*

Apprendre le néerlandais est un atout, il ne faut pas se voiler la face. Si on arrive à l'entretien, et que moi, je parle un peu le néerlandais mais que l'autre candidat est parfait bilingue, le choix sera clair et ça c'est sûr malheureusement ».

Tommy : *« continuer à travailler, si je ne suis pas ici, je vais rechercher ailleurs. Je serai obligé de chercher et pas croiser les bras, si comme on me l'a promis, si ça marchait on me retenait ici Dieu merci, je reste définitivement et je continue à la même allure, je travaille, je ne dois pas baisser les bras. Si on me disait non, déjà 3 ou 4 mois avant, il faut que la chose soit bien éclairée. Je vais poser la question à la direction si on me rassure c'est bon alors si on ne me rassure pas, je serais obligé de commencer déjà à envoyer mes CV ailleurs pour ne pas attendre que je finisse ici et que je suis à la maison, au chômage ça je ne vais pas vivre ça. Donc 3 ou 4 mois avant la fin de mon contrat, si je suis rassuré ici, ça va, tant mieux et si je ne suis pas rassuré, je commencerais de nouveau à envoyer mes cv ailleurs pour essayer de continuer pour ne pas rester d'abord à la maison, et puis euh non ! qu'il y ait la continuité ».*

Bibiche : *« je travaille en tant qu'employée de Bruxelles-propreté, donc j'ai signé un contrat à partir du mois d'avril 2018 en tant que contrat FPI de 6 mois et maintenant je fais un contrat à durée déterminée. Et il me reste encore un an de CDD à faire. Je suis passée du personnel qui balaie les rues et maintenant je suis chargeuse derrière les camions. C'est assez physique, mais ça va. J'aurais pu très bien rester au balayage mais je n'aimais pas, je n'étais pas assez fatiguée à la fin de mes journées parce que je suis quelqu'un qui a besoin de se dépenser et du coup, j'ai demandé à changer de secteur du coup, je me suis retrouvée à la charge ».*

Jacques : *« j'ai été réengagé avant la fin de mon contrat article 60 pour le même poste ».*

2.4.2 Relais vers le chômage

Malgré l'expérience professionnelle valorisable, les informateurs sont unanimes lorsqu'ils disent qu'en général, la fin d'un contrat Art.60§7 est synonyme d'un envoi vers les allocations de chômage.

Marie : « je n'ai pas envie, (rire), je n'ai pas envie, je ne sais pas. Franchement, rester à la maison, ok chercher un job ou quoi mais rester à la maison, ça ne m'intéresse pas en fait. J'ai toujours voulu travailler, j'ai toujours été quelqu'un qui travaille que ça soit en job étudiant ou autre, j'ai toujours voulu travailler, et rester à la maison au chômage, je ne sais comment je vais le prendre, mais je n'ai plus l'habitude, je n'ai plus l'habitude, c'est pour ça, j'espère on croise des doigts qu'un mois ou deux mois après, ils auront encore besoin d'une aide-logistique et qu'ils ne trouvent pas d'article 60§7, qu'on m'appelle en fait. C'est ça que j'espère et que je souhaite, et voilà. Mais, au chômage, je ne sais du tout comment je vais m'y prendre, enfin, je vais plus m'ennuyer qu'autre chose en fait. Je devrais m'occuper, d'office je chercherai quelque chose d'autre. Faire ma formation ou bien faire un job qui est pareil quoi, mais pas rester au chômage. Non ! Pas rester au chômage, je n'ai pas envie.

Mais, est-ce qu'avant article 60§7 vous aurez imaginé de pouvoir rester au chômage ?

Avant article 60§7, j'étais à la maison, j'étais en train de me reconstruire, vu que j'avais et voilà, j'avais des difficultés, et je ne voulais pratiquement rien faire de ma vie en fait. Je voulais que rester à la maison, mais une fois que j'ai changé, et que je me suis reconstruite. J'ai vu que, j'ai vu les choses autrement en fait, et que rester à la maison ne servait à rien du tout, et avoir un job c'est beaucoup mieux quoi. Je me suis vraiment reconstruite, c'est pour ça que je ne vais plus rester comme avant à la maison, en train de rien faire en fait. J'ai déjà eu ça, et donc je n'ai plus envie de retomber dans ça en fait. Je vais vraiment m'occuper en fait, je dois m'occuper.

C'était une période dépressive, c'était à cause de mon poids aussi, je faisais 114 kilos, et donc maintenant que j'ai bien perdu, j'ai perdu plus de 50 kilos, ma vie a complètement changé en fait. Ma vie a complètement changé que ça soit au niveau professionnel, niveau, enfin à la maison. Que ça soit en dehors de la maison, en dehors du boulot, partout, partout ça a changé. Je vois vraiment, même avec les personnes que je connais en fait, même avec des amis, tout a changé, tout a changé en fait, toute ma vie a changé positivement. Bien sûr !

Je me sens beaucoup mieux, j'ai plus confiance en moi, je travaille, j'ai voilà, j'ai des amis quoi, j'ai ma famille, je vais me marier, et donc voilà. C'est vraiment, pour le moment je suis bien quoi ».

Richard : « ça me fait peur parce que je vais de nouveau retomber dans la monotonie comme on dit et voilà. Parce que me connaissant, ça va aller le premier, le deuxième mois, puisque et après c'est... Je ne suis pas un défaitiste mais, quand vous allez vous présenter 10 fois pour du boulot et que, il n'y a pas, il n'y a pas, il n'y a pas, vous vous dites, c'est l'âge. Je suis désolé, je suis né 20 ans trop tôt. Ça, vous n'en pouvez rien, je n'en peux rien. C'est comme ça donc j'appréhende ce moment-là. J'appréhende ! ».

Sandra : « je n'ai jamais été au chômage, et donc je ne sais pas comment ça se passe déjà. Je sais que ce n'est pas comme au travail, l'argent va diminuer et ce tout, mais je ne connais pas parce que je n'ai jamais été au chômage quoi. Je ne sais rien comment ça se passe ».

Patricia : « j'appréhende vraiment déjà il faut dire ce qu'il en est financièrement, ça va être un changement parce qu'on s'habitue et c'est plus à l'aise financièrement d'avoir un bon boulot, et de savoir finir ses fins de mois correctement. Et non ! J'appréhende vraiment de retourner dans ce truc, toujours amener, toujours prouver, prouver, encore prouver qu'on cherche du travail et qu'on a l'impression de ne pas être pris au sérieux quand on est au chômage en fait et voilà, j'appréhende.

Je n'ai pas envie d'y penser encore, franchement je n'y pense pas encore. Comme j'ai encore quelques mois devant moi, j'essaie de ne pas trop penser à ça ».

Tommy : « je ne souhaiterais pas me retrouver au chômage. Ce n'est pas une vie pour moi de rester au chômage même pour quelques mois. Comme je le dis d'ici le mois d'août de cette année, il faut au moins avec mon employeur ici de mettre les choses au clair. Si l'espoir est là ça va, sinon dans le cas contraire pour éviter de me retrouver au chômage, il faut déjà, je suis ici mais je commencerai déjà à postuler à d'autres maisons, à d'autres institutions pour que si quelque part on m'acceptait et que ici on me disait ça ne va pas, je serais obligé de partir pour ne pas me retrouver au chômage, c'est ce que je ne vais pas vivre, d'abord finir ici, aller deux ou trois mois au chômage en restant à la maison et puis commencer à postuler, non ! je postulerais déjà à partir d'ici trois mois avant ».

Bibiche : « quand je suis partie d'ici, et que je suis tombée au chômage, j'ai directement vu mon salaire ne diminuer pas directement mais progressivement. Je suis quand même restée trois mois au chômage. J'ai vu mon salaire diminuer et je me suis dit... je ne vais pas pouvoir m'en sortir, il faut que je trouve du travail directement, donc le chômage pour moi ce n'est pas possible. Mais après, je ne dis pas que je vais tomber au chômage mais j'ai comme objectif si ça ne fonctionne pas là où je suis et qu'on ne me donne pas une possibilité d'avoir un CDI... Je sais où je peux essayer d'aller, bon ça va être plus compliqué mais je vais trouver un autre emploi en tant que gardienne de prison. Donc, j'ai un plan B qui est là au cas où ! ».

Julie : « ça me démoralise parce que je dis mon dieu encore. C'est comme si je retourne en arrière. C'est comme si je commence une vie à zéro. Ça ne me tue rien qu'en y pensant ».

3. La discussion et la transversalité

Notre discussion portera d'abord sur la vérification des deux hypothèses, ensuite sur la vision globale de la société par rapport au travail ; après quoi, nous aborderons des pistes de réflexion, des limites et biais liés de la recherche.

Vérifications des hypothèses

Les résultats du travail de terrain effectué auprès de 10 informateurs à travers des entretiens compréhensifs permettent d'effectuer des liens entre différents thèmes. Il apparaît, à travers ces résultats que pour plusieurs informateurs, le contrat article 60§7 est effectivement une forme de réinsertion des personnes qui ont été longtemps sans emploi, afin qu'ils ouvrent le droit aux allocations de chômage. Certains informateurs disent que c'est un contrat de courte durée qui ne garantit pas l'avenir car les travailleurs ne savent rien faire de concret avec ce type de contrat comme par exemple en matière d'accès au crédit ou de planification à moyen terme. Pour d'autres, en plus de l'ouverture du droit aux allocations de chômage, ce contrat permet d'avoir une expérience valorisable dans le CV, ce qui ouvre les possibilités de trouver un autre emploi. Le résultat par rapport à ce thème rejoint d'une certaine manière la définition évoquée dans le cadre théorique qui consiste à dire que le contrat article 60§7 doit permettre aux bénéficiaires de l'aide sociale de « *justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales ou afin de favoriser l'expérience professionnelle* »¹⁰⁶. Evoquant la demande de crédit, nous prévenons par l'accompagnement social pour diminuer le risque de surendettement des travailleurs parce que certains contrats de crédit dépassent largement la période de mise au travail. De ce fait, les travailleurs se retrouvent en difficulté pour honorer leurs engagements.

En effet, le contrat de travail article 60§7 est à durée déterminée. Lorsque les personnes se retrouvent au chômage, elles perdent un pouvoir d'achat important. Bien qu'il s'agisse d'un contrat de courte durée, les informateurs sont majoritairement contents lorsqu'ils apprennent qu'ils commenceront à travailler. Cependant, deux informateurs ont été obligés d'accepter ce contrat au risque d'avoir une sanction « *pour refus de se procurer une vie conformément à la dignité humaine par ses propres moyens d'existence* ». Nous sommes dans l'application concrète de la politique d'activation qui responsabilise l'individu contrairement à ce qui a été évoqué dans la première partie sur la prise en charge de l'indigent. Il y a deux raisons qui ont motivé la réticence de ces deux informateurs, qui se sont sentis contraints de travailler. Le premier informateur ne connaissait

¹⁰⁶ Ibidem., Art. 60§7.

pas forcément le dispositif parce qu'il rêvait d'un autre pays et le deuxième n'a pas accepté immédiatement les tâches demandées pour sa fonction parce qu'il ne voulait pas travailler dans le nettoyage au sein d'une maison de repos. Néanmoins, pour ces deux personnes, les résultats empiriques indiquent qu'elles sont devenues quand même autonomes dans leur fonction respective et finalement sont contentes de leur travail.

Nous avons émis deux hypothèses, la première hypothèse consiste à dire qu'il existe des facteurs influençant la satisfaction de l'activité professionnelle des personnes engagées dans le cadre du contrat de travail article 60§7. Et la seconde consiste à dire que le contrat article 60§7 a des effets sur les travailleurs. Nous développerons d'abord la première hypothèse et ensuite la seconde.

Partant de cette hypothèse, François Durrieu déclare « *la satisfaction au travail est le résultat de conditions rattachées au poste de travail, à l'organisation et à l'environnement* ». Il apparaît que la théorie de Durrieu confirme que les personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 ressentent une satisfaction dans leur travail. Les informateurs sont souvent satisfaits lorsque l'évolution professionnelle se réalise durant leur contrat de travail. En effet, cette théorie confirme le principe de maximisation « *des chances d'accès à des activités socialement utiles* »¹⁰⁷ conformément à l'Etat social actif.

Le travailleur ressent également de la satisfaction lorsqu'en cas de difficulté liée à la vie privée ou professionnelle, il est possible de l'accompagner pour tenter de trouver des solutions ensemble avec le travailleur engagé dans le cadre de l'article 60§7, et ce soutien est apprécié. De plus, par l'accompagnement effectué par l'assistant social, il y a la possibilité de changer de lieu de travail par un transfert auprès d'un autre partenaire. C'est l'accompagnement réservé aux travailleurs par les assistants sociaux qui ont la mission d'évaluer les difficultés et de trouver avec les travailleurs des solutions pour préserver le contrat de travail. Lorsque le changement de poste est possible, le but attendu est de procurer « *un état général de bien-être* » auprès du travailleur. En effet, le transfert vers un autre poste est une exception qui reste possible, c'est ce que nous observons dans la récolte des données puisque l'un des informateurs a bénéficié d'un changement de poste de travail. Nous constatons également que la personne est épanouie dans son nouveau poste de travail.

Notre enquête a également démontré que les travailleurs ont en majorité bien vécu leur mise au travail surtout lorsque les tâches sont compatibles avec leurs attentes. Nous constatons que lorsque le travailleur aime ce qu'il fait, il développe rapidement une certaine autonomie même si c'est la

¹⁰⁷ Geoffroy MATAGNE., op cit, p.22.

première fois qu'il exerce le métier. Cette autonomie est encore plus importante lorsque la personne possède une formation dans le domaine de son activité.

A la lumière des résultats, nous pouvons affirmer que les personnes qui ont une formation sont très autonomes sur le lieu de travail. Néanmoins, cette affirmation est contrastée lorsqu'il s'agit du métier de préposé à l'entretien ou à la cuisine pour lesquels, il ne faut pas nécessairement avoir fait des études pour l'exercer. Là encore, les informateurs lorsqu'ils aiment ce qu'ils font, deviennent rapidement autonomes dans leur travail. Pour arriver à ce résultat positif, la personne doit être bien accueillie et formée sur le terrain par d'autres collègues. Les informateurs expliquent qu'ils sont formés en quelques semaines et cela est suffisant pour les rendre complètement autonomes. Certains, à leur tour, forment les nouveaux qui arrivent au sein de leur service. Cette considération est fort appréciée par les informateurs, ils peuvent alors fournir plus que ce qui est demandé dans leur contrat. Nous pouvons affirmer que l'autonomie des travailleurs sur le lieu de travail est en fonction de la formation, qu'elle soit théorique ou sur le terrain.

Notons que les résultats de notre enquête indiquent, bien que les informateurs interrogés soient autonomes, que la précarité d'emploi de ces derniers leur procure un sentiment d'insatisfaction au travail et la crainte de retourner à « la case du départ ». Ce retour mal vécu à la case départ, perçu par certains comme une déception, peut être la source d'une détresse psychologique et d'un mal-être certain. Cette constatation est renforcée lorsque la personne sent que son emploi est particulièrement précaire. Il est intéressant de lier cette constatation à l'importance sociétale de l'activité professionnelle exercée dans la valorisation de soi et dans le sentiment d'utilité sociale que nous avons relevé dans la partie théorique.

Ce sentiment a tendance à s'atténuer grâce à l'ambiance positive sur le lieu de travail. De plus, nous notons que le fait de travailler à proximité de son domicile procure un certain confort et facilite l'organisation de la vie privée. Ce résultat est également démontré par notre enquête auprès des informateurs. En effet, les familles monoparentales arrivent à s'organiser avec leurs enfants pour des prestations durant le week-end. Cependant, pour les autres informateurs, le fait de quitter la commune de résidence pour aller travailler sur un autre territoire n'est pas source d'angoisse. Lorsque les informateurs aiment les tâches qu'ils font dans le cadre de leur travail, ils apprennent chaque jour quelque chose de nouveau et ils en sont satisfaits. Dès lors, pour maximiser la qualité des prestations, il est intéressant d'effectuer une bonne préparation de la mise au travail. Cela passe par la mise en parallèle des postes vacants et des compétences de la personne.

Notre enquête a également démontré qu'une adéquation entre le poste de travail et la formation permet au travailleur de s'épanouir sur son lieu de travail. De plus, l'expérience professionnelle facilite les tâches des personnes dans la réalisation de leur travail. L'analyse qualitative par la réalisation d'entretiens semi-directifs a permis la découverte de l'importance de l'accompagnement réalisé par un assistant social du CPAS. En effet, la personne est encore susceptible de connaître des difficultés sociales qui ont un impact considérable sur le contrat de travail, d'où la nécessité d'un accompagnateur.

Notre deuxième hypothèse indique que les contrats de travail article 60§7 ont des effets sur les travailleurs en termes de savoir-faire, savoir-être et en termes de perspectives d'avenir sur les travailleurs.

Le résultat de l'analyse montre que les informateurs ont acquis de nouvelles compétences dans le cadre de leur activité professionnelle. En effet, nous affirmons que leur satisfaction de l'activité professionnelle est en corrélation directe avec les effets de cette mise au travail. Les travailleurs retrouvent confiance en eux parce qu'ils sont fiers de se lever le matin pour aller travailler. Certains disent qu'ils ont acquis une gestion rigoureuse de leur vie privée qui a une conséquence sur la vie professionnelle. De plus, les informateurs sont unanimes pour dire que le contrat article 60§7 leur a permis de développer les liens sociaux. Beaucoup disent qu'ils sont maintenant en contact avec plusieurs anciens collègues et qu'ils gardent cette relation même après le contrat de travail.

Vision globale de la société par rapport au travail.

D'un point de vue global, nous constatons qu'il n'existe pas assez de travail pour tous les demandeurs d'emploi, ce qui est paradoxal car la valeur fondamentale de la société actuelle est le travail. Le manque de travail crée une situation de précarité auprès de la personne qui finalement ne trouve plus sa place dans la société. Comme expliqué précédemment, le concept du travail a connu plusieurs significations selon les époques et nous retenons que la personne valide qui ne travaille pas est considérée comme « un fainéant » qui attire le mépris et le rejet. Notre enquête indique que la majorité des informateurs souhaitent continuer de travailler pour leur bien-être et leur estime de soi, mais la quantité de travail est insuffisante pour satisfaire tout le monde, d'où le risque de l'exclusion sociale. Dès lors, le développement des activités bénévoles et des prestations au sein de l'ALE.

Notre enquête démontre également que la majorité des personnes souhaitent exercer des activités socialement utiles à la société pour augmenter leur confiance en soi et leur participation à la société. Nous avons aussi fait le constat que ces contrats temporaires procurent quand même une grande

satisfaction aux personnes malgré une issue certaine vers les allocations de chômage. En effet, les personnes qui bénéficient des allocations de chômage ont quitté le dernier filet de la protection octroyée par la collectivité pour accéder à la sécurité sociale, cela procure un semblant de sentiment de satisfaction.

Pistes de réflexion.

Nous pouvons dire comme pistes de réflexion que les contrats de travail subventionnés par l'Etat sont des contrats précaires qui ne procurent pas de sécurité d'emploi aux travailleurs. Comme expliqué précédemment, ce sont des contrats limités dans le temps et qui s'adressent à un public particulier, à savoir que tout le monde ne peut pas prétendre y avoir droit. Ce sont des contrats qui ne favorisent pas l'intégration de la personne au sein d'une organisation. En ce qui concerne les contrats article 60§7, les personnes qui y ont droit doivent être préparées à cette mise au travail. Cette préparation passe par la stabilisation de la situation sociale. Nous constatons que les personnes sont obligées d'accepter un contrat de travail proposé par le service ISP d'un CPAS au risque d'être sanctionnées. Nous avons parfois des personnes qui reviennent au CPAS et qui font une boucle entre la fin d'un contrat article 60§7 et, l'exclusion aux allocations de chômage avec la réouverture du RIS.

Suite à notre analyse, nous souhaiterions que les différents services ISP s'assurent d'effectuer les bilans de compétence avant la mise au travail. Le problème est que cette procédure est lourde d'un point de vue administratif, mais cela permet d'assurer une corrélation entre le poste proposé et la qualification de la personne. En effet, une équation pareille apporte une satisfaction évidente aux travailleurs. Nous constatons également que plusieurs services publics font appel uniquement au personnel article 60, pour assurer notamment le nettoyage de leurs locaux. Nous sommes donc loin de la philosophie initiale qui consistait à donner une expérience professionnelle aux personnes éloignées du marché de travail.

Une critique fondamentale est que le contrat article 60 permet aux personnes de changer de caisse de paiement, pour justifier la baisse du chômage. En effet, les personnes exclues des allocations du chômage se retrouvent au CPAS et de ce fait, le discours politique fait état de la diminution du chômage.

Limites et biais de la recherche

Plusieurs limites et biais sont à évoquer dans le cadre de ce travail de recherche.

D'abord, l'analyse qualitative effectuée a été menée auprès de 10 personnes travaillant au sein d'un seul CPAS. Notons cependant que les 10 personnes interrogées se rejoignent sur de nombreux points dans leurs discours.

Ensuite, on peut souligner l'aspect non-représentatif de l'échantillon utilisé. Bien que, comme l'explique Kaufmann, la représentativité parfaite n'existe pas dans les échantillons, il recommande de tendre vers celle-ci¹⁰⁸. Nous avons tenté de rendre notre échantillon représentatif. Nous avons pris la moyenne d'âge et la durée du contrat des travailleurs comme des variables qu'on trouve dans plusieurs CPAS bruxellois.

Enfin, étant assistant social et accompagnateur des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 au sein du CPAS sélectionné pour cette recherche, j'ai peut-être indirectement influencé les réponses des informateurs. Bien que, lors chaque début d'entretien, je précise le contexte de cette recherche. De plus, les entretiens se déroulent au sein des locaux du CPAS ou de la Maison de repos. Je suppose que le poids de l'institution peut peser sur les informateurs. Cependant, cet impact ne pourra pas changer considérablement le vécu des personnes durant leur contrat de travail.

J'ai tenté, également lors de la rédaction de ce mémoire, de préserver ma neutralité. Pour ce faire, mon attitude lors de l'élaboration de ce travail a été d'éviter au maximum le biais de mon propre avis sur ce sujet de recherche.

¹⁰⁸ KAUFMANN J.-C., *Op. Cit.*, 2011.

IV. Conclusion

Cette recherche est menée sur l'analyse de la reprise au travail des bénéficiaires de l'aide financière des centres publics d'action sociale grâce au dispositif article 60§7. Dans cette recherche, nous avons présenté le cadre théorique en commençant par expliquer la prise en charge de la pauvreté à partir du XII^e siècle jusqu'à l'apparition de l'Etat social actif. Nous avons expliqué la période préindustrielle qui est marquée par la grande pauvreté en Europe avec une nécessité d'apporter assistance aux pauvres, la naissance de l'Etat-providence avec plusieurs mesures assistantielles à l'égard des travailleurs pauvres, l'émergence de l'Etat social actif en Europe et en Belgique. En Europe, l'Etat social actif apparaît dans les années 1990 à la suite des travaux d'Anthony Giddens et en Belgique par le contexte politique suite aux élections de 1999 ce qui a conduit la constitution d'une coalition arc-en-ciel regroupant les libéraux, les socialistes et les écologistes. Ce gouvernement fédéral belge fut dirigé par le libéral Guy Verhofstadt dans lequel on retrouve Franck Vandenbroucke comme ministre des Affaires sociales qui donne les principes de base de l'Etat social actif. Nous avons poursuivi en expliquant le rôle de l'Etat dans la maximisation des chances pour bénéficiaires du revenu d'intégration sociale d'avoir accès à des activités professionnelles par son intervention financière. Nous avons également expliqué les contrats « article 60§7 » ainsi que la nécessité de l'accompagnement des personnes par des travailleurs sociaux. Nous avons aussi continué notre recherche par la présentation de la notion de satisfaction au travail par la théorie de François Durrieu qui recommande d'analyser la satisfaction par des facteurs liés au poste de travail, à l'organisation et à l'environnement.

Le cadre théorique nous a permis d'élaborer la partie d'analyse de cette recherche. Nous avons présenté la méthodologie des entretiens semi-directifs, des entretiens compréhensifs et de l'analyse des résultats obtenus par 10 entretiens menés auprès des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7 au sein d'un CPAS bruxellois. Ces résultats ont permis de mettre en évidence la satisfaction des travailleurs sous contrat article 60§7 et une forte désillusion à la fin des contrats pour ceux qui n'ont pas été retenus pour continuer dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. Et cela même si au départ de l'engagement le but est clairement défini, celui de permettre aux personnes d'avoir une expérience professionnelle et d'ouvrir le droit aux allocations de chômage. Le paradoxe est que la valeur fondamentale de la société actuelle est le travail et que le manque de travail crée une situation de précarité auprès de la personne qui finalement ne trouve plus sa place dans la société.

Nous terminons cette recherche en expliquant que les contrats de travail subventionnés par l'Etat sont des contrats précaires qui ne procurent pas de sécurité d'emploi aux travailleurs. Ce sont des contrats qui s'adressent à un public particulier et procurent, certes, une certaine satisfaction mais limitée dans le temps. Ils ne favorisent pas l'intégration des personnes dans la société salariale. En effet, les personnes qui n'arrivent pas à décrocher un contrat de travail une fois bénéficiaires des allocations de chômage sont, après une période, exclues des allocations de chômage et elles recommencent le cycle.

Ce travail de recherche avec la méthodologie utilisée met le focus sur la satisfaction des travailleurs d'un centre public d'action sociale de petite taille, bien que la moyenne d'âge corresponde à la population de la région bruxelloise bénéficiant du RIS. Nous sommes conscients que ce travail ne met pas la lumière sur toute la problématique des personnes engagées dans le cadre de l'article 60§7. En effet, une approche quantitative aurait apporté un autre éclairage. Dans ce cas, il serait intéressant d'étudier le nombre de personnes qui ont trouvé un contrat de travail à durée indéterminée en fonction d'une période relativement longue après la réalisation du contrat article 60§7, ou bien, le nombre de ceux qui recommencent le cycle « aide sociale - article 60§7- chômage » ou encore, ceux qui reprennent une formation. Pour proposer une prolongation dans une approche qualitative, nous pourrions aussi analyser la façon dont les familles monoparentales s'organisent pour concilier vie privée et vie professionnelle. De plus, certaines pistes de ce travail n'ont pas été explorées comme par exemple la satisfaction au travail des bénéficiaires d'autres mesures de mise au travail telles que le SINE, PTP, ACTIVA. Il serait envisageable de les étudier de la même manière pour ensuite les comparer au niveau des deux hypothèses. Ou encore, il peut s'avérer intéressant d'étudier les éventuelles motivations des employeurs pour engager les personnes en fin de contrat article 60§7.

Enfin, nous proposons des pistes pour améliorer cette mesure de mise au travail des articles 60§7. Les personnes en fin de contrat doivent être plus longuement suivies dans le cadre d'une recherche d'emploi ou de formations. Aujourd'hui, Actiris, en partenariat avec les CPAS propose le suivi des personnes en fin de contrat article 60§7. C'est le projet « Link ». Il propose un accompagnement des personnes deux mois avant la fin de leur contrat article 60§7 et un mois après la fin du contrat. L'étude ici témoigne bien que l'accompagnement a été nécessaire tout au long du déroulement du contrat. On peut stipuler que l'intensité et ou la durée de l'accompagnement a des effets porteurs. Toutefois, l'idée est bonne mais le manque de travail pour tous comme évoqué ci-dessus met en difficulté ce projet. Nous pourrions également développer la reconnaissance de compétences

acquises durant les contrats de travail par des attestations officielles qui faciliteraient une nouvelle recherche d'emploi et de formation.

V. Bibliographie

Livres

- BILODEAU, Guy. Traité du travail social. Rennes : édition ENSP, Rennes, 2005.
- BOURCIER, Claude, PALOBART, Yves. La Reconnaissance. Un outil de la motivation pour vos salariés. Paris : les éditions d'Organisation, 1997.
- CASTEL, Robert. Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat. Paris : Fayard, 1995.
- DE SCHUTTER, Olivier. Les droits sociaux fondamentaux dans la lutte contre la pauvreté. Bruxelles : la charte, 2012.
- DUMONT, Daniel. La responsabilisation des personnes sans emploi en question. Bruxelles : La Charte, 2012.
- GIDDENS, Antony. Beyond Left and Right: The future of radical politics. Stanford: University Press, 1994.
- GIDDENS, Antony. The Third Way: The Renewal of Social Democracy. Londres: Polity Press, 1998.
- GOFFMAN, Erwing. Asiles. Paris : éditions de Minuit, 1968.
- GONTHIER, Nicole. Lyon et ses pauvres au Moyen Age (1350-1500). Lyon : l'Hermès, 1978.
- KAUFMANN, Jean-Claude. L'entretien compréhensif. Paris : Armand Colin, 2011.
- LENDREVIE, Jacques, LEVY, Julien, LINDON, Denis. Théorie et pratique du marketing. Paris : 8ème édition Dunod, 2006.
- VAN CAMPENHOUDT, Luc, QUIVY, R. Manuel de recherche en sciences sociales. Paris : Dunod, 1995.
- VIELLE, Pascale, POCHET, Philippe, CASSIERS, Isabelle. L'Etat social actif : vers un changement de paradigme ? Bruxelles : Ed. P.I.E.- Pieter Lang, 2005.

Articles

- ALALUF, Matéo. « le modèle social belge », in Gouverner la Belgique : clivages et compromis dans une société (sous la dir.de Pascal DELWIT), Paris : presses universitaires de France, 1999.
- ALAOUI, Driss. « L'accompagnement socioprofessionnel : la complexité d'une situation professionnelle entre complémentarité » et/ou le télescopage des points de vue des

- acteurs », *phronesis*, 1, 2012.
- BOULAYOUNE, Ali « L'accompagnement : une mise en perspective », *Informations sociales*, 2012/1 (n°169).
- BOUQUET, Brigitte, GARCETTE, Christne. *Assistante sociale aujourd'hui* ». In: *Agora débats/jeunesses*, Illettrisme les conditions d'une seconde chance, 1999.
- DEGRAEF, Véronique. « Rapport final de l'étude commanditée par la section CPAS de l'AVCB : la Recherche-Action sur l'accompagnement des personnes dans les CPAS bruxellois », février 2013.
- FRANSSEN, Abraham. « Le sujet au cœur de la question sociale, la revue nouvelle », 12/2003, vol.117 (N°12).
- MATAGNE, Geoffroy. De l'« État social actif » à la politique belge de l'emploi, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2001/32 (n° 1737-1738).
- RICHARD, Olivier . « Conceptualization and Measurement of Disconfirmation Perceptions in the Prediction of Consumer Satisfaction » in H. Keith Hunt and Ralph L. Day (eds.), *Refining Concepts and Measures of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, in Indiana University School of Business, 1980.
- ZAMORA, Daniel. Histoire de l'aide sociale en Belgique, *Politique*, 09/10/2012 (n° 76).

Sources électroniques

- BOUDREAUL, Henry. Cours en ligne « dû être au savoir-être » de l'UQAM en 2011 consulté le 12/08/2019.
- DURRIEU, François. « Un Modèle Global de la Satisfaction au Travail : Différence de Perception entre Commerciaux et Dirigeants » mémoire, 2000 consulté en ligne le 06 juin 2019.
- DE ROBERTIS, Cristina. « L'accompagnement : une fonction du travail social », oasis, le portail du Travail Social- <http://www.travail-social.com>, décembre 2005 consulté le 06 août 2019.
- Herzberg, Frederick. « The motivation of word », 1959 consulté en ligne le 03 juin 2019.
- VANDENBROUCKE, Franck. « Discours du 13 décembre 1999 : Exposé Den Uyl (L'État social actif), 1999 a, disponible à l'adresse Internet <http://vandenbroucke.fgov.be/Zframe07.htm> consulté le 12 /08/2019.
- WINKEL, Julien. « Financement de l'Article 60 économie sociale : danger ou mépris ? *Alter Echos*, (361) sur <http://www.alterechos.be/financement-de-l'article-60-economie-sociale-danger-ou-mepri/2013> consulté le 16 juin 2019.
- WINKEL, Julien. « Qui est prêt à payer pour les articles 60 ? » *Alter Echos*, (410) sur

<http://www.alterechos.be/qui-est-pret-a-payer-pour-les-articles-60/> 2015, consulté le 16 juin 2019.

- WINKEL, Julien. « Quel avenir pour les articles 60 », politique revue de débats, sur <http://politique.eu/org/spip.php.article340> 2016, consulté le 16 juin 2019.
- <http://littre.reverso.net/dictionnaire-francais/definition/satisfaction> consulté le 28/07/2019.
- <http://www.budgetfederal.fgov.be>, consulté le 18.01.2019.

Législation

- *Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale*, Art. 2, En ligne, Site ServicepublicfédéralJustice : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=1976070834, dernière mise-à-jour : non-communiquée, consulté le 15 juin 2019.
- *Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale*, Art. 2, En ligne, Site ServicepublicfédéralJustice : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002052647&table_name=loi, dernière mise-à-jour : non-communiquée, consulté le 15 juin 2019.
- Loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, MB., 4 février 1993.
- AR du 11 juillet 2002 déterminant la subvention sociale mis au travail par convention auprès d'une entreprise privée.
- AR du 25 novembre 1991(art.30) portant règlement du chômage.

Autres

- BERGER, Jean-Marie. Memento CPAS 2017, Wolters Kluwer, Waterloo, 2017.
- Boîte à outil, bien-être au travail, fiche 6.1.2 mars 2013.
- GARCIA, Gabrielle. « Les valeurs du métier d'assistant social face aux politiques et pratiques d'activation sociale en centres publics d'action sociale » : les nécessaires bricolages des assistants sociaux, mémoire de master, ULB, 2017/2018.
- LIBERT, Vincent. Fiche technique : Article 60§7 LO, Décembre 2007.
- Pauvreté en Belgique, Annuaire 2010, Leuven, Acco.
- Rapport de l'association de la ville et des communes, section CPAS, « emplois subventionnés en CPAS : les interventions financières, décembre 2007.
- Rapport de la FGTB paru dans la revue « ensemble, on est plus forts » du 26 avril 2019.

Rue de la Lanterne magique, 32 bte L2.04.01, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique www.uclouvain.be/opes

