

Faculté des sciences économiques,  
sociales, politiques et de communication

# Evaluation d'un dispositif d'accompagnement à l'emploi des jeunes au sein d'un CPAS

*Eléments de compréhension sur base de  
dimensions psychosociales*

Auteure : Malika FATTAH

Promoteur : Dimitri LEONARD

Lecteurs : Stéphane DESPONTIN – Thierry DOCK

Année académique 2021-2022



Faculté des sciences économiques,  
sociales, politiques et de communication

# Evaluation d'un dispositif d'accompagnement à l'emploi des jeunes au sein d'un CPAS

*Eléments de compréhension sur base de  
dimensions psychosociales*

Auteure : Malika FATTAH

Promoteur : Dimitri LEONARD

Lecteurs : Stéphane DESPONTIN – Thierry DOCK

Année académique 2021-2022

*Mes remerciements s'adressent, en premier lieu, aux neuf jeunes, qui m'ont accordé leur confiance en me consacrant du temps pour répondre à mes interviews.*

*Je remercie également mes accompagnateurs. Tout d'abord, mon promoteur pour son accompagnement exemplaire et sa grande disponibilité. Ensuite, mes deux lecteurs pour leurs conseils avisés et leur sympathie tout au long de ce parcours.*

*J'ai également une pensée pour toutes les personnes qui m'ont encouragé et soutenu pendant ces trois années d'études : mon compagnon, mes amis, les Fopésiens (les Explorateurs, Pangea, Les Gonz's), mes collègues du CPAS et ma famille.*

# Table des matières

INTRODUCTION GÉNÉRALE .....	6
CHAPITRE I : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE.....	10
<b>1. Introduction</b> .....	11
<b>2. Les CPAS</b> .....	12
<b>3. De l'État providence à l'État social actif</b> .....	16
<b>4. Une recherche à contextualiser sur un territoire</b> .....	19
A. <i>Contexte socioéconomique</i> .....	19
B. <i>Etat des lieux de l'évolution du RIS des jeunes à Châtelet</i> .....	21
<b>5. La jeunesse, un problème de société ?</b> .....	22
A. <i>La jeunesse</i> .....	22
B. <i>Les NEETS</i> .....	27
C. <i>Le ciblage dans le social</i> .....	29
D. <i>Les dispositifs à destination des jeunes</i> .....	30
<b>6. Conclusion</b> .....	33
CHAPITRE II : CADRE THÉORIQUE ET PROBLÉMATIQUE .....	34
<b>1. Introduction</b> .....	35
<b>2. L'insertion socioprofessionnelle</b> .....	35
<b>3. L'accompagnement à la recherche d'emploi</b> .....	42
A. <i>Les modèles d'accompagnement à l'emploi</i> .....	42
B. <i>L'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi</i> .....	50
<b>4. Les concepts théoriques liés au choix de la problématique</b> .....	53
A. <i>La théorie de l'engagement</i> .....	53
B. <i>Les dimensions psychosociales</i> .....	55
<b>5. Conclusion – Articulation des concepts théoriques</b> .....	61
CHAPITRE III : BALISES MÉTHODOLOGIQUES .....	62
<b>1. Introduction</b> .....	63
<b>2. Question et hypothèse de recherche</b> .....	63
<b>3. Choix de la méthode de recueil des informations</b> .....	63
<b>4. Le champ d'analyse</b> .....	64
<b>5. La population et l'échantillon</b> .....	65
<b>6. Anonymat des interlocuteurs</b> .....	66
<b>7. Position particulière dans le processus de recherche</b> .....	66
<b>8. Construction d'un modèle d'analyse</b> .....	67

A.	<i>Les concepts théoriques et leurs dimensions</i> .....	67
B.	<i>Les indicateurs.</i> .....	67
<b>9.</b>	<b>Grille d'analyse des entretiens</b> .....	69
<b>10.</b>	<b>Technique d'analyse des entretiens</b> .....	70
<b>11.</b>	<b>Conclusion</b> .....	71
CHAPITRE IV :	ANALYSE DES ENTRETIENS .....	72
<b>1.</b>	<b>Introduction</b> .....	73
<b>2.</b>	<b>Analyses verticales</b> .....	73
A.	<i>Gr1MM : l'animateur gaming</i> .....	73
B.	<i>Gr1GC : l'ouvrier urbain</i> .....	80
C.	<i>Gr2YM : le persévérant</i> .....	84
D.	<i>Gr2DS : l'ambitieuse</i> .....	91
E.	<i>Gr3EA : la vendeuse</i> .....	96
F.	<i>Gr3MP : la cuisto'</i> .....	101
G.	<i>Gr4DS : l'auxiliaire de vie</i> .....	106
H.	<i>Gr4LS : l'ouvrier communal</i> .....	110
I.	<i>Gr4BL : le futur chauffeur/livreur</i> .....	115
<b>3.</b>	<b>Analyses horizontales</b> .....	118
A.	<i>Le profil et l'accompagnement : une jeunesse hétérogène</i> .....	118
B.	<i>L'estime de soi : une évolution positive</i> .....	119
C.	<i>Le sentiment d'efficacité personnelle : des compétences bien intégrées</i> .....	121
D.	<i>La liberté de choix : un résultat mitigé</i> .....	122
E.	<i>L'insertion : la réussite du développement psychosocial de l'identité personnelle</i> .....	124
F.	<i>Le dispositif : des particularités remarquées.</i> .....	125
<b>4.</b>	<b>Conclusion</b> .....	127
CONCLUSION GÉNÉRALE	.....	129
Bibliographie	.....	136
Annexes	.....	141

*« Les assistants sociaux sont compréhensifs, à l'écoute, ils nous aident à trouver des solutions, alors qu'au chômage, ce n'est pas le cas. Au chômage, on est dans le monde des adultes »*

*Extrait d'interview*

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

Depuis 10 ans, j'exerce la profession d'agent d'insertion socioprofessionnelle au sein d'un Centre Public d'Action Sociale. J'ai voué cette décennie à l'accompagnement professionnel des personnes en situation de précarité. J'ai commencé ma carrière en ayant une double casquette car je travaillais avec les jeunes mais également avec les bénéficiaires de plus de 25 ans. Cette situation n'a pas perduré car le nombre croissant de bénéficiaires de moins de 25 ans m'a permis de me concentrer sur ce public.

Je suis intéressée par le sujet de l'accompagnement à l'emploi depuis de nombreuses années. En effet, déjà lors de mes études d'assistante sociale réalisées entre 2009 et 2012, je me suis penchée sur le sujet. Le travail de fin d'études que j'ai réalisé pour obtenir mon bachelier avait pour objet le changement de réglementation de l'accord gouvernemental de Di Rupo en 2012 resserrant les conditions d'obtention du droit aux allocations d'insertion. Depuis, grâce l'expérience professionnelle acquise, j'ai pu approfondir mes connaissances sur le sujet.

Dans mon travail quotidien, je bénéficie d'une autonomie assez importante. Dès lors, j'ai la possibilité de réaliser mon travail de manière individuelle mais je peux également créer des modules d'accompagnement en groupe. L'objectif de l'accompagnement, qu'il soit individuel ou collectif, est de répondre à la mission principale des services d'insertion socioprofessionnelle : la mise à l'emploi. Au fil de ces années, j'ai expérimenté différentes méthodes d'accompagnement.

En 2019, j'ai décidé de remettre en question mes pratiques professionnelles et de mettre en place un nouveau dispositif d'accompagnement à l'emploi à destination de mes jeunes bénéficiaires : « le module Win-Win ». En effet, de nombreux jeunes me demandaient de pouvoir bénéficier d'un contrat de travail sous « article 60 ». Cependant, auparavant, j'estimais être plus pertinente qu'eux pour décider s'ils étaient capables de travailler ou non. De ce fait, je les encourageais à reprendre une formation afin qu'ils soient davantage armés pour affronter le marché de l'emploi traditionnel.

Accompagnée de mes deux précieuses collègues, nous avons mis en place cette nouveauté au sein de notre CPAS. Au début de l'aventure, nous avons été confrontées à quelques réticences de la part de certains collègues. Cependant, nous étions tellement motivées à l'idée de mener à

bien ce projet, que nous n'avons pas baissé les bras. Ensuite, lorsque le projet s'est concrétisé, nous avons été soutenues par notre direction qui fut, finalement, enthousiaste du changement que nous souhaitions apporter.

C'est à partir de ce moment-là que ma problématique de mémoire naissait. Le premier module Win-Win a débuté en même temps que je commençais le master en politique économique et sociale à la FOPES. Ce module étant en place depuis trois ans, j'ai décidé de travailler sur celui-ci afin de pouvoir évaluer si ce dispositif d'accompagnement à l'emploi était véritablement efficace.

Dans le but de coller à ma nouvelle philosophie de travail, j'ai tenu à ce que le dispositif ne soit pas évalué selon une rationalité chiffrée mais qu'il puisse être évalué sur ce qu'il avait apporté au niveau du bien-être de ces jeunes, si souvent stigmatisés. Je ne souhaitais donc pas réaliser un rapport chiffré du nombre de contrats qui avaient été signés en fin d'accompagnement. Mon objectif était plutôt de laisser la parole aux jeunes afin qu'ils puissent s'exprimer sur leurs vécus pendant le module, et, de cette manière, rendre l'étude la plus humaine possible.

La mission principale du premier chapitre est de pouvoir comprendre d'où la problématique de cette recherche a été créée et la contextualiser grâce à mes lectures. J'ai, donc, développé un point explicatif sur le CPAS de Châtelet et sur la transformation des missions des CPAS en raison du changement de paradigme entre l'État providence et l'État social actif. Ensuite, j'ai mis l'accent sur quelques éléments spécifiques du territoire étudié comme l'accroissement des demandes de RIS (revenu d'intégration sociale) chez les jeunes et un focus particulier sur le développement économique de cette région. Enfin, il y aura un point sur la position des jeunes au sein de notre société contemporaine et les politiques de l'emploi qui y sont liées.

Pour assurer le côté scientifique de ma recherche, il a fallu que je trouve des moyens d'évaluation pertinents pour analyser le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win. Grâce à mes lectures sur l'insertion socioprofessionnelle et l'accompagnement à l'emploi, j'ai identifié trois concepts théoriques que j'ai mobilisés dans ma recherche : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et la liberté de choix. Ce sont ces trois concepts que j'ai développés dans la partie théorique qui concerne le cadre problématique.

Concernant les balises méthodologiques, le système des interviews me semblait être le moyen le plus pertinent pour évaluer ces concepts théoriques. En effet, ayant une population très limitée car très spécifique, une enquête par questionnaire n'aurait pas pu être réalisée.

Afin d'analyser le contenu des interviews, j'ai procédé par une analyse de contenu thématique en réalisant une analyse verticale et une analyse horizontale.

Enfin, j'ai réalisé une conclusion où je rassemble tous les éléments pertinents issus de ces analyses et où je répondrai enfin à la question de départ qui est :

*« Comment le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win influence-t-il l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix des jeunes ? »*

Au travers de la réponse qui sera apportée à cette question de départ, je pourrai évaluer si le module d'accompagnement à l'emploi a été efficace ou pas pour répondre à mon objectif de base qui est d'améliorer la situation personnelle et le bien-être des jeunes que j'accompagne.

# CHAPITRE I :

## ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

## **1. Introduction**

Lorsque j'ai commencé à réfléchir à une problématique de recherche, ma volonté a tout de suite été d'étudier le terrain dans lequel j'évolue professionnellement. En effet, lorsque j'ai décidé d'entamer ce master, je venais de créer un nouveau dispositif d'accompagnement à l'emploi pour les jeunes de moins de 25 ans au CPAS de Châtelet. À partir de ce moment-là et afin de mieux cerner celui-ci, je me suis lancée dans une série de lectures exploratoires sur le thème de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes en situation de précarité.

Cette partie sur les éléments de contexte permettra de découler sur la problématique générale choisie qui concerne l'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi. Dans le but de coller le plus possible à mon expérience professionnelle, j'ai choisi d'étudier le dispositif appelé « module Win-Win » du CPAS de Châtelet.

Afin de suivre le fil de ma réflexion, il me semblait pertinent de partir de mon terrain : le CPAS, et d'en développer les spécificités. Entre leurs créations et aujourd'hui, les missions des centres ont évolué en raison du passage de l'État providence à l'État social actif. C'est durant cette transition que sont nés les services d'insertion socioprofessionnelle et les dispositifs d'accompagnement à l'emploi dans les CPAS. En règle générale, les services d'insertion des CPAS de moyenne à grande taille sont divisés en sous services dont l'un se concentre sur le public de moins de 25 ans.

Ensuite, je réaliserai une partie qui concerne le territoire sur lequel a été réalisée la recherche. En effet, les facteurs économiques et démographiques de celui-ci permettront de mieux saisir l'enjeu de la réalisation d'un dispositif d'accompagnement à l'emploi dans cette région.

Enfin, je terminerai la contextualisation par un essai de définition de la jeunesse au travers de diverses lectures scientifiques.

## 2. Les CPAS

Comme annoncé dans l'introduction, je vais développer les spécificités des Centre Publics d'Action Sociale afin de mieux saisir dans quel contexte spécifique la création du dispositif Win-Win a été réalisé.

Les CPAS ou Centres Publics d'aide sociale ont été créés en 1976 par l'État belge pour répondre aux besoins collectifs, que les bureaux de bienfaisances<sup>1</sup> ne parvenaient plus à assumer.

### Les missions des CPAS

La finalité ou mission fondamentale légale des CPAS est définie par l'article premier de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 : « *Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il crée des Centres publics d'aide sociale qui dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide* ».

Les missions légales générales des CPAS peuvent être préventives, curatives ou palliatives et peuvent se présenter sous différentes formes. L'aide matérielle fait référence à toutes les aides sous forme d'argent ou de matériel accordées aux usagers. Concrètement, il s'agit principalement de l'octroi du revenu d'intégration sociale. Diverses aides peuvent également être octroyées comme le fond social mazout, le fond gaz/électricité, ...

L'aide sociale fait référence à la mission d'information et d'accompagnement administratif des citoyens. Le CPAS fournit, notamment, des conseils aux usagers afin qu'ils puissent bénéficier de tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre dans le cadre de la législation belge.

Le CPAS peut également réaliser d'autres missions comme : la garde de biens confiés, la protection des mineurs, l'aide sociale pour certaines catégories d'étrangers, l'affiliation à un organisme assureur en matière de maladie et invalidité.

### Le changement de paradigme au sein des CPAS

En 2002, avec la mise en place du droit à l'intégration sociale et sous l'impulsion de l'État social actif, le nom des centres change. Les centres publics d'aide sociale deviennent des

---

<sup>1</sup>Un bureau de bienfaisance est un organisme caritatif chargé de distribuer les secours aux indigents.

centres publics d'**action** sociale. L'objectif de la loi du 26 mai 2002 est de renforcer les mesures qui concernent l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires : *« Toute personne a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut, dans les conditions fixées par la présente loi, prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale. Les centres publics d'aide sociale ont pour mission d'assurer ce droit. »*. (Article 2 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale)

Dès lors, pour remplir la mission de mise au travail, des services d'insertion socioprofessionnelle sont créés. Afin de mener à bien cet objectif, les CPAS bénéficient d'une grande autonomie. Autrement dit, il y a une obligation d'action mais pas d'obligation en matière d'organisation. En effet, les services et dispositifs proposés par les centres varient énormément en fonction de la région, des moyens, du public, de la philosophie des travailleurs sociaux, des hiérarchies, etc.

La plupart du temps, les CPAS de moyenne et grande taille divisent leur service ISP (insertion socioprofessionnelle) en plusieurs sections. Il existe régulièrement une distinction dans l'accompagnement à destination des 18-25 ans et celui à destination des plus de 25 ans. Souvent, les services d'insertion établissent une différenciation entre l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle. En effet, l'insertion sociale est traditionnellement organisée comme un préalable à l'insertion socioprofessionnelle.

## **Le CPAS de Châtelet**

Au CPAS de Châtelet, le service insertion est morcelé en différentes parties. Il existe une distinction entre les 18 à 25 ans et les plus de 25 ans. Il y a également une distinction entre les personnes suivies par le service d'insertion sociale et les autres. Les travailleurs sociaux organisent divers dispositifs d'accompagnement en fonction de la demande des bénéficiaires. Par exemple, il existe le module « activons-nous » qui a été créé à destination des personnes qui souhaitent une (ré)orientation professionnelle. Cependant, le dispositif sur lequel nous allons nous pencher pour ce mémoire, est le module « Win-Win ». Celui-ci est organisé par les travailleurs sociaux en charge du public moins de 25 ans et à destination des jeunes en demande d'emploi.

## **L'article 60§7**

Afin de rapprocher un maximum de bénéficiaire du marché de l'emploi, les CPAS bénéficient d'un outil particulier appelé l'article 60§7. La dénomination article 60 est issue de l'article 60§7 de la loi de 1976 des CPAS. Cet article permet au CPAS de prendre le rôle d'employeur et, ainsi, d'engager des bénéficiaires du RIS. L'objectif de cet article 60 est double. Tout d'abord, il permet au bénéficiaire de récupérer son droit complet aux autres allocations sociales (chômage, mutuelle, etc) et, deuxièmement, il permet également aux allocataires d'acquérir une expérience professionnelle via la réalisation d'un contrat de travail.

Selon l'Union des Villes et Communes de Wallonie, le nombre de contrats sous article 60 augmente ces dernières années en raison de politiques qui encouragent la mise en place de ce dispositif et de l'augmentation du nombre de bénéficiaires au sein des CPAS.

Celui-ci permet aux personnes aidées par le CPAS de bénéficier d'un contrat de travail à temps plein et à durée déterminée. La durée du contrat varie en fonction du nombre de jours à prester pour obtenir le droit aux allocations de chômage sur base du travail. Ce droit est déterminé par l'Office national de l'emploi (ONEM) qui fixe le nombre de jours nécessaire pour l'admission aux allocations de chômage sur base du travail en fonction de l'âge des personnes. Sur le tableau ci-dessous, issu du site de l'ONEM, est notifié le nombre de jours à prester pour récupérer ce droit.

Tableau 1

Âge	Nombre de jours minimum de travail salarié à prouver et période de référence
Moins de 36 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soit 312 jours au cours des 21 mois précédant votre demande;</li> <li>• soit 468 jours au cours des 33 mois précédant votre demande</li> <li>• soit 624 jours de travail au cours des 42 mois précédant votre demande.</li> </ul>
De 36 à 49 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soit 468 jours au cours des 33 mois précédant votre demande;</li> <li>• soit 624 jours au cours des 42 mois précédant votre demande;</li> <li>• soit 234 jours dans les 33 mois + 1.560 jours dans les 10 ans qui précèdent ces 33 mois;</li> <li>• soit 312 jours dans les 33 mois + pour chaque jour qui manque pour arriver à 468 jours, 8 jours dans les 10 ans qui précèdent ces 33 mois.</li> </ul>
A partir de 50 ans	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soit 624 jours au cours des 42 mois qui précèdent votre demande;</li> <li>• soit 312 jours dans les 42 mois qui précèdent votre demande et 1560 jours dans les 10 ans qui précèdent ces 42 mois;</li> <li>• soit 416 jours dans les 42 mois + pour chaque jour qui manque pour arriver à 624 jours, 8 jours dans les 10 ans qui précèdent ces 42 mois.</li> </ul>

Dès lors, le CPAS engage les personnes et peut attribuer un poste au sein du CPAS ou il peut également mettre à disposition la personne auprès d'un service utilisateur. Les services qui peuvent bénéficier de la mesure sont les entreprises d'économies sociales, les ASBL et les services publics. Dans certains cas rares, les CPAS acceptent de travailler avec des entreprises privées pour l'article 60 mais, la plupart du temps, c'est l'article 61 qui sera mis en place. L'article 61 permet d'accorder une prime aux entreprises qui engagent des bénéficiaires du RIS.

### **3. De l'État providence à l'État social actif**

Afin de saisir plus précisément d'où découle le développement des services d'insertion socioprofessionnelle des CPAS, je vais expliciter les grandes étapes du changement entre l'État providence et l'État Social Actif ainsi que leurs caractéristiques. De fait, les politiques d'activation à la recherche d'emploi trouvent leurs sources dans la transition entre ces deux paradigmes. C'est dans ce cadre que le module Win-Win a été mis en place puisque l'activation à l'emploi est l'un des grands enjeux de l'ESA.

#### **Un petit historique.**

Après la seconde guerre mondiale, en Europe, le modèle social qui prévaut est l'État Providence ou État social. (Matagne, 2001, Pg 5). L'État Providence est un système qui permet d'assurer la solidarité entre citoyens. Il a été renommé le social redistributif. Il est redistributif à deux niveaux : il existe la redistribution primaire qui est liée à la politique salariale et la secondaire qui est liée à l'organisation par l'État du prélèvement et de la redistribution des cotisations sociales et des impôts. L'État se charge de partager équitablement les revenus qui sont alors appelés revenus indirects (allocations de chômage, pensions...). Pendant la période d'après-guerre, il y a une volonté de partager les fruits de la croissance. Les individus sont libres et égaux face aux risques sociaux et les pauvres sont vus comme des victimes des imperfections du système. A cette période, les pouvoirs publics déploient, sur leur territoire, une série de protections sociales, notamment en matière de chômage et d'emploi. (Id) La solidarité est reconnue comme un droit.

Ensuite, dans les années 1970, une crise de l'État-providence s'est déclarée et quelques années plus tard le concept de « Troisième voie » est apparu aux États-Unis. Ce courant prétendait unifier les grandes idées véhiculées par la gauche sociale et la droite néolibérale. La théorisation de ce courant a été réalisée par le conseiller de Tony Blair, Anthony Giddens. En 1994, celui-ci écrit l'ouvrage « *Left and Right : The Future of Radical Politics* ». Par la suite, ce concept a été traduit en matière économique et sociale par l'État social actif. Selon Matagne (2001), « *La Troisième Voie pourrait donc être décrite comme le cadre conceptuel général (ou le projet politique global) au sein duquel le concept d'État social actif rassemble et théorise les postulats, conceptions et prescriptions particulières dans le domaine social* ». Cet État s'est répandu en Europe et a particulièrement influencé les politiques belges depuis les années 2000. (Id)

En Belgique, l'État Social Actif fut nommé comme tel, pour la première fois, en 1999. Celui-ci fut mentionné dans la déclaration de l'accord gouvernemental de la coalition arc-en-ciel (libéraux, socialistes et écologistes) par le biais du Premier Ministre Guy Verhofstadt. Celui-ci mentionne que « *le développement de l'État social actif sera l'objectif central de la politique économique et sociale du nouveau gouvernement* ». (Ibid, Pg 8) Le ministre Vandenbroucke, membre du parti socialiste flamand (S.p.a), est également un des fervents défenseurs de la mise en place de l'ESA. Celui-ci définit l'État social actif de cette manière : « *L'État social actif entreprenant est proactif, il investit dans les personnes, il travaille sur mesure et il donne davantage de responsabilité à tous les acteurs. Par conséquent, l'État social actif est un État de personnes actives qui se fixe pour objectif la participation active de tous et la protection sociale* ». (Ibid, Pg 26)

### **Les grands principes de l'État Social Actif.**

- Égaliser les chances : l'ESA défend une vision égalitaire de la justice sociale qui implique que l'État mette en place, via ses institutions publiques, des mesures d'accès à « *une vie bonne* » (Ibid, Pg 21) pour ses citoyens. Pour cela, le rôle de l'État est de permettre à chaque citoyen de participer à des activités socialement utiles. (Ibid, Pg 22) Vandenbroucke déclarera : « *l'État social traditionnel (...) propose une allocation, mais pas d'issue. Il (...) offre une consolation matérielle, mais pas de nouvelles chances* ». (Ibid, Pg 20)
- Devoir de participation : il sous-tend que les citoyens ont des droits mais également des devoirs. Cela implique que les aides reçues par l'ESA sont conditionnées. En effet, il y a un principe de « *réciprocité sociale* » ou de responsabilisation. Autrement dit, les allocations ne sont pas attribuées aux personnes qui seraient responsables de leur situation d'incapacité. (Ibid, Pg 24) Selon la conception morale, la participation à la société par le biais de la réalisation d'une tâche jugée « *utile socialement* » permet aux citoyens de renforcer leur estime d'eux-mêmes. Giddens, dans son ouvrage sur la troisième voie, le mentionne de cette manière : « *La participation à la force de travail (...) est pleinement vitale pour attaquer l'exclusion involontaire. [Le travail] génère des revenus pour l'individu, un certain sentiment de stabilité et de direction dans la vie et de la richesse pour toute la société* ». (Ibid, Pg 21)

## **Le développement de l'insertion professionnelle.**

C'est pendant cette période et en raison de la mobilisation de ces grands principes que se développent les initiatives d'accompagnement à l'insertion que sont, par exemple, les services d'insertion socioprofessionnelle. L'État Social Actif se manifeste par l'activation et, notamment, par les plans d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Le ministre Vandembroucke insistera sur le ciblage et la nécessité de réaliser « *sur mesure* » en fonction du public. Il le mentionnera en ces termes : « *que les groupes cibles et les objectifs doivent être identifiés avec soin et que les interventions de la politique doivent aller en profondeur et répondre au mieux aux besoins* ». (Ibid Pg 23)

Dans les CPAS, la crise de l'État providence commence à se faire ressentir dans les années 2000. En effet, la loi du 26 mai 2002, remplace le « *minimex* » par un « *Droit à l'Intégration sociale (DIS)* ». Cette loi cible principalement les jeunes car elle rend obligatoire la constitution d'un « *PIIS (Plan Individualisé d'Intégration Sociale)* » pour les bénéficiaires âgés entre 18 et 24 ans. L'activation avec sa logique de contrepartie se déploie au sein des CPAS. La « *disposition au travail* » se redéfinit avec la mise en place d'une aide conditionnée insistant sur l'obligation de participation à un accompagnement ayant pour but l'insertion professionnelle.

Le 16 juillet 2016, l'élaboration d'un PIIS sera rendue obligatoire pour tous les bénéficiaires. Une nouvelle loi réforme celle de 2002 et généralise l'obligation d'élaborer un PIIS à l'ensemble des bénéficiaires, quel que soit leur âge. Ces changements contribuent donc à faire évoluer la notion de « *dignité humaine* », qui définit la mission des CPAS dans l'article 1 de la loi organique, vers un droit à l'emploi.

Au fil des changements de réglementations dus au déploiement de l'ESA, les CPAS deviennent des acteurs incontournables du secteur de l'insertion socioprofessionnelle. Progressivement, l'assistance se soumet à une logique néolibérale de mise en synchronisation des bénéficiaires avec les exigences du marché de l'emploi dans le but de les insérer professionnellement.

## 4. Une recherche à contextualiser sur un territoire

Afin de procéder à la contextualisation territoriale de l'étude, une description du contexte socio-économique dans lequel évolue le public sera réalisée. Ensuite, je mettrai en avant l'évolution du RIS des jeunes dans la commune, cela permettra de mieux percevoir l'enjeu de la réalisation d'un dispositif d'accompagnement à l'emploi de jeunes en situation de précarité.

### A. Contexte socioéconomique

La ville de Châtelet est située en région wallonne dans la province de Hainaut. La commune comprend trois entités : Châtelet, Chatelineau, Bouffioulx. La commune fait partie des communes à plus forte densité de population du Hainaut et de la Wallonie car elle compte 1300 habitants au kilomètre carré. Selon le site Hainaut développement, au 1er janvier 2021, la commune comptait 35567 habitants, elle présente une proportion de personnes étrangères (14 %) supérieure à celle du Hainaut et des autres régions du pays. La communauté la plus représentée est la communauté italienne avec 57 %.

Châtelet a connu un passé économiquement florissant grâce à ses charbonnages et ses activités dans le domaine de la métallurgie et de la poterie. Malheureusement, ces secteurs ont subi une crise majeure. Les conséquences de la crise se reflètent, aujourd'hui, à travers le nombre important de demandeurs d'emploi. En effet, pendant de nombreuses années, la région a peiné à trouver un moyen de se renouveler en créant des secteurs d'activités plus modernes.

Même si la région a encore de nombreux défis à relever, quelques succès ont permis à l'arrondissement de Charleroi de se relever économiquement. Par exemple : le développement fulgurant de l'aéroport de Charleroi (Brussels South Charleroi Airport) qui a permis d'attirer dans sa périphérie des activités de logistique (Bpost, Johnson & Johnson), le développement de technologie de pointe dans le secteur aéronautique et spatial (Sonaca, Sabca, Thales), le secteur digital (Dirty monitor), un site de Tri-revalorisation à Couillet (Terre, Valtris, Retrieval,...), la préservation de sites touristiques comme les Lacs de l'Eau d'Heure, le développement de nombreux centres de recherches scientifiques (le Biopark spécialisé en science du vivant, Canaero en aéronautique,...), ...

A l'heure actuelle, grâce à son grand projet de réhabilitation de la région de Charleroi, le projet « Charleroi métropole » souhaite affirmer son identité et fédérer l'ensemble de son territoire composé de 29 communes (dont Châtelet) avec pour objectif de répondre *aux « défis de demain »*. Pour ce faire, le projet a pour ambition d'« *Améliorer les services et la mobilité,*

*développer et promouvoir une alimentation saine et durable, développer l'offre de formation, mettre en lumière l'offre touristique et culturelle, poursuivre la dynamique de développement des entreprises, stimuler l'emploi local... ».* (Site Charleroi métropole)

Un des plus grands projets de Charleroi Métropole est la création d'un campus hybride mêlant formations techniques via la présence du Forem, études supérieures universitaires et recherches scientifiques en plein centre-ville.

En 2016, le Plan CATCH avait pour ambition de permettre aux quatre secteurs à haute valeur ajoutée pour l'économie de créer 10 000 emplois en 2025. Il s'agit des industries manufacturières de pointe, l'aéroport et la logistique, les industries du vivant ainsi que les secteurs à la croisée du créatif et du digital.

Lorsque l'on constate les ambitions que s'est données la région, il y a lieu de se demander si les emplois proposés dans ce plan seront accessibles aux habitants de celle-ci. En effet, les secteurs en développement supposent un niveau d'études relativement élevé ou du moins la réalisation d'une formation qualifiante spécialisée. A l'heure actuelle Comme mentionné sur le site de l'IWEPS, il apparaît que posséder le CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur) est le minimum requis pour s'assurer une meilleure insertion professionnelle et que plus le niveau de diplôme est élevé et plus les chances augmentent. Si l'on observe le niveau de diplôme moyen mentionné dans l'atlas socio-économique d'IGRETEC en 2017, on peut constater que les communes de Farciennes, Charleroi et Châtelet représentent les communes où la part la plus élevée de personnes sont non diplômées ou diplômées de l'enseignement primaire. En 2021, 46,3% des habitants ont un niveau d'instruction bas qui ne dépasse pas les études secondaires inférieures. En relation avec ces statistiques, on constate également que le taux d'inactivité est également le plus élevé dans ces communes. Au 31 décembre 2020, la commune de Châtelet, comptait 10611 travailleurs salariés ce qui représente 47,1% de la population communale entre 15 et 64 ans. La part de travailleurs est alors en deçà de celle du Hainaut (49,8%) et de celle de la Wallonie (50,2%). (Site Hainaut développement)

Les chiffres présentés démontrent l'écart grandissant entre le niveau de diplôme que les personnes vivant sur le territoire possèdent et les offres d'emploi qui sont proposées dans la région. En effet, comme vu précédemment, le CESS semble être le minimum requis pour obtenir un travail. Malheureusement, bon nombre de citoyens ne possèdent que rarement le diplôme de l'enseignement secondaire inférieur car la plupart n'ont que le CEB. De mon

expérience personnelle en tant qu'agent d'insertion, de nombreuses personnes bénéficiaires du CPAS ne se sentent pas en capacité de reprendre une formation qualifiante car ils ont souvent vécu une mauvaise expérience dans l'enseignement. Ils présentent des réticences à se retrouver de nouveau dans un type de formation similaire aux cours théoriques dispensés à l'école. Souvent, les personnes sont en demande de formation par le travail comme celles qui sont dispensées dans les CISP (Centres d'insertion socioprofessionnelle). Il serait dès lors intéressant que la région développe davantage de CISP avec des filières qui correspondent au marché de l'emploi de celle-ci comme le digital, la logistique, la production ou l'aéronautique.

### *B. Etat des lieux de l'évolution du RIS des jeunes à Châtelet*

Comme nous l'avons vu dans le point précédent, le taux de demandeurs d'emploi est élevé dans la région de Châtelet. De plus, si l'on se penche sur le nombre de RIS accordés aux jeunes sur le territoire, les résultats sont encore plus frappants. En effet, les chiffres disponibles sur le site du ministère de l'intégration sociale sont édifiants : on constate une grande augmentation du nombre de RIS des jeunes sur le territoire.

Comme nous pouvons le constater sur le site du ministère de l'intégration sociale, le nombre de RIS de moins de 25 ans pour 1.000 habitants de moins de 25 ans sur la commune de Châtelet a augmenté de manière significative. En 2007, le taux était de 16,25 %. Ensuite, en 2015 le taux s'élève à 21,99 %. Cette augmentation peut s'expliquer, notamment, par la loi modifiant le droit aux allocations d'insertion de 2012 mise en application en 2015. Par la suite, les chiffres auraient pu rester stables car il n'y a plus eu modification aussi importante des conditions d'octroi du chômage. Cependant, si l'on observe le dernier recensement de septembre 2021, on remarque que le taux explose à 43,62 %.

En mettant ces données en perspective avec les chiffres de l'arrondissement, de la province et la région, on ne peut que constater la grande précarité de la jeunesse chateletaine. En effet, le taux de RIS de l'arrondissement de Charleroi s'élève à 30,84 % alors que celui de la province du Hainaut est de 27,86 % et celui de la Wallonie atteint 23,10%.

En conclusion, lorsque l'on met en relation le développement économique de la région et l'évolution du RIS chez les jeunes, l'organisation d'un module d'accompagnement à l'emploi à destination des jeunes sur le territoire prend tout son sens ; l'objectif d'un service d'insertion socioprofessionnelle de CPAS étant de rapprocher un maximum de personnes vers le marché de l'emploi. Grâce au module Win-Win, le CPAS souhaite atténuer cette précarité en permettant

à plusieurs dizaines de jeunes de bénéficier d'un contrat de travail sous article 60. En fin de contrat, l'objectif de ce module est de fournir un tremplin aux jeunes pour qu'ils puissent intégrer un emploi sur le marché traditionnel ou bien réaliser une formation qualifiante dans des secteurs en demande et/ou en développement dans la région.

## **5. La jeunesse, un problème de société ?**

Comme nous l'avons constaté dans le chapitre précédent, la précarité des jeunes de la région augmente ces dernières années. Dès lors, comment peut-on comprendre ce phénomène ? Est-ce une difficulté vécue par un groupe social ou bien un problème générationnel ? Grâce à ce chapitre, je vais tenter de fournir quelques éléments de réponse à ces questions.

### *A. La jeunesse*

Pour Nathalie Dupont (2014, Pg 21), la jeunesse vue de manière universelle n'existe pas puisqu'en fonction de la culture, de la réalité sociale, de la période historique et de l'endroit dans lequel on se trouve, la signification sera différente. Les jeunesses reflètent des réalités sociales vécues à une période précise de l'histoire et dans une zone géographique déterminée. Dans les sociétés plus traditionnelles, les individus passent directement de l'enfance au statut d'adulte. Cette entrée violente dans le monde des adultes est la plupart du temps organisée sous forme de rites de passage. Dans nos sociétés, l'abaissement de l'âge de la majorité civile de 21 à 18 ans, en 1974 en France et, au 1<sup>er</sup> mai 1990 en Belgique, a permis de responsabiliser et d'autonomiser les jeunes plus tôt. Antoine Prost (cité par Dupont, 2014, Pg 25) écrit que « *chaque société historiquement déterminée produit sa ou ses jeunesses. En d'autres termes, la jeunesse est le résultat d'une organisation sociale des âges de la vie, organisation qui détermine le calendrier et les modalités de passage d'un âge à un autre, en même temps que les rôles d'âge, c'est-à-dire les comportements considérés comme normaux de la part des jeunes et attendus comme tels par tous les membres de la société, qu'ils soient du même âge, plus jeunes ou plus vieux* ».

Définir la jeunesse est, donc, une affaire complexe sur laquelle de nombreux auteurs se sont penchés comme : José Rose (1998), Nathalie Dupont (2014), María Eugenia Longo (2016) et Olivier Galland (1991) dont certaines recherches seront mobilisées pour réaliser cette partie. Si pour Pierre Bourdieu cité par Caradec (2008, Pg 21), « *la jeunesse n'est qu'un mot* », « *l'âge est une donnée biologique socialement manipulée et manipulable* », Alain Vulbeau (2003) cité par

Dupont N (2014, Pg,23) lui, met en avant la désignation « *stigmatisante* » que revêt parfois cette notion.

La jeunesse est diversifiée car les caractéristiques qu'elle arbore peuvent être variées, voir antagonistes : diplômée ou non, urbaine ou rurale, vivant chez ses parents ou ayant déjà créé sa propre famille nucléaire, précaire ou bourgeoise, immigrée ou autochtone, etc. Il apparaît également que les réalités de chacun modifient les conditions d'émancipations de ces jeunes en pleine construction identitaire, c'est ce que certains auteurs nomment la : « *puberté sociale* » (Van Gennep A, 1998, cité par Dupont N, 2014 Pg 22). Afin de définir les jeunes, Nathalie Dupont (2014) met en avant l'expérimentation de nouvelles règles de vie. La période de jeunesse ne devrait, dès lors, pas être considérée comme une étape mais bien comme un processus de construction long qui vient en partie se superposer à celui des adultes. Les étapes de cette jeunesse se morcellent de plus en plus, et les termes pour désigner ces étapes se démultiplient (préadolescence, ado-naissance, post-adolescence, adulescence, jeunes adultes). Cela peut s'expliquer, en partie, grâce à l'allongement de l'espérance de vie dans nos sociétés occidentales, l'allongement de la période de scolarisation et de formation, l'abandon de certaines normes dans une société en « *pleine mutation* ». (Dupont, 2014, Pg 28)

En 2005, Shanahan, Porfeli et Mortimer, Erickson, ont réalisé une étude appelée : « *Subjective age identity and the transition to adulthood : When do adolescents become adults ?* » qui avait pour objectif de comprendre à partir de quel moment les jeunes se définissent comme des adultes. Les résultats de cette étude ont montré que cette transition de l'âge jeunesse à l'âge adulte est liée aux « *transitions familiales* » vécues par les sujets plutôt qu'à des critères individuels.

Dans l'ouvrage « *Les jeunes face à l'emploi* » de José Rose (1998), il apparaît que l'âge est la propriété commune de la jeunesse et qu'il est fortement corrélé à des problématiques spécifiques à l'emploi comme : la chance d'accès dans un secteur d'activité ou le type d'emploi proposé. Finalement, l'expérience professionnelle ou le niveau scolaire ne joueraient-ils pas un rôle plus actif dans l'accès à l'emploi ? Il semblerait que les jeunes connaissent des situations très différentes au même âge : ils peuvent être aux études, diplômés ou sans diplôme, avoir des enfants ou vivre encore chez leurs parents, bénéficier d'une situation socio-économique favorable ou bien être dans une situation précaire, ils peuvent disposer d'une

expérience/situation professionnelle solide ou être « *débutant*<sup>2</sup> », être demandeur d'emploi, etc. Dès lors peut-on vraiment dire qu'il existe des similitudes entre tous les jeunes ? La catégorie semble, finalement, être très hétérogène. Les jeunes ne semblent pas connaître de problématiques spécifiques généralisables à l'ensemble de la catégorie sociale. Cependant, ils vivraient de façon amplifiée des difficultés générales. Concernant « *l'allergie au travail* » (Rose, 1998, Pg 50) qui serait une particularité juvénile véhiculée dans notre société, il s'agit d'un préjugé et non une donnée fondée scientifiquement. Il apparaît que le rapport entre les jeunes et le travail est plus ambigu que ce qui est véhiculé depuis cinquante ans. En effet, Rose perçoit le travail de trois manières différentes : il est à la fois un besoin en matière de revenus, un moyen de socialisation et également une contrainte. Cette vision du travail est variable en fonction des crises et du taux de chômage. (Id) Le « *phénomènes de marginalisation* » et de « *stigmatisation* » que subissent les jeunes, seraient la cause principale de leur désengagement professionnel. Si ceux-ci rejettent le travail, c'est, sans doute, car celui-ci les a rejetés auparavant au cours de leur recherche. (Rose, 1998, Pg 51). On peut également faire un parallèle avec la notion de carrière puisque si ceux-ci ne se voient pas rester à long terme dans une entreprise, c'est sans doute car ils n'en ont pas eu la possibilité. La marginalité professionnelle est alors considérée comme une « *adaptation réaliste* » (Rouleau – Berger et Nicoles – Drancourt, 1995 cités par Rose, 1998 Pg 51). Pour conclure, cela révèle que les comportements des jeunes à l'égard de l'emploi sont fortement influencés par divers facteurs comme « *les structures sociales, les mouvements économiques et les pratiques institutionnelles* ». (Id) En effet, c'est la société et ses conditions structurelles qui modèlent les comportements juvéniles face à l'emploi et non l'inverse. Cependant, Jose Rose précise, également, que cela ne veut pas dire que le jeune n'a pas de marge de manœuvre. La jeunesse apparaît, alors, comme historiquement constituée. Galland disait : « *être jeune n'a pas signifié en tout temps la même chose : il n'est même pas sûr qu'il ait toujours signifié quelque chose* ». (Galland, 1996, Pg 8 cité par Rose Pg 51)

Au sens sociologique du terme, il n'est pas certain que la jeunesse constitue un groupe social puisque, comme vu précédemment, il s'avère qu'en réalité il existe peu d'éléments communs (comportements similaires, sentiment d'appartenance et de cohésion, des règles de

---

<sup>2</sup>Signifie : n'ayant pas encore eu d'expérience professionnelle dans le livre « les jeunes face à l'emploi de José Rose »

fonctionnement communes) à l'entière des jeunes. La jeunesse apparaît, donc, comme un groupe éclaté. (Id)

De ce fait, la jeunesse n'existe pas, aujourd'hui, comme un groupe social organisé. Dans l'histoire, il y a eu des périodes où la jeunesse s'est mobilisée en mouvements sociaux comme en mai 68 ou plus récemment avec les marches pour le climat. Malgré cela, si l'on s'en tient aux mouvements en lien avec l'emploi, il apparaît que les jeunes ne constituent pas véritablement « *un groupe de pression* ». (Ibid, Pg 54) Au contraire, une forme actuelle d'individualisme dans ce domaine peut être constatée. De nouveau, on peut mettre en cause une certaine résignation face au chômage mais, également, une obligation de se soumettre à une forte adaptabilité et à une implication importante. (Linhart,1995 cité par Rose,1998, Pg 54)

Malgré cela, la jeunesse est souvent considérée comme « *groupe social* » par les pouvoirs publics. Les institutions ont donc décrété des mesures spécifiques en faveur de l'orientation, de la formation et de l'emploi des jeunes (exemple : la garantie jeunesse). Les jeunes sont souvent représentés comme une « *catégorie à problème* » ou du moins « *à besoins spécifiques* » par la politique publique. Au fil des années, les différents gouvernements ont permis que cette jeunesse soit perçue comme un groupe singulier qui justifierait des mesures adaptées. Cela a fini par légitimer des régimes spéciaux d'emploi, souvent précaires. Ces « *discriminations positives* » ont parfois fini par créer un étiquetage négatif de cette jeunesse, ce qui accentue le sentiment d'impuissance de celle-ci (Rose,1998, Pg 55)

Pour Galland, la jeunesse n'est pas un groupe mais un moment particulier de la vie. Celui-ci propose de considérer le concept « *jeunesse* » comme un processus individuel et social et non comme un état ou une catégorie sociale. Elle serait simplement le passage à la vie adulte. (Ibid, Pg 58) Ainsi, pour plusieurs auteurs, il s'agit de l'accès progressif à l'autonomie financière et à l'indépendance. Eisenstadt (1956) défend l'idée que la jeunesse est « *une période moratoire sur le pont de l'attribution des rôles et une étape de cristallisation de l'identité personnelle* » comme une phase « *d'apprentissage de la conformité à un rôle social* ». (Eisenstadt, 1956, cité par Rose, 1998, Pg 58). Mauger (1995) définit la jeunesse comme : « *l'âge de la vie où s'opère le double passage de l'école à la vie professionnelle et de la famille d'origine à la famille de procréation* ». (Mauger,1995 cité par Rose,1998 Pg 59). Galland (1991), quant à lui, analyse la jeunesse comme « *une période d'attente et d'expérimentation* ». Il précise également que l'on assiste à un « *report des seuils d'entrée dans la vie adulte* » c'est-à-dire à un allongement de la

jeunesse. En ce sens, elle est une nouvelle phase du « *cycle de vie* » qui est une phase d'expérimentation et pas seulement une période d'attente (Galland, 1991 Pg153, cité par Rose, 1998, Pg 60).

La jeunesse comme « *catégorie sociale* » ne serait dès lors pas une évidence naturelle mais davantage une machine simplifiant la réalité et produisant des différenciations sociales en classant ce type de population dans cette case prédéterminée. En effet, les instances de politique publique qu'elles soient régionales, nationales ou européennes définissent la jeunesse par une « *forme de classe d'âge* ». Cependant, il s'avère que la limite entre l'âge de « *la jeunesse* » et l'« *âge adulte* » n'est pas simple à définir. Jusqu'à présent, le seuil supérieur de 25 ans semblait avoir été admis, par tous, dans notre zone géographique. Dans les années 1990, une extension de la jeunesse à 29 ans avait été envisagée. Ce questionnement s'est de nouveau manifesté au sein du Fond social européen dans le cadre de la prochaine programmation.

En conclusion, les nombreuses études sur le rapport entre les jeunes et l'emploi depuis les années 80 démontrent l'importance politique de la question et, en fait un enjeu social majeur. Dans les sources utilisées pour la rédaction de cette partie, la jeunesse est décrite comme un objet d'étude aux « *contours incertains et évolutifs* ». Cela sans doute en raison du caractère disciplinaire de l'objet. La multiplicité des approches et des méthodes vient jouer ce rôle de complexification. Le fait que la catégorie reste assez floue multiplie les possibilités d'études : répartition de la main-d'œuvre, la question de l'expérience professionnelle, la question du premier emploi, etc.

La jeunesse est un objet qui évolue sans cesse. En effet, elle est instable fonction du contexte historique, géographique et du paradigme de société dans laquelle l'étude est réalisée. Notons également que le volume d'emploi, la répartition de la main-d'œuvre et la manière dont les entreprises choisissent les personnes en arbitrant de telle ou telle manière soulève une question de société.

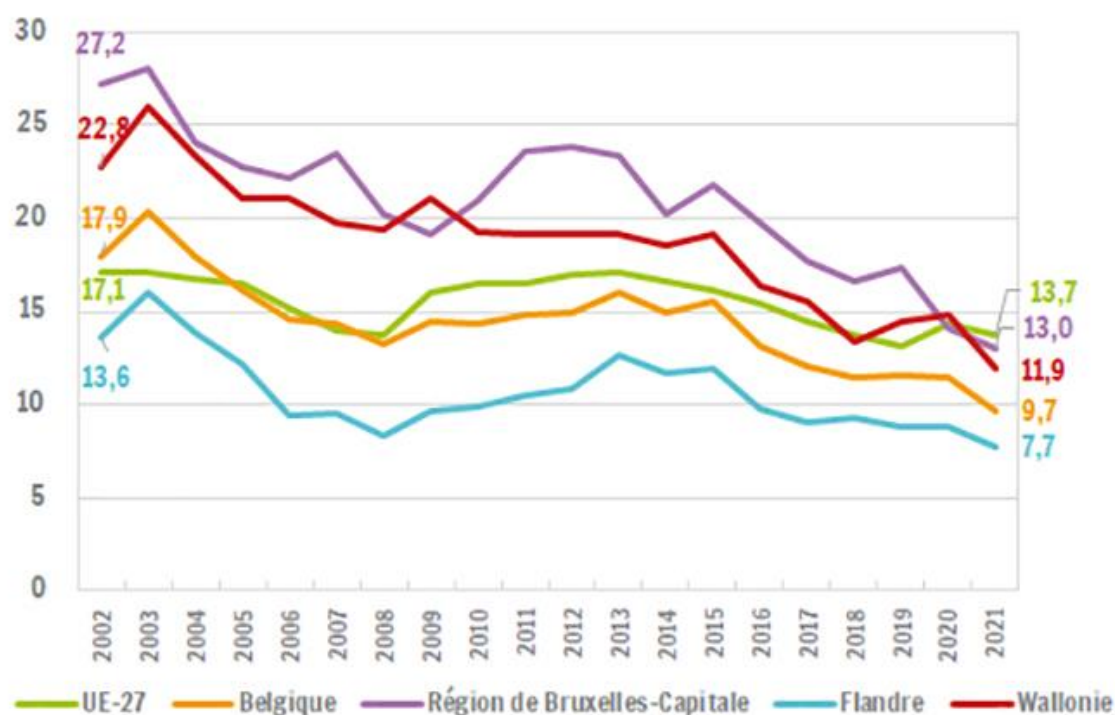
Dans une série de lectures et également dans mon quotidien d'agent d'insertion, les jeunes sans emploi sont souvent nommés les « NEETS ». Dans le point suivant, je vais revenir sur ce terme afin de comprendre son origine et sa signification.

## B. Les NEETS

La jeunesse et son insertion sur le marché de l'emploi sont au centre des préoccupations politiques depuis de nombreuses années. Dès 1981, le premier ministre français Pierre Mauroy, charge le professeur Bertrand Schwartz de réaliser une étude sur l'insertion professionnelle des jeunes. L'objectif du rapport était de fournir une série de recommandations afin d'articuler plus efficacement les services publics concernés. Il apparaît que cette catégorie constitue un enjeu social important pour notre société et son avenir car, pour le premier gouvernement Mauroy, « *l'insertion des jeunes est promue au rang d'« obligation nationale »* ». (Mauger, 2001, Pg 5). Malgré le nombre important d'études sur le phénomène du chômage des jeunes, des questions restent en suspens. Pour répondre aux interrogations, les discours politiques sont parfois opposés entre surestimations des capacités stratégiques et responsabilisation/culpabilisation de cette tranche de la population.

À la suite de l'attribution de fonds européens, de nombreuses initiatives d'accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle des jeunes ont vu le jour. Le public cible de ces formations ou modules d'accompagnement est appelé les « NEETS ». Ce mot emprunté de l'anglais est une classification sociale gouvernementale apparue pour la première fois en Angleterre en 1999. Ensuite, elle a été étendue à l'Union européenne en devenant « *un indicateur* ». L'objectif de celui-ci est de déterminer un public cible et de ne plus considérer les étudiants systématiquement comme des personnes « *inactives* » afin de fournir des statistiques plus pertinentes sur l'inactivité des jeunes. Il s'agit d'un acronyme qui signifie « *Not in Education, Employment or Training* ».

Pour illustrer la situation depuis 2002, vous trouverez ci-dessous un graphique réalisé en 2020 par l'IWEPS représentant le pourcentage des personnes âgées entre 18 – 24 ans ne se trouvant ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation entre 2002 et 2021. Si l'on observe le graphique ci-dessous, on peut remarquer une tendance en baisse du pourcentage du nombre de jeunes considérés comme inactifs dans cette période.



A la suite de ces constats, la programmation 2014-2020 du Fond Social Européen (FSE) a dégagé des moyens considérables pour faire face au problème d'inactivité des jeunes. Dès lors, chaque État membre s'était engagé à mener des actions pour parvenir à faire face au chômage important des jeunes. Afin de financer les initiatives de chaque pays, la Commission européenne a dédié un axe de ces fonds sociaux européens à la thématique de la garantie jeunesse. L'Union européenne a également libéré des fonds d'urgence (IEJ) entre 2014 et 2015 pour apporter une réponse rapide aux problématiques d'insertion des jeunes dans les régions les plus touchées par le chômage des 18-25 ans. En Belgique, il s'agissait principalement de la province du Hainaut et de la province de Liège : « *Le règlement FSE actuel comprend l'initiative pour l'emploi des jeunes (IEJ), qui bénéficie de trois sources de financement : des dotations nationales au titre du FSE (3,2 milliards d'euros), un budget européen spécifique (3,2 milliards d'euros) et un cofinancement national de la contribution versée au titre du FSE. L'IEJ soutient les jeunes qui ne font pas d'études, n'ont pas d'emploi et ne suivent pas de formation (dénommés « NEET ») dans les régions où le taux de chômage des jeunes dépasse 25 %.* ». (Extrait de Politique sociale de l'emploi : Fiches techniques sur l'Union Européenne).

La Wallonie a également décidé de doubler ce fond d'urgence « FSE 2014-2020 ». À la suite de l'attribution de ces fonds, plusieurs initiatives d'accompagnement des jeunes ont vu le jour dans

la région de Châtelet / Charleroi, particulièrement marquée par le phénomène de la précarité juvénile.

Dans cette partie, nous avons pu constater que certaines politiques sont adressées à une catégorie de la population bien précise qui sont les jeunes sans emploi et sans formation. A partir de cette constatation, est soulevée la question du ciblage des politiques sociales. Pourquoi certaines politiques sont adressées à certaines parties de la population et pas à d'autres ? Quels effets cela peut-il entraîner ?

### *C. Le ciblage dans le social*

Pour Borgetto (2016), le ciblage occupe une place de plus en plus importante dans le vocabulaire politique depuis ces dernières années. Il permet de sélectionner « une cible » ou autrement dit un public prioritaire voire exclusif pour une action donnée. Des moyens spécifiques seront également mobilisés afin d'atteindre un objectif déterminé.

Les formes et les contenus pourront être variés en fonction de nombreux facteurs. En effet, il peut autant s'agir d'un groupe d'individus (jeunes, chômeurs de longue durée, ...), d'un territoire particulier (cités, zone rurale, ville précise, ...), d'une catégorie de la population (personnes dans la précarité, femmes isolées, travailleurs âgés en reconversion, ...) ou par rapport à un risque déterminé (chômage, handicap). Ces catégories pourront renvoyer à des politiques publiques spécifiques mise en place afin de résoudre des problématiques liées à tel ou tel public. Ces mécanismes entraînent une individualisation de certaines interventions sociales ce qui remet en question une aide qui serait universelle à toutes les catégories de populations.

Pour Borgetto (2016), la raison serait l'influence croissante des idées libérales et néolibérales qui ont été amenées par la philosophie de John Rawls et de son principe d'équité. Les systèmes de protection sociale seraient orientés vers les individus les plus défavorisés.

Au niveau politique, l'intérêt du ciblage serait de permettre la réalisation d'économies du budget de l'État. Le danger de cela serait de réduire certaines aides universelles à certaines catégories de la population en y appliquant une sélection restrictive.

Le ciblage dans le social peut donc finalement déboucher sur deux issues : une meilleure qui consisterait à réserver pour certaines catégories de personnes un traitement particulier qui pourrait augmenter l'égalité des chances en conservant leurs prestations sociales de manière universelle ; mais aussi sur des mesures beaucoup plus négatives qui consisteraient à généraliser

des prestations sous conditions, voire de sélectionner socialement en fonction de tel ou tel critère. Le risque majeur serait alors une augmentation des inégalités qui stigmatiserait davantage les plus défavorisés.

#### D. Les dispositifs à destination des jeunes

Pour donner suite à l'attribution des fonds européens sur le public ciblé que sont les NEETS, de nombreuses initiatives d'accompagnement des jeunes ont vu le jour. Ci-dessous quelques exemples de celles-ci :

- **Le FOREM - La garantie jeunesse**

Comme mentionné sur le site du FOREM, le plan pour la jeunesse a été appelé la « Garantie jeunesse ». L'objectif de celle-ci est de permettre à tout jeune de moins de 25 ans de se rapprocher au maximum d'un emploi de qualité ou de lui proposer une formation dans les 4 mois qui suivent son inscription comme demandeur d'emploi.

Grâce au financement complémentaire, le FOREM a pu développer plusieurs volets afin de renforcer son accompagnement à destination des jeunes :

- La promotion des métiers : grâce à différentes actions qui ont pour objectifs de faire connaître différents métiers aux jeunes mais également aux ados grâce au projet « les métiers vont à l'école » destinés aux élèves de la 4<sup>ième</sup> à la 6<sup>ième</sup> secondaire.
- Le renforcement de l'accompagnement des jeunes afin de « mieux répondre à leurs attentes ».
- Le renforcement de la formation « compétences clés adaptées aux besoins des jeunes » : remédiation français math, TIC's, ...
- Les stages et les mises à l'emploi : mise en situation professionnelle (MISIP), essais-métiers, formation en alternance, ...

Le Forem avait également comme ambition de réaliser des activités spécifiques pour les jeunes très éloignés de l'emploi en réalisant diverses activités sportives et culturelles avec pour objectif de : « *rentrer en contact et favoriser les confrontations au monde de l'enseignement, de la formation ou de l'emploi.* »

- **Lire et écrire – Objectif ville**

Depuis 2016, Lire et écrire Sud-Hainaut remobilise des jeunes de 18 à 24 ans dans la région de Châtelet grâce à ses ateliers « objectif ville ». À travers la réalisation d'une carte interactive de la commune, les formateurs outillent les jeunes afin qu'ils puissent trouver et élaborer un projet personnel grâce à un coaching individuel et collectif.

- **La MIREC - Projet « Robin Charleroi ».**

Il s'agit d'un projet d'accompagnement vers l'emploi à destination des jeunes 18 - 25 ans. L'objectif est d'identifier les compétences et les freins des jeunes en élaborant un plan d'action individuel. Un travail de développement des compétences sociales en lien avec le travail est également mis en place. Un travail de prospection vers les entreprises de la région a été mené pour donner aux jeunes un accès à plus d'emploi vacants. Pour l'année 2016, sur 200 jeunes accompagnés, 79% avait trouvé un emploi. (Site instance bassin Hainaut sud)

Après un contact téléphonique en avril 2022, il s'avère que, malgré de bons résultats, le projet s'est arrêté pour un retour vers un job coaching plus traditionnel.

- **Asbl Trempline – Quai jeunes**

Il s'agit d'un programme ambulatoire de plusieurs semaines qui a pour objectif une prise en charge globale de jeunes de 14 à 21 ans consommateurs de drogues et qui cumulent d'autres problématiques : logement, décrochage scolaire, ... Pour ce faire, les thérapeutes utilisent deux méthodes : la méthode communautaire et la MDFT (multi-dimensional family therapy). (Site Trempline)

- **Le module Win-Win du CPAS de Châtelet.**

En 2019, à mon initiative et grâce à l'appui de mes deux collègues du service d'insertion socioprofessionnelle des moins de 25 ans du CPAS de Châtelet, nous avons souhaité modifier notre façon d'accompagner les jeunes vers l'emploi.

Auparavant, nous imposions à nos bénéficiaires de se rendre à une permanence dans notre local informatique une matinée par semaine. Durant cette période, nous les faisons rechercher de l'emploi sur le marché traditionnel en envoyant des candidatures aux annonces trouvées sur Internet. Ils étaient en autonomie mais pouvaient nous solliciter en cas de besoin. Après plusieurs années avec ce fonctionnement, nous nous sommes rendu compte que cette

permanence ne correspondait pas à notre public. Il y avait énormément d'absentéisme et la plupart du temps les recherches d'emploi n'aboutissaient pas. Cela provoquait beaucoup d'effets négatifs sur les jeunes : baisse de confiance en eux, rébellion envers le système, ...

Concernant l'octroi d'un contrat de travail sous article 60, notre vision de cet outil a également évolué avec la transformation du dispositif d'accompagnement à l'emploi. Avant 2019, les jeunes qui pouvaient prétendre aux contrats de travail sous convention article 60 étaient ceux que nous qualifions de « *proches de l'emploi* ». Autrement dit, il s'agissait de jeunes munis d'un bagage scolaire suffisant (diplômés de l'enseignement secondaire ou proche) et/ou ayant une expérience professionnelle significative. Lorsqu'ils souhaitaient travailler, mais que nous estimions qu'il leur manquait des compétences sociales ou professionnelles, nous les envoyions d'abord en formation. S'ils ne souhaitaient pas faire de formation, nous nous basions sur leur taux de présences aux permanences de recherche d'emploi pour leur accorder le droit d'obtenir le contrat de travail art 60 dans un endroit que nous avons choisi pour eux compte tenu de leur profil.

Après une longue remise en question de nos pratiques professionnelles et afin de coller davantage à la demande des usagers, nous avons complètement transformé notre utilisation du contrat de travail article 60. Nous avons créé le dispositif Win-Win en proposant un accompagnement avant et pendant l'emploi en utilisant l'article 60§7 dans l'idéologie du « *working first* ». Cela sous-entend qu'il faut d'abord privilégier l'emploi car cela permettrait de résoudre les difficultés périphériques des bénéficiaires.

Pour créer ce dispositif, nous sommes parties du constat de départ suivant : la plupart des jeunes que nous recevons dans nos bureaux n'ont pas ou peu de connaissances du monde du travail. Donc, nous débutons par un module de 4 semaines consacré à des visites dans les entreprises. À l'issue de celui-ci, les jeunes décident de postuler dans l'entreprise de leur choix. L'idée est de ne pas instaurer de concurrence entre eux. À la suite, ils sont directement engagés en contrat de travail pour une période de 3 mois dans l'entreprise de leur choix.

À partir de ce moment-là, arrive la seconde phase du dispositif : l'accompagnement pendant l'emploi. Lors de cette phase, nous continuons la formation de groupe en convoquant les jeunes afin de les faire participer à des supervisions où chacun peut partager son expérience, ses difficultés, ... avec les autres membres. Nous essayons de chercher collectivement des pistes de réponses. En parallèle, une fois par mois, nous organisons des journées de formation

composées de matinées à thèmes afin de travailler des points qui nous semblent essentiels dans leur vie de citoyen et de travailleur : prévention du surendettement, communication non-violente, sécurité sociale, démocratie, coopération, citoyenneté, ... L'après-midi est quant à elle consacrée des activités culturelles ou sportives.

À la suite du premier contrat, une évaluation est réalisée. Si les trois parties (le jeune, l'entreprise et le CPAS) sont d'accord, le contrat est reconduit pour une durée d'un an au maximum conformément à la réglementation de l'article 60§7 de la loi de 1976 des CPAS.

## **6. Conclusion**

En conclusion, cette contextualisation a permis de mettre en avant l'augmentation de la précarité des jeunes au sein de la commune de Châtelet. En effet, celle-ci se traduit par le nombre de demandes RIS qui s'accroît depuis ses dernières années. Pour répondre à cette problématique, le service insertion des – de 25 ans du CPAS de Châtelet, encouragé par l'Union européenne et son Fond social, a mis en place un nouveau dispositif d'accompagnement à l'emploi. Ce dispositif est ciblé sur les jeunes bénéficiaires âgés de 18 à 24 ans qui sont appelés les NEETS. Comme déjà mentionné, l'objectif de ce mémoire est d'évaluer ce dispositif appelé le module Win-Win. Cependant, pour réaliser une évaluation qui a du sens, il faut arriver à circonscrire des concepts théoriques pertinents au travers de la réalisation du cadre théorique.

CHAPITRE II :  
CADRE THÉORIQUE ET  
PROBLÉMATIQUE

## 1. Introduction

Afin de cibler une question de recherche précise, il semble indispensable d'identifier et d'illustrer des concepts théoriques pertinents pour mener à bien l'évaluation du dispositif.

Alors, pour comprendre dans quel cadre ces concepts se déploient, une brève revue de la littérature de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accompagnement à l'emploi a été dressée. C'est dans cette partie que sera développé le module Win-Win en le mettant en relation avec d'autres modèles d'accompagnement.

Ensuite, je vais développer le cadre problématique au travers des trois concepts retenus pour l'évaluation du dispositif, à savoir : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix issu de la théorie de l'engagement.

L'objectif du développement des concepts théoriques est de pouvoir, par la suite, créer une problématique précise et un modèle d'analyse efficace.

## 2. L'insertion socioprofessionnelle

Depuis les années 80, l'insertion socioprofessionnelle des jeunes est considérée comme une « *obligation nationale* » comme nous l'avons identifié dans la partie sur la jeunesse dans le chapitre I. Plusieurs auteurs (Castra, Mauger,...) semblent unanimes quant à sa date de parution comme « *catégorie de l'action publique* ». Il apparaît que son usage serait principalement lié à la publication du rapport de Bertrand Schwartz en 1981 sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. (Castra, 2003, Pg 9).

Pour Denis Castra, il est difficile de définir la notion d'insertion « *car elle désigne autant un processus qu'un résultat final* ». (Castra, 2003, Pg 10). En effet, le processus évoque la transition d'un état à un autre de la vie : la transition entre la vie scolaire et la vie professionnelle ou la transition entre l'inactivité et l'activité. L'état final, quant à lui, évoque une participation à la vie de la société sur le plan économique et (médico) social. Dans le secteur du travail social, le terme d'insertion est utilisé pour signaler les diverses pratiques professionnelles qui sont apparues au fil des années dans ce champ.

Toujours selon Denis Castra, une insertion purement sociale n'a pas de sens. Celui-ci ne voit pas d'objectif à une insertion sociale qui ne déboucherait pas sur une insertion professionnelle. Il identifie ce phénomène comme « *une condamnation à une insertion perpétuelle* » (Castel, 1995 cité par Castra, 2003, Pg 12). Encore selon Castra (2003, Pg12), la distinction entre

l'insertion sociale et l'insertion professionnelle n'a pas forcément de sens dans notre société car elle est structurée autour de l'identité professionnelle des individus.

Dans sa théorie, Limoges (2011, Pg 179) développe la notion de trèfle chanceux qui comporte quatre dimensions en lien avec des facteurs qui semblent indispensables à une insertion professionnelle réussie. Pour ce faire, la personne doit avoir une connaissance importante des réalités du marché de l'emploi et des métiers en pénurie, elle doit également avoir la capacité d'identifier des employeurs potentiels, elle doit avoir une connaissance poussée d'elle-même et, enfin, elle doit être capable d'adapter ses techniques de recherche d'emploi à chaque situation particulière vécue. Autrement dit, plus la personne maîtrisera ces 4 éléments et plus elle aura de chances d'aboutir à une embauche.

Fournier (2002, pg 369) quant à elle, précise que l'insertion socioprofessionnelle n'est pas exclusivement déterminée par les caractéristiques individuelles des individus ni uniquement dirigée par le marché de l'emploi et ses obligations. Cette auteure détermine l'insertion socioprofessionnelle comme étant issue de la relation et de la mutuelle influence entre ces 2 éléments. Fournier avance également que quand les jeunes pensent avoir des possibilités de choix et d'actions, cela exerce une influence positive sur leur insertion socioprofessionnelle.

Allard et Ouellette (2002) proposent un modèle macroscopique de l'insertion professionnelle des jeunes, qui analyse « *dans une perspective dynamique et interactionniste, les dimensions sociologique et sociopsychologique de l'environnement et la dimension psychoprofessionnelle de l'individu* ». (Allard et Ouellette, 2002, pg 512). Le modèle d'Allard et Ouelette tente de comprendre le rôle des facteurs qui influencent l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. L'objectif de celui-ci est de les situer les uns par rapport aux autres. Ce modèle macroscopique de l'insertion des jeunes a été développé dans le cadre d'un projet visant la préparation et l'évaluation de l'identité personnelle et professionnelle. Il s'agit principalement d'une tentative de compréhension de ce phénomène complexe. Dans ce contexte, l'insertion socioprofessionnelle signifie : « *le processus conduisant à l'intégration d'une personne dans son milieu social ou de vie et à un milieu de travail. Ainsi une insertion socioprofessionnelle réussie se traduit par une intégration satisfaisante pour la personne même et pour la société* ». (Ibid, Pg 498)

C'est ce modèle que j'ai choisi de mobiliser pour l'analyse de mes interviews en raison de son caractère psychosociologique. En effet, le modèle d'Allard et Ouellette met en avant des

dimensions psychosociologiques pour comprendre le développement des jeunes et ce qui facilite leur insertion. Ce caractère psychosociologique concorde avec les autres concepts théoriques choisis pour l'évaluation du dispositif qui sont tous issus de ce même courant théorique. De plus, une concordance entre certaines dimensions de ce modèle et les concepts théoriques choisis dans mon cadre problématique sera mise en avant prochainement.

Le modèle macroscopique comprend trois principales dimensions : la dimension sociologique, la dimension socio-psychologique et la dimension psycho-professionnelle. Comme démontré dans le schéma en annexe 1, les dimensions sont imbriquées les unes dans les autres : la dimension psycho-professionnelle s'insère dans la dimension socio-psychologique, qui elle-même est insérée dans la dimension sociologique. Chacune de celles-ci regroupe différentes sous-dimensions ou « *facteurs* » qui influenceront l'insertion socioprofessionnelle du jeune. Cette figure a également comme intention d'explicitier visuellement les relations entre les différentes dimensions. Le modèle précise « *qu'en plus d'influer le développement des facteurs psycho-professionnels de l'identité personnelle et de l'identité professionnelle, les facteurs sociologiques et socio-psychologiques agissent de pair avec ces derniers, sur les apprentissages pertinents préparant directement à une éventuelle démarche d'insertion socioprofessionnelle ainsi que la démarche même d'insertion* ». Les comportements et les apprentissages peuvent également s'influencer mutuellement. Enfin, le modèle précise qu'ils contribuent « *par rétroaction à l'édification de l'identité personnelle et de l'identité professionnelle* ». (Ibid, Pg 500).

### **La dimension sociologique.**

Elle comprend les facteurs économiques, politiques, culturels, démographiques et géographiques qui peuvent affecter l'insertion socioprofessionnelle de manière directe ou indirecte. Tous ces facteurs doivent être considérés comme un ensemble complexe pouvant affecter de nombreuses façons l'insertion des jeunes.

### **Les dimensions socio-psychologiques**

Elle comprend tous les microsystèmes pouvant influencer l'insertion socioprofessionnelle. Pour développer les dimensions sociopsychologiques, l'auteur s'est donc intéressé aux différents milieux de socialisation : le milieu familial, le milieu formé par les pairs, le milieu scolaire, le milieu de travail et les médias.

## La dimension psychoprofessionnelle

Cette dernière dimension comprend quatre éléments pertinents pouvant intervenir pour faciliter ou entraver la démarche d'insertion socioprofessionnelle : l'identité personnelle, l'identité professionnelle, la préparation d'insertion et la démarche d'insertion. Il apparaît que l'identité personnelle et l'identité professionnelle sont interdépendantes.

### ✓ L'identité personnelle

Afin de développer cette notion, la conception du développement psychosocial d'Erikson semble tout à fait adaptée car il est le cadre de référence pour expliciter ce phénomène. Erikson définit le développement psychosocial en mentionnant six étapes (Allard et Ouellette, 2002, Pg 506) :

- **Confiance** : « *un sentiment de confiance envers lui-même et les autres, plus il devrait avoir la certitude intérieure qu'il peut s'ouvrir à son entourage, qu'il reconnaît sa valeur personnelle et celle des autres* ». (Id) Ce concept du modèle macroscopique renvoi au concept d'estime de soi du cadre problématique établi par la suite.
- **Autonomie** : « *plus il douterait de lui-même et plus il serait dépendant de son entourage, influençable et inhibé ; ce qui pourrait avoir pour effet de nuire à son insertion socioprofessionnelle* ». (Ibid Pg 507) Une autonomie développée exercerait une influence positive sur l'insertion du jeune.
- **Initiative** : « *avoir des ambitions, de réaliser des projets, d'essayer des rôles, d'accepter des défis et de se préparer pour des tâches ultérieures d'adulte* ». (Id)
- **Industrie** : « *goût d'accomplir des tâches et de les réussir, le goût du travail, le désir d'apprendre et de maîtriser ses apprentissages, le sens des responsabilités et, enfin, un sentiment de compétence.* ». (Id) Comme pour les autres composantes, plus ce sentiment d'industrie sera développé et plus l'insertion du jeune sera facilitée. De plus, ce sentiment d'industrie renvoie à certaines des caractéristiques du sentiment d'efficacité personnelle : maîtrise des apprentissages et sentiment de compétences. Cela sera développé dans le cadre problématique.
- **Identité** : « *un sens de direction personnelle, une saine affirmation de soi, une acceptation de soi, une image positive de soi et des capacités de prise de décisions éclairées* ». (Id) Ce concept d'identité correspond en partie à la définition de l'estime de

soi et du sentiment d'efficacité personnel de mon cadre problématique. En effet, l'acceptation de soi, l'affirmation de soi et l'image positive de soi renvoient au concept d'estime de soi. Tandis que la prise de décision éclairée renvoie, selon moi, au concept d'agentivité issu de la théorie sur le sentiment d'efficacité personnelle de Bandura développée par la suite.

- **Intimité** : « *établir des rapprochements psychologiques avec les autres, de développer des amitiés authentiques, d'accéder à des relations significatives stables et de nourrir des relations positives avec les autres* ». (Id) Lors des interviews, de nombreux jeunes ont mentionné l'effet de groupe et les relations qu'ils ont créées les uns avec les autres, précisant que ce soutien social leur avait permis de vaincre leur isolement. L'accompagnement en groupe du modèle Win-Win permettrait, dès lors, de développer le concept d'intimité qui, selon le modèle macroscopique, favoriserait une insertion professionnelle positive.

Grâce à ces éléments théoriques, il est possible de comprendre les composantes de l'identité personnelle et l'évolution du développement des jeunes. Si le jeune intègre avec succès ces composantes, cela lui permettrait l'acquisition d'une identité personnelle positive et des conditions psychologiques favorables. Cela exercera une influence positive sur son insertion.

✓ *L'identité professionnelle.*

Le schéma du développement professionnel de Havighurst (1964) définit trois stades qui permettent l'acquisition d'une identité professionnelle : l'identification à un travailleur dans la structure professionnelle, l'acquisition des habitudes fondamentales de l'industrie et l'acquisition d'une identité comme travailleur dans la structure professionnelle. Dans cette théorie, les stades devraient correspondre à l'évolution professionnelle des jeunes. Il existe un quatrième stade lorsque les trois premiers sont acquis, il s'agit du stade « devenir productif ». Celui-ci peut servir de tremplin à l'évolution professionnelle du jeune.

Ces stades auraient un caractère psychologique et sociologique. D'après Bujold (1989) cité par Allard et Ouellette (2002), pour les jeunes qui n'intégreraient pas ces stades, cela exercerait une influence négative sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes

### ✓ La préparation à l'insertion socioprofessionnelle

La majorité des dispositifs d'accompagnement à l'insertion des jeunes ont pour objectif l'apprentissage des compétences sociales et des habiletés professionnelles indispensables pour s'insérer sur le marché de l'emploi à court ou moyen terme. Dans ce modèle théorique, ce sont ces éléments qui constituent le troisième élément de la dimension psychoprofessionnelle.

Le modèle postule également que les dispositifs d'insertion sont de meilleures qualités lorsqu'ils sont combinés à une identité personnelle et professionnelle positive. Autrement dit, les dispositifs d'insertion ne tenant pas compte du degré de développement de l'identité personnelle et professionnelle n'arriveront pas aux résultats souhaités.

Les jeunes évoluent dans des dispositifs d'insertion afin d'acquérir des connaissances spécifiques. Dans la figure 1 en annexe, on peut observer que les dimensions sont interdépendantes, s'influencent les unes des autres et que les contextes sont très variés.

Les flèches démontrent que les apprentissages affecteront la démarche d'insertion des jeunes et qu'elles « *contribueront par rétroaction à l'identité personnelle et à l'identité personnelle de la personne* » acquises pendant celle-ci.

### La démarche d'insertion socioprofessionnelle

Cette notion développe la capacité de surmonter les échecs pour les personnes. En effet, il apparaît qu'un jeune ayant développé une identité personnelle et professionnelle forte pourra rebondir en cas d'échec. A l'inverse, si l'intégration des composantes est négative, en cas de mauvaise expérience, cela pourrait entraîner une diminution du sentiment d'initiative, une baisse de l'estime de soi et des compétences personnelles, etc. Cette composante renvoie la dimension « attitude envers soi-même » du concept d'estime de soi.

Les réussites et les échecs entraînent des conséquences sur l'identité personnelle et professionnelle et donc sur l'insertion de manière générale. Il est donc indispensable de maximiser les chances de réussites dans les dispositifs d'accompagnement en préparant les jeunes à savoir rebondir s'ils sont confrontés à des obstacles.

En conclusion, si l'on analyse ces éléments théoriques de l'insertion socioprofessionnelle et qu'on les met en lien avec le module d'accompagnement à l'emploi Win-Win du CPAS de Châtelet, on peut imaginer que différents facteurs agissent sur la réussite de l'insertion des jeunes.

Chaque jeune présente des caractéristiques sociologiques et psychologiques différentes qui influenceront la qualité de son insertion sur le marché de l'emploi. Il est, donc, peu probable que les participants aient intégré de la même manière les facteurs qui facilitent l'insertion. Dès lors, les institutions qui dispensent les dispositifs d'accompagnement doivent faire avec les particularités de chaque personne.

En revanche, les dispositifs peuvent mettre l'accent sur l'apprentissage de certaines notions issues de la dimension psychoprofessionnelle de la théorie d'Allard et Ouellette. En effet, l'identité personnelle et professionnelle peut se développer au travers des modules d'accompagnement et de la mise à l'emploi, comme pour le module Win-Win. La démarche d'insertion peut également être facilitée par les institutions lorsqu'elles se concentrent sur la réussite professionnelle des jeunes qui y participent en limitant les risques d'échecs. Dans le module analysé, la présence des agents d'insertion est censée permettre une médiation en cas de problème personnel ou de conflit entre le responsable et le jeune.

Dans le champ de l'insertion professionnelle, il existe de nombreux dispositifs d'accompagnement à l'emploi pour les jeunes comme nous l'avons vu dans la partie contextuelle. Chacun de ces dispositifs arbore des particularités en fonction du modèle d'accompagnement dont les formateurs se sont inspirés pour les créer. Dans la partie suivante, je vais dresser une brève revue des courants théoriques les plus importants qui ont traité de l'accompagnement à la recherche d'emploi. Ensuite, je réaliserai un tableau comparatif entre deux modèles et le module Win -Win. L'objectif est de permettre de ressortir les idéaux types de ceux-ci est de les mettre en lien avec le dispositif du CPAS afin de percevoir les convergences et divergences des modèles mis en place.

### 3. L'accompagnement à la recherche d'emploi

La partie précédente nous renvoie au développement de l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi ainsi et une liste non exhaustive de plusieurs dispositifs a été dressée dans la partie contextuelle.

Mais, quels sont les courants théoriques qui ont étudié l'accompagnement à l'emploi ? Comment peut-on évaluer l'efficacité de ceux-ci ?

C'est grâce à cette partie sur l'accompagnement à la recherche d'emploi que le choix de la problématique de la recherche pourra enfin être posé.

#### A. Les modèles d'accompagnement à l'emploi

Une « *Nébuleuse qui suscite des pratiques aux configurations fluctuantes* » ... C'est de cette manière que Paul (2002) définit l'accompagnement. Ainsi, les dispositifs d'accompagnement à l'emploi ont pour but de permettre aux demandeurs d'emploi de surmonter leurs difficultés pendant la réalisation de certaines démarches (Guénolé, Bernaud & Guilbert, 2012, Pg 196).

L'efficacité de nombreux dispositifs d'accompagnement à l'emploi est souvent mesurée en calculant le taux de remise à l'emploi des participants. Selon Jaminon et Van Ypersele (2001), il apparaît que les dispositifs mettant en place des actions liées directement au retour à l'emploi (stages, des emplois à durée déterminée, ...) permettent un plus fort taux de remise à l'emploi que ceux qui sont centrées sur le développement personnel. (Ibid, Pg 197) Le module d'accompagnement à l'emploi Win-Win, qui sera évalué dans la partie analytique, correspond à ce modèle d'accompagnement car il est axé principalement vers une remise à l'emploi des jeunes via le contrat de travail sous article 60.

Dans de nombreux dispositifs, l'accompagnement se veut individualisé. En effet, une aide est octroyée en fonction des besoins supposés du demandeur d'emploi. Cependant, Salognon (2008) estime que cette individualisation serait le fruit d'une conception où le chômage serait la responsabilité individuelle des personnes inactives. En pratique, l'individualisation est une forme de « *profilage* » effectué par un agent d'insertion. Ensuite, celui-ci établit un diagnostic afin de déterminer l'orientation de la personne vers le service le plus adéquat. (Ibid, Pg 194)

Au niveau historique, différents types d'accompagnement ont été appréhendés. Tout d'abord, « *l'approche de Rogers* » est considérée comme la base de la relation aidant/aidé. Dans son ouvrage « *Counseling and Psychotherapy* » (1942), Rogers développe une approche de

l'accompagnement centrée sur la personne. Autrement dit, celle-ci présuppose que les personnes possèdent les ressources nécessaires pour s'adapter aux situations et y faire face. (Ibid, Pg 200)

Ensuite, l'approche de Ion (1992) s'intéresse d'avantage à l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux. Celui-ci décrit un modèle d'intervention « *psycho-éducatif* ». L'approche s'inscrit dans une vision à long terme, et vise à transformer l'individu. Dans cette méthode, l'objectif est d'aider la personne à lever les freins qui l'empêche d'avancer et de permettre à celle-ci de s'insérer grâce à une démarche pédagogique. Ce type d'approche introduit la notion de « *parcours* ».

Dans la même idée, Guichard (1997) propose de différencier les postures adoptées par les professionnels lors de l'accompagnement (Id) :

- La posture « *psychométricien* » : évalue les caractéristiques individuelles, pose un diagnostic et propose une solution. Selon lui, l'approche est discutable car elle laisse peu d'autonomie aux personnes face à des décisions qui concernent leurs vies.
- La posture « *éducateur* » a pour objectif de développer l'autonomie de la personne dans ses choix professionnels. Cette approche exige que le conseiller puisse s'attarder sur les motivations et souhaits de la personne. Cela n'est pas toujours possible à mettre en place compte tenu des impératifs de résultats.
- La posture « *sophiste* » a pour objectif de rendre la personne active afin de permettre à l'individu de générer une certaine flexibilité afin de s'adapter à un contexte fluctuant.
- La posture du psychologue « *maïeuticien* » vise à accompagner la personne dans sa découverte et dans sa construction progressive de soi, et à permettre, par là même, son insertion professionnelle.

Cette théorie sur les postures d'accompagnement a fait l'objet de divers débats ce qui a fait émerger des théories alternatives très variées dont celles de Bernaud, Cohen-Scali, & Guichard, (2007), et de Fielding, (2000) (Id).

La théorie du « *Job Search* », développée par Stigler (1962), a permis à Kanfer, Wanberg, et Kantrowitz (2001), de démontrer que plus une personne intensifie sa recherche d'emploi et plus elle aura de chance d'en trouver un. (Id)

Deci et Ryan (2000), grâce à la « théorie de l'auto-détermination », mettent en avant que les besoins d'appartenance sociale, de compétence et d'autonomie sont inhérents à chaque individu. Cette théorie postule que si une personne est à l'origine de ses propres comportements cela va influencer leur mise en œuvre. Autrement dit, en agissant sur le niveau d'autonomie des demandeurs d'emploi, les conseillers augmenteraient leur niveau de motivation, et par là même, leur dynamisation. (Ibid, Pg 201)

Au contraire, des auteurs comme Castel (1995), Benarrosh, (2000), Burgi (2002), Castra (2003) et Salognon (2004) mettent en avant que l'autonomisation excessive des demandeurs d'emploi peut être problématique voire paradoxale. Certains auteurs dénoncent une déviance dans l'autonomisation des demandeurs d'emploi mettant en exergue son caractère parfois ambivalent. En effet, une certaine prudence doit être employée dans le domaine de l'accompagnement à l'emploi car le fait d'exiger à des personnes précaires de réaliser des démarches compliquées peut s'avérer infructueux. (Guénolé, Bernaud & Guilbert, 2012, Pg 201).

Denis Castra (2003) établit ses théories sur base de recherches en psychologie sociale pour mettre en avant le manque d'efficacité des dispositifs existants. D'ailleurs, cet auteur recommande un accompagnement qui ne serait pas exclusivement centré sur la personne.

S'intéressant à un public en difficulté, Castra va à l'encontre d'une conception de l'accompagnement basée sur la personne. Selon lui, cette conception enfermerait les demandeurs d'emploi dans leurs conditions de demandeurs d'emploi et les responsabiliserait à outrance de la situation dans laquelle ils se trouvent, et, cela mènerait à une stigmatisation. Fort de ces constats, Castra (2003) préconise davantage un accompagnement orienté vers l'entreprise. L'objectif est de permettre aux demandeurs d'emploi de se confronter à l'entreprise en enlevant les freins liés aux processus de recrutements traditionnels. L'auteur dénommera cette approche : L'intervention sur l'offre et la demande, dite méthode « IOD ». Cette méthode n'a pas la volonté de développer les compétences sociales des personnes sans emploi. Selon les auteurs de la méthode IOD (Castra D et Valls F, 2007), le retour à l'emploi dépendrait surtout de la diversité des mises en relation avec les entreprises, et non pas de la préparation de la personne à la recherche d'emploi. Son leitmotiv est « *qui souhaite accéder à l'emploi le peut* ». Il s'agit également de la vision qu'arbore la logique du « *work first* » ou « *l'emploi d'abord* » qui postule qu'accéder à l'emploi va permettre de se développer sur les autres pans de la vie.

Les actions d'accompagnement doivent, dès lors, être tournées en priorité vers l'emploi pour les personnes qui le souhaitent. La demande d'un emploi est, donc, la première étape de l'engagement. Ici, l'objectif est de répondre à la demande et de fonctionner à l'inverse d'une recherche d'emploi traditionnelle c'est-à-dire avec une logique adaptative. En effet, lorsqu'une entreprise recrute elle cherche le candidat qui s'adaptera le plus au poste. La méthode IOD prône des entretiens de mise en relation où le demandeur d'emploi n'est pas en concurrence avec d'autres personnes et où le poste s'adapte aux compétences de celui-ci. Il s'agit ici de ce qui est appelé une « *logique intrusive centrée sur l'environnement* ». Selon Thierry Dock dans l'article « *Pour un abandon du principe d'employabilité* », cette méthode serait une alternative intéressante pour limiter les effets de l'ESA qui renforce les responsabilités individuelles des demandeurs d'emploi. (Dock, 2020)

Dès lors, on peut distinguer les interventions centrées sur l'environnement (méthode IOD) de celles centrées sur les personnes (job search). Il apparaît également que la posture de l'agent d'insertion semble jouer un rôle.

Afin d'éclairer mon propos, je vais utiliser un tableau réalisé par Téбина H (2019, Pg 43-44) sur les obstacles de la méthode IOD. Dans ce tableau, elle compare la méthode IOD avec le référentiel dominant (le jobsearch) en réalisant une synthèse des idéaux types des deux modèles.

Ci-dessous, je vais réutiliser ce tableau en y incluant une colonne pour le dispositif Win-Win et, procéder à une analyse comparative.

	JOB SEARCH	METHODE IOD	WIN-WIN
OBJECTIFS	- Insertion dans un emploi durable des personnes accompagnées	- Insertion dans un emploi durable des personnes accompagnées ; - Changement durable des pratiques de recrutement et de fidélisation sur le poste ; - Résolution de la précarité d'emploi induite par les pratiques et les modalités de recrutement traditionnelles (contrats	- Insertion rapide sur le marché de l'emploi via la signature d'un contrat de travail sous article 60§7 « principe de Work first » ; - Limitation de la concurrence entre les candidats ; - Autonomisation des bénéficiaires en les laissant choisir leur lieu de travail ;

		précaires, flexi-jobs, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer la citoyenneté et le capital culturel pendant le contrat de travail ;</li> <li>- Développer des compétences techniques et sociales par le travail.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">MOYENS ET ACTIONS MISE EN PLACE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic des freins à l'emploi et bilan des compétences ;</li> <li>- Mise en place d'activités individuelles et/ou collectives dans le but de pallier aux freins sociaux avant la mise à l'emploi (CV, lettre de motivation, entraînement à l'entretien d'embauche, modules sur l'hygiène et l'apparence, préparation à la présentation et « vente » de soi et de ses compétences, etc.) ;</li> <li>- Si besoin avant qu'une mise à l'emploi soit considérée comme possible, recours à la formation ;</li> <li>- Amener plusieurs usagers à correspondre aux exigences d'une même offre d'emploi (appariement et mise en concurrence des candidats) ;</li> <li>- Mise en place d'un stage plus ou moins long (de quelques jours à plusieurs mois) de l'usager avant la signature du contrat ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de connaissance des freins à l'emploi et bilan des compétences ;</li> <li>- Proposition directe de trois offres simultanées, relevant de n'importe quel secteur pourvu que ces offres soient en adéquation avec les compétences actuelles ou « acquérables » sur le poste de travail ;</li> <li>- Usager libéré de la concurrence avec d'autres puisque les offres ne lui sont proposées qu'à lui seul ;</li> <li>- Rétablissement d'une symétrie dans la relation entre chercheur d'emploi et employeur par une mise en relation plutôt que la réalisation d'un entretien d'embauche ;</li> <li>- Négociation des modalités du contrat de travail et des mesures d'intégration dans l'équipe afin de s'adapter aux freins de l'usager ;</li> <li>- Intervention constante et intrusive dans les entreprises afin d'enclencher un dialogue régulier sur les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation de visite en entreprise pour se conforter au monde du travail et choisir le lieu de travail qui leur semble le plus adapté pour eux.</li> <li>- Réalisation de formation en recherche d'emploi ( CV, LM , entretien d'embauche,...) , formation à le citoyenneté, activités culturelles et sportives ;</li> <li>- Médiation du CPAS entre le bénéficiaire et le service utilisateur avant et pendant la réalisation du contrat ;</li> <li>- Réalisation d'un premier contrat sous article 60 : 3 mois reconductible en cas d'évaluation positive de toutes les parties pour une durée max de 1 an ;</li> <li>- Module en petit groupe de 7 à 10 jeunes afin de favoriser les interactions</li> </ul>

	- Signature d'un contrat, sans en renégocier les modalités.	pratiques de recrutement et d'y amener des changements durables.	sociales et le soutien social ; - Possibilité de transfert dans un autre lieu de mise à disposition.
POSTURE DE L'AGENT D'INSERTION	- Double casquette car garant de la relation d'aide ainsi que de celle de contrôle ; - Posture « médicale » découlant du diagnostic des freins effectué et de leur traitement par diverses activités.	- Rôle d'intermédiation entre l'usager et l'employeur ; - Posture du « négociateur ».	- Aidant et contrôleur au vu de sa fonction au sein du CPAS ; - Médiateur durant la durée du contrat. En cas de problème, le bénéficiaire peut faire appel à son AS pour provoquer une réunion sur le lieu de travail. - Négociateur lorsqu'il faut parfois ouvrir des postes/fonctions qui n'existaient pas auparavant chez les services utilisateurs.
VISION DE L'ACCES « A L'EMPLOI	- L'insertion sociale permet l'insertion professionnelle ; - Accès à l'emploi par l'inculcation de dispositions, de comportements et de compétences sociales normatives en destination à l'usager.	- L'insertion professionnelle permet l'insertion sociale ; - Accès à l'emploi par la négociation du contrat de travail et des dispositions de chacun des acteurs à adopter des comportements facilitateurs pour l'intégration.	- L'insertion professionnelle et sociale se développent en même temps durant le module de groupe et le contrat de travail.
VISION DU BENEFICIAIRE	- Passage du « Chômeur passif et ayant-droit » au « Chercheur d'emploi actif et responsable de son destin ».	- Passage du « Chômeur responsable de sa situation » au « Professionnel possédant des compétences à faire valoir directement sur le poste » - Credo : « Personne n'est inemployable ».	- Personne qui a les compétences nécessaires pour choisir son lieu de travail
VISION DES ENTREPRISES ET DU MARCHE DU TRAVAIL	- Marché du travail caractérisé par une logique libérale, qui aide les employeurs à embaucher sous des	- Marché du travail caractérisé par une logique libérale qui, en aidant les employeurs à embaucher, perpétue	- Le marché du travail dans lequel s'insère les jeunes pourrait être qualifié de secondaire. Les

	<p>formes de contrats flexibles et des subventions financières.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprises pourvoyeuses d'offres pour lesquelles il s'agit de trouver des candidats qui répondent aux exigences.</li> </ul>	<p>une précarisation des contrats de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprises dont les pratiques sont dysfonctionnelles et inégalitaires, qui ont cependant la possibilité et la capacité de changer durablement</li> </ul>	<p>postes vacants dans les entreprises avec lesquels nous travaillons nous sont réservées et les demandeurs d'emploi hors CPAS n'y ont pas accès. Nous fonctionnons en vase clos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marché du travail traditionnel est caractérisé par une logique néolibérale et reproduit des inégalités sociales envers les jeunes précaires.</li> </ul>
<p>CRITERES D'EVALUATION DE REUSSITE DU DISPOSITIF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réussir à inculquer des compétences de préparation à l'emploi ;</li> <li>- Réussir à amener le chercheur d'emploi à prouver régulièrement et intensivement qu'il cherche du travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réussir à trouver un emploi durable pour le professionnel ;</li> <li>- Réussir à se créer un réseau d'entreprises qui sont volontaires pour revoir leurs pratiques et leurs préjugés, afin d'en amener des nouvelles sur le plus long terme.</li> </ul>	<p><b>Cette partie sera développée dans le point suivant sur l'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi car c'est l'enjeu de la problématique.</b></p>

Il ressort de cette analyse de comparaison entre les deux modèles et le module Win-Win que ce dernier se différencie sur plusieurs aspects. En effet, il apparaît comme un modèle singulier même si l'on peut retrouver des points communs avec la méthode IOD comme le fait de laisser la possibilité aux personnes de choisir l'endroit où ils souhaitent postuler. Cependant, la différence est que dans la méthode IOD, l'agent propose trois offres d'emploi différentes aux bénéficiaires tandis que dans le module Win-Win, nous réalisons environ une douzaine de visites d'entreprises en groupe avec les jeunes.

Il persiste une autre différence entre la méthode IOD et le modèle du CPAS. En effet, là où la méthode IOD a l'ambition de changer le marché de l'emploi dans son ensemble, le CPAS, quant à lui, n'agit que sur un marché de l'emploi que je qualifierai de « secondaire ». Secondaire car, les offres d'emploi avec lesquels le CPAS travaille ne sont pas accessibles aux personnes qui recherchent de l'emploi sur le marché de l'emploi traditionnel. Pour la mise en place des articles

60, nous fonctionnons en vase clos, les partenaires nous envoient directement des demandes et nous tentons d'y répondre. Les demandes sont très nombreuses et nous n'arrivons pas à y répondre car nous n'avons pas assez de bénéficiaires en demande, cela nous permet d'offrir plus de possibilités aux personnes qui souhaitent travailler.

De mon expérience professionnelle, ce marché de l'emploi « secondaire » avait tendance à ressembler de plus en plus au marché de l'emploi traditionnel. En effet, ces services utilisateurs avec lesquels nous travaillons devenaient de plus en plus exigeants concernant les compétences sociales et techniques que devraient posséder les bénéficiaires avant de postuler pour les différentes offres vacantes. En réalisant ce module depuis 2019, nous tentons de limiter ce basculement néolibéral en permettant aux personnes de choisir leur lieu de travail et en réalisant une négociation avec les employeurs. L'objectif du module Win-Win est de permettre aux jeunes d'avoir accès à une première expérience professionnelle indépendamment des compétences qu'ils possèdent au moment où ils postulent et donc d'acquérir des compétences pendant la réalisation du contrat. De cette façon, nous espérons que par la suite, ces apprentissages permettront une meilleure insertion sur le marché de l'emploi traditionnel. Car, grâce à cette première expérience, ils auront pu acquérir des compétences sociales et techniques qui seront utiles dans le cadre de leur future recherche d'emploi. A l'heure actuelle, les partenaires semblent relativement réceptifs à cette façon de fonctionner car ils estiment que les jeunes sont plus impliqués dans le travail depuis que nous pratiquons de cette manière. Cependant, les bénéficiaires de plus de 25 ne bénéficient pas du module Win-Win et, pour ceux-ci, les collègues utilisent un fonctionnement plus traditionnel.

Malheureusement, ce dispositif a une durée limitée dans le temps car le contrat de travail sous article 60 ne peut pas se prolonger au-delà des 312 jours prévus par la loi organique. Dès lors à la suite du dispositif, si les bénéficiaires ne sont pas réengagés par le lieu de mise à disposition, ils se retrouveront au chômage et devront se familiariser avec la méthode d'accompagnement « job search » dispensée par les services d'accompagnement à l'emploi comme ceux du FOREM.

Grâce au tableau de Tebina H., nous avons mis en avant les caractéristiques d'évaluation des deux autres modèles d'accompagnement. Le point suivant, permettra au travers de la littérature sur l'évaluation des dispositifs de mettre en avant d'autres concepts théoriques pertinents pour procéder à l'évaluation du module Win-Win.

## B. L'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi.

Comme nous l'avons vu grâce aux parties précédentes, il existe une multiplicité de types d'accompagnement à destination des demandeurs d'emploi et particulièrement ciblés sur les jeunes. Mais, comment pouvons-nous évaluer les dispositifs d'accompagnement à l'emploi ? Sur base de quelles variables, pouvons-nous mesurer l'efficacité de ceux-ci ? Quels sont les liens entre les dimensions psychologiques et l'efficacité d'un accompagnement à l'emploi ?

D'après Roques (2008, Pg 376), dans l'article, « *Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion* », le critère commun de toutes les évaluations de dispositif est le taux d'emploi. Par la suite, les évaluations d'efficacité peuvent utiliser différentes variables. Grâce à la lecture de divers articles scientifiques, j'ai pu identifier trois variables pertinentes pour l'évaluation : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle que Roques identifie comme des « *variables psychologiques* » et la liberté de choix identifiée comme « *variable relation sujet-environnement* ».

Il existe différentes variables qui peuvent être étudiées pour analyser l'efficacité de l'accompagnement. En effet, l'article de Guénolé, Bernaud et Guilbert (2012) mentionne les plus discutés selon eux : l'employabilité, le sentiment d'efficacité personnelle, la détresse psychologique, le soutien social et l'estime de soi.

De cette liste, deux variables seront prises en compte pour évaluer le dispositif Win-Win : le sentiment d'efficacité personnelle de Bandura (2003) qui se définit comme « *les croyances d'un individu quant à sa capacité de réaliser une tâche particulière ou d'affronter efficacement une situation précise.* » (Guénolé, Bernaud et Guilbert, 2012, Pg 203) et l'estime de soi « *Une attitude individuelle envers soi-même, impliquant une auto-évaluation sur une dimension positive/négative* ». (Ibid, Pg 205)

Les deux notions ont été choisies car elles rejoignent une autre étude réalisée par Roques. Cette étude de 2011 qui a pour objet l'évaluation des « *dispositifs d'accompagnements des publics de bas niveau de qualification* » choisit d'étudier les deux concepts les « *plus couramment utilisés* » : l'estime de soi et le sentiment d'efficacité personnelle. Selon, elle, l'enjeu des dispositifs d'accompagnement est d'aider les demandeurs d'emploi à maintenir un bien-être psychologique élevé en améliorant leur sentiment d'efficacité personnelle et leur estime d'eux-mêmes. Ces deux concepts seront développés plus en détails dans la partie théorique. L'objectif

des dispositifs d'accompagnement à la recherche d'emploi n'est pas de venir à bout d'une situation de dépression. Cependant, ils peuvent, indirectement renforcer la confiance en soi et le sentiment d'efficacité personnelle, ce qui permettra aux personnes de persévérer dans leur démarche. (Guénolé, Bernaud et Guilbert, 2012, pg 204).

Concernant la mesure du sentiment de liberté de choix, elle n'est pas mentionnée telle quelle comme variable d'évaluation dans les articles sur les dispositifs d'accompagnement mais cette notion revient à plusieurs reprises dans certaines publications qui concernent l'efficacité des dispositifs d'insertion. C'est pour cette raison que j'ai choisi de la mettre en avant.

Plusieurs auteurs, Gillet, Gilibert et Girandola (2013), Roques (2008, 2011), Castra (1995), ... se sont intéressés à l'efficacité des formations lorsque le sentiment de liberté était évoqué. En effet, il semblerait que l'évocation de la liberté, issue de la théorie de l'engagement, renforcerait l'implication des participants (Joule et Beauvois, 1998). Il apparaît, selon cette théorie, qu'un acte réalisé dans un contexte de liberté est plus engageant que lorsqu'il a été réalisé sous la contrainte (Girandola, 2005, 2003 ; Joule et Beauvois, 2012). En outre, selon Pascual, Castra, Guéguen (2006), les dispositifs d'accompagnement à l'emploi, mis en place en France ces 20 dernières années, ne sont pas efficaces en raison d'approches centrées sur l'individu et non sur l'environnement. Pour Castra (1995), la théorie de l'engagement via sa liberté de choix est tout à fait pertinente à mobiliser dans le cadre d'études s'intéressant à l'insertion professionnelle. Par ailleurs, selon Castra et Pascual (2004), l'engagement via la mise en place de certains actes par le formateur permet de faciliter certains contextes « *engageants* » permettant de faciliter non seulement « *le démarrage de contrats mais également leur pérennité pour des publics précaires* ». Enfin, selon Roques (2004), il convient de tenir compte des résultats des études sur la liberté de choix pour la création des nouveaux dispositifs à destination des demandeurs d'emploi.

C'est pourquoi mesurer le niveau de liberté perçu par les demandeurs d'emploi semble également être une variable pertinente pour mesurer l'efficacité d'un dispositif d'accompagnement. En effet, comme le mentionnent les études ci-dessus, le sentiment de liberté permet un meilleur engagement dans la formation et par ruissellement une insertion plus efficace.

La problématique qui sera étudiée ici est l'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi. Les lectures réalisées ont permis d'identifier les concepts théoriques les plus pertinents

à mobiliser dans ce cadre, à savoir : le sentiment d'efficacité personnelle, l'estime de soi et la liberté de choix. Ces trois notions seront expliquées en détail dans le point suivant qui concerne le cadre problématique.

Comme expliqué auparavant, ce n'est pas n'importe quel dispositif d'accompagnement à l'emploi qui va être évalué mais le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win organisé par le CPAS de Châtelet dont le public cible est les jeunes inactifs bénéficiaires du RIS.

Grâce à l'analyse des divers types d'accompagnement à l'emploi, j'ai pu identifier que notre modèle se rapprochait sur certains points du modèle théorique d'accompagnement développé par Castra, c'est-à-dire « la méthode IOD ». Puisque l'enjeu du dispositif Win-Win est de laisser le choix aux jeunes de leur emploi en contrat de travail sous article 60 ; selon la logique de Castra, cela devrait permettre de limiter la stigmatisation de ces jeunes en situation de précarité. Roques mentionne également que les dispositifs se concentrant sur des actions d'orientation renverraient le stigmate de « *demandeur d'emploi* » aux individus, ceci entraînant des contres performances et donc de l'abandon. A contrario, les activités axées sur l'emploi permettraient de « *rendre saillante* » l'identité de travailleur et/ou d'adulte et ainsi éviteraient les effets négatifs de la stigmatisation et de la menace du stéréotype. De ce fait, le module Win-Win devrait en théorie renforcer l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et leur faire ressentir un sentiment de liberté de choix concernant l'emploi.

L'enjeu de ce mémoire est de répondre à la question de recherche principale qui est :

**Comment le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win influence-t-il l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix des jeunes ?**

## 4. Les concepts théoriques liés au choix de la problématique

### A. *La théorie de l'engagement*

Dans son ouvrage sur l'insertion professionnelle des publics précaires, Denis Castra mentionne à de nombreuses reprises la théorie de l'engagement de Kiesler et Sakumura, (1966). Ceux-ci la définissent comme : « *L'engagement est le lien qui unit l'individu à ces actes comportementaux* ». Par ailleurs, pour Kiesler, « *L'engagement ne serait rien d'autre qu'une forme d'auto-attribution causale interne et ses attributions ne suffirait pas à définir l'engagement ... elles seraient les conséquences de ces engagements* ». Pour Joule et Beauvois (1998), Kiesler oublie de tenir compte des situations. C'est pourquoi, ceux-ci définiront l'engagement comme : « *une conséquence de l'engagement que l'engagement proprement dit* ». (Girandola, Roussiau, 2003 Pg 83)

Dès lors, si « *seul nos actes nous engagent* », il est difficile d'imaginer qu'un travail social exclusivement orienté vers du développement personnel puisse conduire à des actes engageants d'un point de vue professionnel. Denis Castra va même plus loin en posant l'hypothèse que la répétition d'activités sans rapport avec l'insertion professionnelle (l'insertion sociale) serait susceptible d'engager le sujet dans un statut d'assistance, d'autant plus irréversible qu'il se prolonge dans le temps. Il est à noter que si tous les actes engagent, ils peuvent participer à de plus en plus d'insertion mais, également exclure de plus en plus.

Pour Joule et Beauvois, cette variable d'engagement peut être classée en deux catégories : la liberté de choix ; et la visibilité et l'importance de l'acte.

#### a) *La liberté de choix*

Les nombreux auteurs qui ont effectué des recherches sur l'engagement, classent la liberté de choix comme « *la condition fondamentale de l'engagement* ». Pour analyser cette notion, Joulé a réalisé une étude sur des chômeurs de longue durée. Le résultat de cette recherche démontre que les participants à un dispositif d'insertion sont plus présents lorsqu'ils participent à celui-ci de leur plein gré plutôt que lorsqu'ils se trouvent dans un contexte de contrôle/sanction. Dans son ouvrage sur l'insertion des publics précaires, Denis Castra met également en avant l'importance de tenir compte de cette liberté dans l'accompagnement des publics en remobilisation.

Les théoriciens de l'engagement mettent également l'accent sur l'idée que le sentiment de liberté est central. Cependant, certains auteurs estiment que le modèle de l'engagement serait une illusion. En effet, ils estiment que la théorie peut être utilisée comme une technique de manipulation. Pour éviter cette manipulation et permettre que la liberté de choix soit respectée, il est important aussi de permettre à la personne de ne pas choisir.

Les théoriciens explicitent que le contexte dans lequel est réalisé le choix a également une importance car, celui-ci doit conférer un statut de « *sujet libre à l'individu* ». Il apparaît que les raisons de choix peuvent être « *internes* » ou « *externes* ». Ceux-ci mentionnent que les raisons d'ordre externe désengagent car, ces raisons éloigneraient l'individu de ses actes. À contrario, les raisons d'ordre interne resserrent le lien entre l'individu et ses actes. En conséquence, il serait possible de favoriser un engagement en attribuant des raisons internes aux choix posés. (Girandola , Roussiau, 2003, Pg 84)

Pour illustrer davantage le propos, il semble important de mettre en avant les résultats de deux études. La première a été réalisée par Castra (1995) sur des jeunes demandeurs d'emploi. Cette étude met en avant qu'un dispositif d'insertion est plus efficace lorsqu'il y a des actions concrètes vers l'emploi, avec un caractère public et lorsque la liberté de choix est respectée.

Dans une autre étude menée par Pascual, Castra, et Guéguen (2006) sur l'impact des « *conditions de choix d'un emploi sur l'insertion professionnelle de publics « précaires* » : *une application de la théorie de l'engagement* » deux résultats sont apparus. Premièrement, conformément à la théorie de l'engagement, le maintien en emploi est corrélé positivement avec le nombre d'offres qui avaient été proposées simultanément aux demandeurs d'emploi. Deuxièmement, les résultats indiquent, toutefois, qu'au-delà d'un certain seuil, le nombre d'offres proposées semble avoir un effet négatif sur le démarrage des contrats.

## b) *La visibilité et l'importance de l'acte*

Dans la théorie de l'engagement, les auteurs mentionnent que d'autres facteurs que la liberté de choix entrent en compte. Cette catégorie de facteurs est appelée la visibilité et l'importance de l'acte et est composée de 6 éléments qui influent sur l'engagement. (Girandola , Roussiau, 2003, Pg 84)

- **Le caractère public** : un acte réalisé publiquement est plus engageant qu'un acte anonyme. Castra et Lowin mentionnent également que la présence d'un groupe peut s'avérer être un facteur supplémentaire d'engagement car le fait d'être en groupe rend les actes publics. Le groupe peut être utile dans ce sens. Dès lors, si la recherche d'emploi peut être réalisée en groupe et s'il n'y a pas de concurrence, cela peut augmenter le niveau d'engagement même si celui-ci peut paraître difficile à mettre en place car la réponse à une offre d'emploi est souvent individuelle ;
- **Le caractère explicite** : un acte explicite est plus engageant qu'un acte ambigu ;
- **L'irrévocabilité** : un acte irrévocable est plus engageant qu'un acte révocable ;
- **La répétition** : un acte répété est plus engageant qu'un acte qu'on ne répète qu'une fois ;
- **Les conséquences** : un acte est plus engageant lorsqu'il est lourd de conséquences ;
- **Le coût** : un acte est engageant lorsqu'il est coûteux en argent et en temps.

## B. *Les dimensions psychosociales*

### a) *L'estime de soi*

« Une faible estime de soi est considérée partout comme le plus grand obstacle individuel à l'insertion sociale et professionnelle » ( Deninger 1998 cité par Castra 2003).

L'intérêt des scientifiques pour le concept d'estime de soi est assez ancien. Un des premiers auteurs à avoir influencé les travaux dans ce domaine était James (1890, 1892). Celui-ci s'est intéressé principalement à la dynamique intrapersonnelle et intrapsychique dans le développement de l'estime de soi. (Doré, 2017, Pg 19)

Ensuite, Cooley en 1902, s'intéresse au concept en mettant en avant que « le sentiment de valeur de soi serait une construction sociale façonnée par les interactions avec l'entourage, et cela

dès l'enfance ». Il développe de concept de « *miroir social* ». Autrement dit, pour cet auteur « *c'est le regard des autres qui renvoie des indications permettant au sujet de connaître l'opinion qu'ils ont de lui* ». (Lecigne, Tolve,2010, Pg 2)

Cependant, le scientifique le plus connu pour étudier le concept de l'estime de soi est Morris Rosenberg. Il a été un représentant crucial de la psychologie sociale du XXe siècle et a développé l'approche de l'estime de soi. Celui-ci définit l'estime de soi comme l'attitude positive ou négative par rapport à soi-même : « *Elle représente la valeur globale que l'individu s'accorde* ». Pour mesurer l'estime de soi, celui-ci a développé une échelle de Likert, en 1965, composée de 10 items. Les réponses des interviewés sont recueillies sur une échelle à quatre niveaux : de 1 « *fortement en accord* » à 4 « *fortement en désaccord* ».

Par la suite, certains auteurs (Bandura, 1997 ; DuBois, Bull, Sherman & Roberts, 1998 ; Harter, 1999 ; McCullough, Huebner & Laughlin, 2000) mettent en avant que l'estime de soi est mobilisée tout au long de la vie et qu'elle serait un des indicateurs principaux du bien-être d'une personne. Ceux-ci mettent en avant qu'une bonne estime de soi contribuerait à une meilleure santé mentale et que celle-ci influencerait de ce fait sur « *l'ajustement comportemental, émotionnel et social* ». (Lecigne, Tolve,2010, Pg 2)

Walker et Avant (1995,2005) ont défini des attributs relativement stables et universels de l'estime de soi mais qui évoluent en fonction des événements de la vie : (Doré, 2017, Pg 21-22)

- La valeur accordée à soi-même : évaluation de ses valeurs, jugement favorable ou défavorable envers soi-même ;
- L'acceptation de soi : conséquence de la valeur que le sujet s'est accordée, acceptation de ses forces et limites ;
- Le sentiment de compétence : représente la capacité d'affronter des situations de manière positive. Il influe sur la motivation, l'engagement et la persévérance ;
- L'attitude envers soi-même. Allport met en avant qu'une attitude positive envers soi-même malgré des échecs permet de réduire la souffrance ;
- Le respect de soi : représente la considération et la dignité que le sujet s'accorde envers lui-même.

## b) *Le sentiment d'efficacité personnelle*

Le sentiment d'efficacité personnelle ou sentiment d'auto-efficacité est un concept créé par le psychologue américain Albert Bandura. Il est au fondement du courant sociocognitivistique qui est une théorie issue du béhaviorisme et du cognitivisme.

Selon celle-ci, trois facteurs entrent en interaction pour s'influencer : le comportement, l'environnement et la personne pour comprendre le fonctionnement psychologique des individus. En outre, tous les facteurs n'ont pas forcément le même impact chez les personnes.

L'efficacité personnelle renvoie aux croyances d'une personne sur sa capacité à atteindre des objectifs et à faire face à divers événements ou situations : « *aux jugements que les personnes font à propos de leur capacité à organiser et réaliser des ensembles d'actions requises pour atteindre des types de performances attendus* » (Bandura, 1986).

Cette théorie met en avant le concept d'« *agentivité* » qui désigne, selon ce psychologue, « *la capacité des individus à être des agents actifs de leur propre vie, c'est-à-dire à exercer un contrôle et une régulation de leurs actes* »<sup>3</sup>.

Ce concept a été utilisé à de nombreuses reprises dans la création de différents modèles psychologiques. Notamment, selon le modèle de Rosenberg développé dans le point précédent, il constitue une composante du concept de soi, avec l'estime de soi et les identités de soi.

Afin de définir le sentiment d'efficacité personnelle, il semble important de préciser les principes de base de ce concept (Lecomte, 2004, Pg 60 -64).

Dans un premier temps, pour obtenir un fonctionnement efficace, il est indispensable de posséder les aptitudes nécessaires pour mener à bien son objectif mais également avoir une croyance en son efficacité pour pouvoir utiliser ses compétences. Par conséquent, des personnes avec des compétences similaires peuvent obtenir des résultats différents en fonction de s'ils s'estiment capables ou pas de réaliser la tâche.

En effet, les personnes qui ont une forte croyance en leurs capacités abordent les tâches compliquées comme des défis à relever. Cela augmente leur intérêt pour la réalisation de celles-ci. Il apparaît que cette perspective les stimule, ce qui permet de conserver une forte implication.

---

<sup>3</sup>Psychomédia : <http://www.psychomedia.qc.ca/lexique/definition/agentivite>

Ces personnes voient l'échec comment un manque d'effort de leur part et cela leur permet une orientation favorable vers le succès. Grâce à cela, elles récupèrent rapidement leur sentiment d'efficacité après un échec. Cette perspective réduit le stress, diminue la vulnérabilité et améliore les performances.

À l'inverse, des doutes sur soi peuvent facilement limiter ou annuler les compétences personnelles. De manière générale, les personnes qui présentent ces caractéristiques évitent les tâches difficiles où elles doutent de leurs capacités. La motivation devant les obstacles compliqués n'est pas leur point fort car, elles se concentrent principalement sur les tâches qui demandent peu de motivation et qui sont peu éprouvantes. La concentration de ces personnes sur les difficultés des tâches à réaliser et sur leurs insuffisances a pour conséquence de diminuer leurs efforts et leur « *pensée analytique* ». Pour elles, lorsqu'un échec se produit, le sentiment d'efficacité personnel est difficile à récupérer. On peut les qualifier comme « *des victimes désignées du stress et de la dépression* ». (Lecomte, 2004, Pg 61).

Après ces réflexions, il est important de ne pas confondre le sentiment d'efficacité personnelle et l'estime de soi. S'il y a de fortes probabilités pour que ces deux concepts soient en corrélation positive, il peut également y avoir d'autres situations. Par exemple, un sentiment d'efficacité personnelle élevé et une faible estime de soi se manifestent quand une personne doit réaliser une action qu'elle réprouve moralement mais, pour laquelle elle s'estime compétente. À l'inverse, un niveau faible de sentiment d'efficacité personnelle et une bonne estime de soi se manifestent quand une personne s'estime incompétente pour une activité pour laquelle elle n'accorde que peu d'importance.

Le sentiment d'efficacité personnelle se construit grâce à quatre sources principales :

- La maîtrise personnelle : les succès renforcent l'efficacité personnelle tandis que les échecs le diminuent ;
- L'apprentissage social : le sujet a pu observer des personnes qui partagent les mêmes caractéristiques que lui réussir ou du moins avoir de bonnes compétences personnelles ;
- La persuasion par autrui : d'autres individus ont exprimé de la confiance envers les capacités du sujet ;

- L'état psychique et émotionnel : cela aura un impact sur l'évaluation des capacités du sujet. Un état psychique émotionnel dégradé ne va pas permettre une évaluation correcte des capacités.

Il convient également de préciser que Bandura ne croit pas en une conception purement individuelle de l'efficacité personnelle. Pour lui, l'efficacité collective a tout autant d'importance. Sa théorie sous-tend que le comportement et les émotions des individus sont mieux prédits si l'on tient compte de l'influence entre croyance d'efficacité et performances attendues dans une société. Pour lui, il y a donc des interactions entre la croyance d'efficacité et l'environnement.

Le tableau ci-dessous met en avant les effets psycho-sociaux et émotionnels des différents modes de croyances d'efficacité et d'attentes de résultats. (Ibid, Pg 63)

	Faibles attentes de résultat	Fortes attentes de résultat
Sentiment élevé d'efficacité personnelle	Revendication <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</span> Reproches Activisme social Changement de milieu	Engagement productif <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span> Aspirations Satisfaction personnelle
Faible sentiment d'efficacité personnelle	Résignation <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span> Apathie	Autodévalorisation <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> Découragement

Quadrant 1 : les individus confrontés à une faible attente de résultats avec un sentiment d'efficacité personnelle élevé intensifieront leurs efforts et auront tendance, par exemple, à vouloir modifier des pratiques sociales injustes via des revendications.

Quadrant 2 : les personnes sont convaincues de leur efficacité personnelle, mais également qu'elles évoluent dans un milieu qui répond à leurs attentes alors elles s'investissent, car elles sont poussées par une forte motivation, de fortes aspirations personnelles. Il s'agit donc, ici, de la meilleure des configurations.

Quadrant 3 : ceux qui ont un faible sentiment d'efficacité personnelle renonceront rapidement si leurs efforts ne sont pas récompensés.

Quadrant 4 : dépression et autodévalorisation se produisent lorsque le sentiment d'efficacité personnelle est faible et qu'il y a une forte attente de résultats. Par exemple, quand les individus

remarquent que des personnes identiques sont récompensées pour leurs efforts alors qu'eux ont échoué.

De nombreuses études mettent en avant qu'une efficacité personnelle forte influe positivement sur le fait de retrouver un emploi après un licenciement lors d'une période de récession. Kanfer et Hulin (1985) ont réalisé une étude sur l'employabilité. Il apparaît que le seul facteur significatif de réembauche est le sentiment d'efficacité personnelle : « *Plus l'efficacité perçue était élevée, plus le comportement de recherche d'emploi était important et plus le taux de réembauche était élevé* ». (Ibid Pg 74)

L'étude menée par Clifford (1988) a mis en avant que les demandeurs d'emploi convaincus de leur efficacité à trouver un emploi avaient plus de probabilités d'être réemployés. Au contraire, la personnalité et les caractéristiques des personnes, quant à elles, n'auraient pas d'influence sur le taux de réemploi. (Id)

Vinokur, Van Ryn, Gramlich & Price (1991) ont créé un programme en mobilisant des connaissances sur le « *coping* »<sup>4</sup> pour immuniser les ouvriers contre les effets psychologiques négatifs de la perte d'emploi et pour restaurer leur efficacité à retrouver un emploi. Les résultats ont été assez bons car les participants ont trouvé un emploi plus rapidement. Cela a amélioré leur satisfaction à la vie et sa qualité. L'année suivante, ils ont mentionné que « *l'effet de ce programme de réembauche sur le comportement de recherche d'emploi était entièrement médiatisé par l'efficacité personnelle perçue. Plus les croyances des participants dans leur efficacité à faire les actions qui apportent l'emploi étaient fortes, plus ils considéraient positivement les efforts de recherche d'emploi. Le rôle médiateur des croyances d'efficacité a été confirmé après avoir contrôlé les effets de l'âge, du sexe, du revenu familial et du niveau d'éducation.* » (Lecomte, 2004 Pg 75).

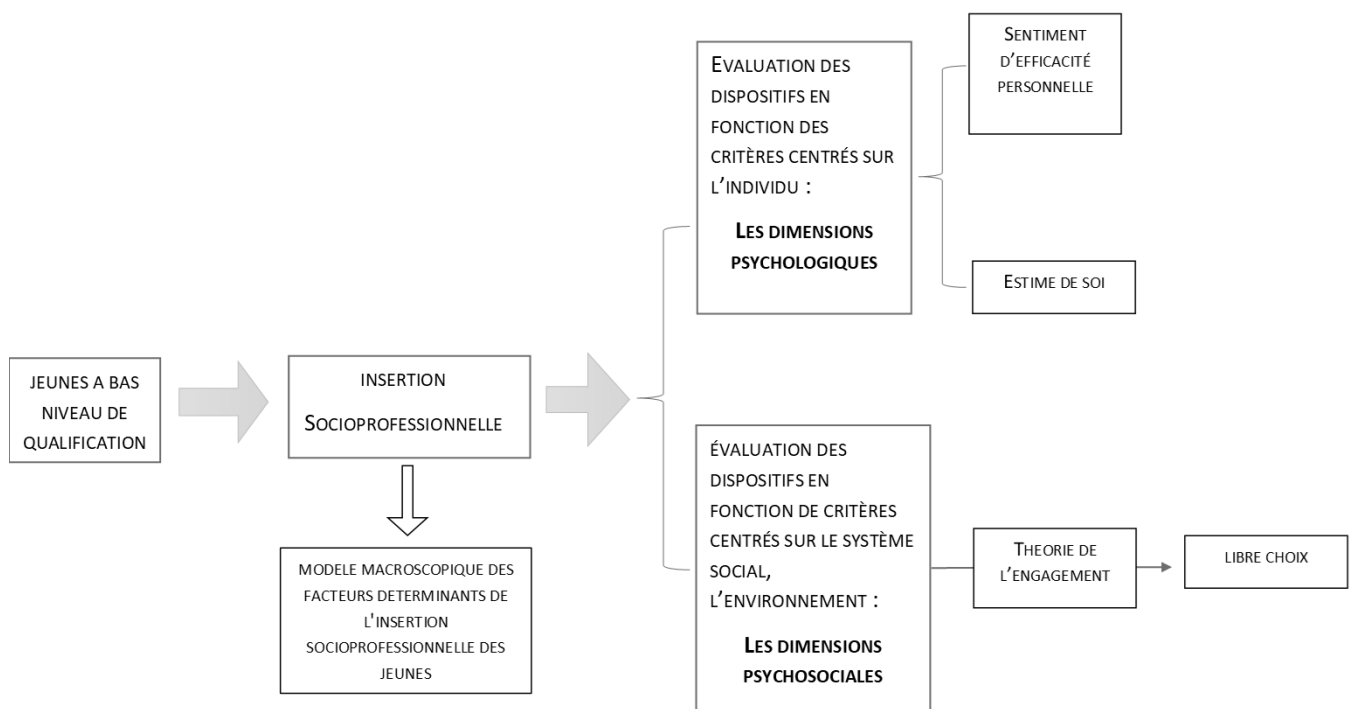
---

<sup>4</sup>Ensemble des efforts cognitifs et comportementaux destinés à maîtriser, réduire ou tolérer des demandes spécifiques internes et/ou externes, vécues par le sujet comme menaçant, épuisant ou dépassant ses ressources (R. Lazarus et R. Saunier, 1978)

## 5. Conclusion – Articulation des concepts théoriques

En guise de conclusion et afin d'apporter plus de clarté, les concepts théoriques mobilisés vont être schématisés ci-dessous grâce à une synthèse réalisée par mes soins. L'objectif est d'apporter plus de cohérence et de répondre à la problématique de recherche à savoir l'évaluation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi et plus précisément l'évaluation du module Win-Win organisé par le CPAS de Châtelet.

Comme vous pouvez le constater, l'articulation a pu être menée en mobilisant l'étude réalisée par Martine Roques (2008) sur « *Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion* ». C'est grâce à ce schéma que j'ai pu, par la suite, réaliser la méthodologie de ce mémoire. Il sera donc mobilisé dans le cadre de la réalisation du modèle d'analyse.



# CHAPITRE III :

## BALISES MÉTHODOLOGIQUES

## **1. Introduction**

L'objectif du chapitre III est de définir une méthode de travail afin de répondre à la question de recherche qui a été explicitée tout au long de ce mémoire. Pour ce faire, j'utiliserai le cadre théorique développé précédemment dans le chapitre II afin de réaliser la grille d'analyse des entretiens.

De plus, comme précisé depuis le début, je suis impliquée professionnellement dans la création et dans la réalisation de ce dispositif d'accompagnement. Dès lors, je mettrai en lumière les éventuels biais qui doivent être pris en compte dans la réalisation de cette étude.

## **2. Question et hypothèse de recherche**

Après toutes cette exploration du contexte et l'opérationnalisation des concepts issus des théories développées dans les chapitres précédents, la question de la recherche est la suivante :

**Comment le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win Win influence-t-il l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix des jeunes ?**

L'hypothèse principale de recherche est que le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win influencerait positivement l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix des jeunes.

## **3. Choix de la méthode de recueil des informations**

La méthode de récolte des données choisie est l'entretien, car c'est la méthode qui privilégie le plus les interactions humaines puisqu'elle se caractérise par un lien direct entre le chercheur et la personne interviewée.

Le sujet de recherche impliquant des concepts issus de la psychologie sociale, il semblait important de choisir une méthode qui permettait de nuancer les réflexions apportées par l'échantillon. Ce mode de recueil implique que l'interview soit réalisée dans une situation sécurisante pour la bonne poursuite du processus. En effet, c'est indispensable pour permettre aux personnes d'apporter des réponses à ces questions qui sont parfois assez personnelles et intimes. Dans ce but, il semble important de mettre la personne en confiance directement.

La méthode sur base de focus groupe a été envisagée un moment dans le processus de recherche. Cependant, les sujets de l'estime de soi et de l'efficacité personnelle semblaient trop intimes

pour pouvoir réaliser l'exercice en groupe avec des personnes qui ne se connaissent pas. Il a donc été décidé de se recentrer sur des entretiens individuels semi-directifs.

Cette méthode est la plus utilisée en recherche en sciences sociales et c'est sans doute pour cela que nous y avons été formés lors de notre cursus à la FOPES. Celle-ci permet de réaliser des entretiens qui sont relativement ouverts mais qui permettent, malgré tout, de pouvoir se recentrer sur les concepts théoriques abordés dans la recherche. Les concepts choisis ont été empruntés à des auteurs et à des théories précises, il fallait donc pouvoir s'assurer de ne pas les dénaturer tout en laissant assez de place aux interviewés pour qu'ils puissent développer leurs pensées. Il ne fallait pas non plus faire ressentir ces questions comme un interrogatoire principalement en raison de ma position particulière dans le processus de recherche. Je développerai ce point plus en profondeur dans la partie qui concerne les limites de ma recherche.

#### **4. Le champ d'analyse**

**Le champ d'analyse est le suivant :** l'étude sera menée sur une partie des jeunes qui ont participé au dispositif Win-Win entre 2019 et 2022.

Quatre sessions ont été organisées pendant cette période. Il est à noter que la crise covid s'est déclarée à cette période et que cela pourrait avoir un impact sur les résultats que nous obtiendrons.

A priori, tous les participants ont pu choisir le lieu de travail où ils souhaitaient être mis à disposition dans le cadre de la convention article 60§7 des CPAS. La zone géographique étudiée s'étend sur le territoire couvert par le CPAS de Châtelet, c'est-à-dire les communes de Châtelet, Chatelineau et Bouffioulx.

## 5. La population et l'échantillon

Le choix de l'échantillon s'est fait à partir de la délimitation de la population étudiée. Comme expliqué précédemment, la population provient des quatre groupes Win-Win qui ont été réalisés entre 2019 et 2022.

A la suite, j'ai réalisé un tableau représentant les caractéristiques principales des quatre groupes :

	Homme	Femme	Total par groupe	Contrats signés	Contrats en cours	Contrats terminés
Groupe 1	7	1	8	7	1	4
Groupe 2	5	4	9	7	/	5
Groupe 3	3	4	7	6	3	/
Groupe 4	5	3	8	6	6	/
Total	20	12	32	26	10	8

La population totale étudiée est assez restreinte car elle ne représente que 32 personnes. De plus, concernant l'étude j'ai souhaité interviewer uniquement les personnes pour qui un contrat de travail sous article 60 a été signé après le module préparatoire, ce qui limite encore la population. Par conséquent, il ne restait que 26 candidats potentiels pour la réalisation des interviews. Dans la mesure du possible, j'ai décidé de prélever un échantillon représentatif de 3 personnes dans chaque groupe pour un total de 12 interviews. Cependant, je ne suis pas parvenue à cet objectif car plusieurs jeunes avaient accepté de répondre aux interviews mais ils ont décliné leur participation en ne répondant plus à mes sollicitations.

Finalement, les interviews ont été menées de cette façon : deux interviews ont été menées dans le groupe 1, deux dans le groupe 2, deux dans le groupe 3 et trois dans le groupe 4, ce qui nous amène à un total de 9 interviews. L'échantillon est composé de 4 femmes et 5 hommes âgés entre 19 et 25 ans.

## **6. Anonymat des interlocuteurs**

En tant qu'assistante sociale, je suis soumise à une déontologie précise. En effet, je ne suis pas autorisée à divulguer des informations concernant des bénéficiaires que j'encadre dans ma fonction au service insertion du CPAS. De plus, mon échantillon étant très limité, il est indispensable d'anonymiser les personnes interviewées dans le cadre de cette recherche afin que l'on ne puisse pas deviner qui est le répondant. Dès lors, le prénom et le nom de famille des personnes seront remplacés par un code pour parvenir à respecter la déontologie à laquelle je suis soumise.

## **7. Position particulière dans le processus de recherche**

Étant active professionnellement au sein du CPAS dans lequel la recherche a été effectuée, je suis encore amenée à encadrer environ la moitié des personnes qui seront interviewées car certaines personnes sont encore en contrat de travail avec l'institution. Cela amène à une position assez particulière.

Alors, afin que les interviews soient les plus pertinentes possible, j'ai tenu à préciser à chaque personne qu'ils devaient tenter au maximum de se détacher de mon rôle d'assistante sociale au CPAS. Je leur ai précisé qu'ils pouvaient vraiment dire tout ce qu'ils souhaitaient et que cela n'aurait pas de conséquences sur le déroulement de leur contrat de travail, ni de leur prise en charge.

Par conséquent, la rupture épistémologique prend tout son sens dans le cadre de cette recherche. En effet, je dois également m'attendre à ce que mon travail soit critiqué et que la façon dont j'ai souhaité travailler soit peut-être contre-productive. Cependant, il est important que cela n'entrave pas ma recherche afin d'être la plus objective possible. Il est également important que les relations professionnelles que j'entretiens avec ces jeunes ne soient pas impactées par l'interview. Être consciente de cette limite et essayer d'en tenir compte en éloignant le plus possible mes a priori est déjà sans doute une façon de les dépasser.

## **8. Construction d'un modèle d'analyse**

### *A. Les concepts théoriques et leurs dimensions*

Afin d'établir le modèle d'analyse qui servira, par la suite, à créer la grille d'analyse des entretiens, j'ai dans un premier temps opérationnalisé les trois concepts développés dans le Chapitre II, à savoir : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et la liberté de choix.

L'opérationnalisation a consisté à mettre en lumière les principales dimensions et sous dimensions issues de ces concepts théoriques. Ensuite, les dimensions ont été traduites en indicateurs afin de faciliter la mise en relation entre les concepts théoriques et les interviews.

### *B. Les indicateurs.*

Dans cette partie, je vais terminer l'opérationnalisation des dimensions issues des concepts théoriques en ressortant des indicateurs. L'objectif de cette étape est de faciliter la mise en relation entre des concepts purement théoriques et des interviews pratiques des jeunes en situation de précarité.

En effet, le vocabulaire dont les scientifiques font usage et celui des jeunes aidés par le CPAS sont assez différents. Il convient donc de fournir des indicateurs intelligibles pour les bénéficiaires qui pourront être mentionnés dans les interviews des participants.

Ci-dessous, le modèle d'analyse comprenant un tableau plus détaillé que j'ai réalisé sur base de la littérature sur l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnel et la liberté de choix. Le modèle d'analyse m'a ensuite permis de réaliser différents éléments comme mon guide d'entretien et la grille d'analyse des interviews

MODULE D' ACCOMPAGNEMENT A L' EMPLOI WIN WIN

HYPOTHESE DE RECHERCHE



Influence positive

CONCEPTS	DIMENSIONS	SOUS DIMENSIONS	INDICATEURS
Estime de soi	Valeur accordée à soi-même	Jugement favorable ou défavorable envers soi-même	La personne mentionne des qualités personnelles
	L'acceptation de soi	Acceptation des forces et des limites personnelles	La personne déclare s'accepter avec ses forces et ses faiblesses
	Le sentiment de compétence	Avoir conscience de ses qualités, de ses capacités, de ses forces et de ses faiblesses	La personne peut identifier ses compétences
	L'attitude envers soi-même	Cultiver une attitude positive et de bienveillance envers soi-même malgré des événements malheureux ou des échecs	La personne parvient à donner des exemples de moments où elle a été confrontée à un échec et où elle a pu s'en sortir.
	Le respect de soi	Considération envers soi, ses valeurs, son caractère et sa dignité	La personne mentionne des jugements positifs envers elle-même
Sentiment d'efficacité personnel	La maîtrise personnelle	Capacité/incapacité à réaliser certaines tâches – lister ses compétences	La personne parvient à lister ses compétences sociales et professionnelles.
	Agentivité	Capacité à contrôler sa vie	La personne déclare avoir le sentiment de maîtriser sa vie, ses choix, ses décisions
	La persuasion par autrui	D'autres individus ont exprimé de la confiance envers ses compétences	La personne donne des exemples de moment où d'autres personnes ont reconnu ses compétences
	L'état physiologique et émotionnel	Santé et gestions des émotions	La personne parle de sa santé
Sentiment de liberté de choix	Raison interne ou externe ? Liberté Vs obligation	Impression de prendre des décisions par soi-même	La personne déclare avoir choisi de participer au module et/ou d'avoir choisi son lieu de travail. Dans le cas contraire, elle explique avoir été forcée et/ou ne pas avoir pu choisir l'endroit de travail

## 9. Grille d'analyse des entretiens

Pour procéder à l'analyse des entretiens, une grille a été créée sur base du modèle d'analyse présenté précédemment.

Cette grille servira à la réalisation des codages afin d'extraire les passages importants des interviews lors des analyses et de les rassembler dans un même document. Grâce à cette manipulation, la mise en relation des réponses sera facilitée. L'analyse des convergences et des divergences dans les réponses sera réalisée dans le but de pouvoir évaluer le module d'accompagnement à l'emploi du CPAS. Pour établir cette grille, je me suis basée sur l'ouvrage de Luc Van Campenhout, Jacques Marquet, Raymond Quivy (2017) appelé « *Manuel de recherche en sciences sociales* » et d'une vidéo trouvée sur YouTube dont la source explicative est également ce manuel. (YouTube, NURBAKSH Amir, 2020)

Code de l'interviewé :			
Concepts théoriques	Fréquences	Références	Observations
<b>Estime de soi</b>			
Valeur accordée à soi-même - jugement envers soi			
Acceptation de soi avec ses forces et limites			
Attitude positive envers soi - bienveillance en cas d'échec			
Sentiment de compétences forces/ faiblesses			
Respect de soi – considération envers soi			
<b>Sentiment d'efficacité personnelle</b>			
Maitrise – lister ses compétences au travail			
Agentivité – maitrise de sa vie			
Persuasion – reconnaissances des compétence un tiers			
Santé psy et physique			
<b>Engagement - Liberté de choix</b>			
Liberté			
Obligation			

## 10. Technique d'analyse des entretiens

Pour analyser les entretiens, j'ai procédé à une analyse de contenu. En effet, selon le manuel de recherche en sciences sociale, c'est l'analyse qui serait la plus adaptée au compte rendu d'entretien semi directif. Pour réaliser ces analyses, dans un premier temps, l'objectif est de rassembler toutes les informations collectées de manière très précise. Ensuite, il faut regrouper les déclarations des personnes par thèmes en fonction des dimensions et sous dimensions qui ont été déterminées par le modèle d'analyse. Par exemple, l'évocation de qualités personnelles renvoie à une dimension du concept d'estime de soi. De plus, le manuel met en avant cette méthode particulièrement intéressante pour le compte rendu d'interview car les méthodes qualitatives seraient extensives c'est-à-dire qu'elles analysent un grand nombre d'informations assez sommaires ce qui est le cas dans les interviews réalisées avec les jeunes du CPAS.

Il existe différentes méthodes d'analyse de contenu et j'ai choisi l'analyse thématique car il me semblait que c'était la plus adaptée en raison du nombre important de commentaires recensés. En effet, celle-ci permet de « *mettre en évidence les représentations sociales et les jugements des locuteurs* » (Van Campenhoudt, Marquet, Quivy, 2017, Pg 301).

Pour ce faire, il existe deux méthodes différentes et pour mon analyse, je les ai toutes deux utilisées. J'ai, d'abord, réalisé une analyse catégorielle. Par exemple, j'ai compté le nombre de fois où les personnes mentionnaient les indicateurs, j'ai compté le nombre de compétences ou le nombre de qualités que les personnes s'attribuaient.

Par moment, j'ai également procédé à une analyse de l'évaluation. Cette façon d'analyser repose sur les jugements formulés par les interviewés qu'ils soient positifs ou négatifs. Pour cette méthode, il convient de calculer la fréquence des jugements positifs et négatifs ainsi que leur intensité.

L'analyse thématique a été choisie car elle a un champ d'application très varié selon le manuel de recherche en sciences sociales. De plus, c'est cette méthode qui m'a été enseignée au sein de la FOPES lors du cours d'analyse quantitative. J'ai également choisi cette façon de faire car je me sentais plus familière avec celle-ci et me sentais plus en confiance pour aborder l'analyse de mon matériau empirique.

L'analyse des entretiens se fera par la réalisation de deux codages différents.

Dans un premier temps, un codage vertical a été réalisé. Celui-ci a pour objectif de repasser sur tout le matériau empirique récolté à travers la réalisation des interviews. Pour cela, j'ai mis en lumière les différents concepts théoriques en identifiant des extraits significatifs. Pour plus de facilité, les éléments significatifs seront reportés dans la grille d'analyse des entretiens

Ensuite, un codage horizontal a été réalisé afin de rapprocher les codages verticaux. L'objectif de ce codage est de mettre en avant les convergences et divergences, les similarités et les différences, les corrélations et l'autonomie.

Enfin, de nouvelles hypothèses de recherches et des recommandations seront formulées sur base des résultats.

## **11. Conclusion**

Cette partie a permis d'explicitier la méthodologie utilisée dans ce mémoire. Comme précisé précédemment, des limites et biais sont présents.

En effet, je ne suis pas parvenue à mobiliser 12 jeunes à travers la réalisation de cette étude. Afin de rendre cette recherche davantage pertinente, les trois personnes manquantes auraient été indispensables. Cependant, l'échantillon était assez restreint parce que le module n'en est qu'à ses débuts. La première version a été lancée en octobre 2019 et, par la suite, nous avons dû faire face à la crise COVID. De ce fait, nous avons donc interrompu la réalisation du dispositif pendant plusieurs mois.

De plus, la durée du dispositif et ma position particulière ont également joué un rôle dans la réalisation des interviews. En raison de cela, j'ai, finalement, peu interrogé de jeunes qui avaient totalement quitté l'accompagnement du CPAS.

Pour limiter ce biais, j'ai réalisé mes interviews dans les endroits de leur choix où ils se sentaient les plus en sécurité : parfois à domicile et d'autres fois dans un local neutre que j'ai pu avoir en location. Avant chaque interview, j'ai rappelé aux jeunes que ce qu'ils allaient me partager lors des interviews n'aurait aucun impact sur le contrat de travail, leur RIS et nos relations professionnelles.

# CHAPITRE IV :

## ANALYSE DES ENTRETIENS

## 1. Introduction

L'analyse des données empiriques récoltées au travers des interviews, sera réalisée en deux parties distinctes qui seront liées par la suite.

Tout d'abord, je procéderai à une analyse verticale passant en revue les interviews une à une et les intégrant dans la grille d'analyse présentée dans le Chapitre III. Ensuite, je réaliserai une analyse horizontale afin d'identifier les convergences et divergences

## 2. Analyses verticales

---

### Groupe 1 : début en octobre 2019.

---

#### A. GrIMM : l'animateur gaming

##### Profil et historique de l'accompagnement

La première personne interviewée est un jeune homme de 25 ans. Je l'accompagne dans son parcours en insertion depuis ses 18 ans et j'ai également accompagné sa maman au début de ma carrière. Au fil des années, une relation de confiance a pu être établie entre lui et moi. Depuis son entrée au CPAS, celui-ci vivait avec sa maman bénéficiaire du RIS, son frère, sa sœur mineure et un ami que la famille hébergeait. Dès son enfance, il a dû beaucoup s'occuper de son frère et sa sœur car sa maman souffre de problèmes de santé très importants. Au niveau scolaire, il a été scolarisé en enseignement professionnel dans le secteur de l'électricité et a arrêté ses études en 3e année.

A son arrivée au service insertion, cela n'a pas été évident. Il se cherchait et il ne savait pas dans quel secteur se diriger. Tout au long de l'accompagnement, il lui a été demandé de faire un nombre de formations important dans des secteurs très variés. Cependant, à chaque fois, celui-ci ne parvenait pas à terminer ses formations car il n'en voyait pas l'intérêt. Il l'explique très bien dans les interviews :

*« Moi par exemple, à un moment donné, j'ai eu le choix entre telle ou telle formation donc j'ai dû choisir entre deux formations ... même si ces deux formations ne m'intéressaient pas forcément... mais du coup, je n'avais pas le choix en soi... En fait, on t'impose des choix et donc finalement on t'a imposé ».*

Ce que le jeune exprime au travers cet extrait d'interview c'est que sa liberté de choix n'était pas respectée. En effet, le CPAS lui demandait de faire une série de formations qui ne l'intéressaient pas. Par conséquent, il s'est senti coincé. Il n'avait le sentiment de pouvoir faire ses propres choix. Comme nous le démontre la théorie de l'engagement, lorsque les décisions se prennent avec des raisons externes, cela éloigne les personnes de leurs actes et cela a pour effet le désengagement. C'est, sans doute, pour ces raisons que le jeune ne parvenait jamais à terminer les formations qu'il entamait. Ces formations étaient recommandées par l'assistante sociale du CPAS mais la réalisation de celles-ci ne dépendait pas de raisons internes au jeune et c'est cela qui a causé son désengagement.

Cela nous a valu beaucoup de rendez-vous individuels où je devais lui rappeler ses obligations envers le CPAS. Celui-ci en parle dans les interviews lorsqu'il mentionne « *Je me suis déjà fait engueuler plusieurs fois par mon assistante sociale* ».

Si l'on analyse cette partie d'interview, en regard de la théorie d'Allard et Ouellette, on peut supposer que cette action de l'assistante sociale est contre-productive. En effet, elle aurait tendance à annihiler l'autonomie du jeune en le rendant dépendant puisqu'elle tente d'influencer le comportement de celui-ci en fonction des attentes que le CPAS a envers lui. Un accompagnement efficace devrait permettre au jeune de développer son autonomie. Cette situation met en exergue le caractère ambivalent de la position des AS en CPAS qui doivent faire de l'aide et du contrôle avec leurs bénéficiaires.

Après des années d'accompagnement infructueux, je lui ai proposé de participer au module Win-Win. Au début, il hésitait à participer mais, par la suite, il en a parlé avec son colocataire et ils ont décidé de se lancer tous les deux.

Pendant les visites, celui-ci ne se reconnaissait dans aucun des endroits que nous avons visités car le travail lui semblait trop dur physiquement. A l'époque, il évoquait des soucis de santé : douleurs au dos et aux genoux.

Le jeune était passionné par les jeux vidéo depuis son enfance, c'était son plus grand hobby. Son objectif était de travailler dans ce secteur mais cela était impossible car il avait arrêté sa scolarité trop tôt et n'avait pas de diplôme.

Peu de temps avant cela, nous avons créé un partenariat avec une ASBL active dans le socioculturel qui a pour objectif de « *promouvoir deux disciplines essentielles du monde de*

*l'image contemporaine, le cinéma et le jeu vidéo* ». Dès lors, j'ai pris contact avec le directeur de la structure pour lui proposer la candidature du jeune. Après une réunion avec le directeur, le responsable de la cellule jeux vidéo, toutes les parties ont donné leur accord pour signer un premier contrat au sein de L'ASBL. Le jeune touchait à son objectif car il a signé un contrat de travail en tant qu'animateur en jeux vidéo dans le socioculturel. C'était sa première expérience professionnelle. Il évoque cela dans son interview « *je me rends compte que j'ai eu vraiment beaucoup de chance parce que comme aucun choix ne me convenait... tu as quand même réussi à pousser le directeur pour qu'il m'embauche donc ça va... donc ça veut dire que, même toi, tu constatais que les choix ne me convenaient pas en soi.* »

Malheureusement en mars 2020, le COVID a fait son apparition. Le secteur socioculturel a énormément souffert durant cette crise et la structure a dû fermer pendant de longs mois. Le contrat du jeune a été stoppé en octobre 2020 lors du deuxième confinement. A ce moment-là, il n'avait pas assez travaillé pour prétendre aux allocations de chômage. Il est donc revenu au RIS.

Ensuite, lorsque la grosse crise COVID est passée, nous avons refait la même procédure et un nouveau contrat sous article 60 a été résigné en septembre 2021. Lors de son interview, celui-ci a mentionné avoir ressenti un grand besoin d'indépendance après avoir signé son contrat :

*« je déteste dépendre de quelqu'un. C'est à cause de ça, je dépends de quelqu'un depuis que je suis né et donc, à un moment donné, pour moi il faut que ça change et que je reprenne ma vie en main. C'est d'ailleurs pour ça que j'ai quitté ma copine de l'époque. J'avais un besoin de liberté et de changement. Si je me lançais dans une relation, j'avais besoin qu'on vive ensemble »*

Cet extrait d'interview met en avant le besoin d'autonomie du jeune. Il a donc pris l'initiative de faire des démarches en ce sens. Il explique qu'après avoir signé son contrat de travail, il a ressenti le besoin de déménager de chez sa maman et a quitté sa copine. Selon la théorie d'Allard et Ouellette, cela renvoie au développement psychosocial de son identité personnelle issue de la théorie d'Erikson. Le module Win-Win, au travers de la réalisation de l'article 60, aurait permis que le jeune développe les composantes d'autonomie et d'initiative.

Ce jeune termine donc son contrat de travail au 31 août 2022. A la suite d'une réunion que nous avons réalisée début août au sein de la structure, nous avons appris qu'un contrat de travail traditionnel allait lui être proposé à la fin de son article 60.

## Estime de soi

De manière générale, le jeune s'accorde des jugements positifs car il se qualifie de « *fier, motivé, travailleur, s'en sort bien.* ». Celui-ci démontre une grande lucidité sur ses forces et ses limites. Il identifie clairement rencontrer des faiblesses pour les animations, avoir tendance à se laisser aller quand il ne travaille pas, il veut s'améliorer par rapport aux difficultés qu'il éprouve au travail « *mais j'aimerais bien pousser ça par la suite.* ».

Il estime s'accepter tel qu'il est et se moque de l'avis des autres : « *si ça ne plaît à personne et bien je m'en fous, tant que moi ça me convient.* ».

Sa représentation de lui-même a évolué depuis qu'il est passé par le dispositif car il déclare : « *Avant, j'aurais dit que j'étais une feignasse qui ne voulait rien faire de sa vie.* ». Maintenant, il parvient à prendre du recul en cas d'échec et persévère pour parvenir à ses fins : « *je persévère parce que si on abandonne à chaque difficulté, je pense que ça n'ira jamais.* ».

Il se définit comme un autodidacte et se sent en capacité d'apprendre de nouvelles techniques en lien avec sa profession d'animateur en jeux vidéo.

Il déclare avoir beaucoup plus d'estime pour lui-même depuis qu'il a participé au dispositif : « *J'ai beaucoup plus d'estime pour moi-même.* ». Il déclare avoir la capacité de corriger ses collègues (non-article 60) : « *c'est moi qui les corrige mes collègues parce que je suis le seul qui connaît les animations.* »

Il déclare que sa confiance en lui n'a jamais été entravée par le fait d'être bénéficiaire du RIS.

De manière globale, ce jeune démontre que son estime de lui a évolué positivement grâce à sa participation au module Win-Win. En effet, il parvient à évoquer des qualités le concernant. Il exprime clairement que son estime de lui a évolué positivement car auparavant il se définissait comme une « feignasse ». Aujourd'hui, il s'attribue le jugement positif de « travailleur ». Il déclare mot pour mot qu'il a plus d'estime pour lui-même ce qui, encore une fois, met en avant que le dispositif ait eu un effet positif sur cette variable. Il n'a mentionné aucun jugement négatif envers lui-même et cela même en cas d'échec. Il éprouve encore quelques difficultés dans certaines tâches professionnelles mais il déclare que cela n'entrave pas son estime de lui-même car il met des choses en place pour améliorer la situation. Il démontre de la persévérance ce qui renvoie à la dimension du sentiment de compétence du concept d'estime de soi.

## **Sentiment d'efficacité personnelle**

Il parvient facilement à lister ses compétences sociales « *Quand tu travailles dans le culturel, il faut beaucoup de savoir-vivre avec les autres* » et techniques « *Savoir utiliser un drive sur un lieu de travail, ce n'est pas forcément simple* ». Il est également capable d'explicitier son évolution « *J'ai beaucoup plus de facilité à m'exprimer* » même s'il se déclare un peu frustré car il aurait aimé en apprendre davantage : « *J'ai l'impression que j'aurais pu développer de nouvelles choses* ».

Il se sent relativement autonome dans sa fonction : « *C'est moi qui gère tout seul* ».

Selon lui, le dispositif via l'obtention du contrat de travail lui a permis de prendre son indépendance : « *je voulais travailler pour ne plus vouloir dépendre des autres parce que j'avais un besoin d'indépendance* », d'évoluer positivement « *le travail ça sert surtout à se développer* » et de donner du sens à sa vie « *tu te sens avancer dans ta vie tout simplement, Tu ne stagnes plus* ».

Il est conforté dans ses compétences notamment parce que le responsable lui a proposé un contrat CDI et lui a confié la formation des nouveaux : « *on m'a proposé de résigner un CDI donc ça prouve quand même que j'ai mon importance* ».

Ce jeune démonte un sentiment d'efficacité personnel assez élevé car il explique qu'il parvient à corriger ses collègues qui sont en contrat régulier avec l'ASBL. Il parvient également à mentionner ses compétences sociales et professionnelles, ce qui démontre une maîtrise personnelle qui est une des dimensions du sentiment d'efficacité personnelle. Le jeune fait preuve d'agentivité car il déclare prendre des bonnes décisions en prenant son autonomie vis à vis du foyer familial. Le jeune exprime également que ses collègues lui ont renvoyé ses compétences ce qui lui a permis d'augmenter son sentiment d'efficacité personnel. Cela renvoie à la dimension de persuasion par autrui du cadre théorique.

## **Liberté de choix**

Il exprime à quatre reprises qu'il a pu choisir la formation qu'il souhaitait faire et qu'il a choisi de participer au module : « *on a décidé de participer à deux mais, concrètement, celle-ci je n'ai pas l'impression qu'elle m'a été imposée donc là ça allait* ».

Cependant, il est nuancé dans le fait d'avoir eu le choix à 100% car il exprime le fait d'être obligé de faire quelque chose pour pouvoir garder son RIS. De plus, il ressentait une obligation

de signer un contrat art 60, il ne pensait pas pouvoir se rétracter et revenir au RIS : « *je n'avais pas le choix car je n'avais pas la possibilité de me rétracter. A la fin de la formation, j'avais l'impression de devoir faire d'office un article 60* »

Il exprime n'avoir eu qu'un seul choix de lieu de travail car les autres endroits ne lui convenaient pas. Néanmoins, il reconnaît avoir été chanceux car le CPAS a, tout de même, finalement trouvé quelque chose qui lui convenait « *... tu as quand même réussi à pousser le directeur pour qu'il m'embauche, donc ça va...* ».

Le jeune estime avoir eu le choix de participer ou non au module Win-Win. Ce sont donc des raisons internes qui l'ont poussé à participer au module. C'est sans doute pour cela qu'il a mené à bien cet accompagnement à l'emploi. Cependant, il met en avant, à plusieurs reprises avoir eu l'obligation de réaliser une activité car il était aidé par le CPAS. Il exprime qu'auparavant de nombreuses formations lui ont été imposées alors qu'elles ne lui convenaient pas. Il utilise le mot « ultimatum » dans l'interview. Comme expliqué précédemment, c'est sans doute pour cela qu'il n'a pas réussi à mener à bien ces formations imposées et qu'il les a abandonnées en cours de route. En effet, les raisons qui l'ont poussé dans cette direction étaient externes car c'est le CPAS qui lui l'avait fortement recommandé de les réaliser. Dès lors, on ne peut pas exprimer que ce jeune a réellement eu le choix de participer au module.

Concernant le choix de l'emploi, il pense également avoir eu le choix entre diverses fonctions mais que, finalement, une seule lui convenait. Dès lors peut-on réellement considérer cela comme une liberté de choix puisqu'un seul choix convenait et que en cas de refus la personne risquait de perdre son RIS ?

De plus, le jeune exprime ne pas avoir ressenti la possibilité de se rétracter et avoir eu le sentiment de devoir absolument signer un contrat de travail sous article 60. Cet exemple met également en évidence que la liberté de choix est relative. Finalement, une solution qui convenait à tout le monde a été trouvée et cela s'est bien terminé étant donné que nous avons réussi à trouver une fonction qui lui convenait et qu'il va poursuivre après son article 60. Malheureusement, le CPAS ne dispose pas toujours de moyens suffisants pour trouver des postes de travail qui conviennent parfaitement aux jeunes. Si le schéma se reproduit et qu'aucune solution n'est trouvée, l'insertion professionnelle du jeune ne sera, sans aucun doute, pas aussi réussie.

## **L'insertion**

Au niveau du modèle de Allard et Ouellette et du développement psychosociale de l'identité personnelle, le jeune fait preuve des six dimensions évoquées par Erikson :

- Confiance : il déclare avoir relativement confiance en lui
- Autonomie : il a voulu quitter le foyer familial pour prendre son indépendance
- Initiative : il a cherché un logement personnel
- Industrie : il a envie de continuer à développer ses compétences dans son secteur
- Identité : le jeune a une bonne image de lui-même et il s'accepte tel qu'il est
- Intimité : il a développé des liens avec les autres jeunes du module

Ces constatations démontrent un fort développement de son identité personnelle. C'est sans doute pour cela que son insertion professionnelle a été aussi positive.

## **Le dispositif**

Concernant l'organisation du dispositif, le jeune exprime différentes choses intéressantes. Tout d'abord, le jeune mentionne avoir acquis des compétences techniques et sociales par le travail, ce qui est un des objectifs du module.

Cependant, il exprime également ne pas avoir eu la possibilité de choisir un autre endroit et donc il considère n'avoir eu qu'une seule option de lieu de travail car il ne se voyait pas effectuer un travail qui ne lui convenait pas. Dès lors, peut-on réellement considérer que cette personne a eu le libre choix de l'endroit où il allait devoir travailler ? Il semblerait que non. L'objectif d'autonomisation des bénéficiaires, par rapport à ce point, n'est donc pas complètement respecté.

Le jeune met également en avant la double casquette que les assistants sociaux doivent arborer entre aide et contrôle car il explique avoir été réprimandé à plusieurs reprises par son assistante sociale quand il n'arrivait pas à terminer les formations qu'il entamait. Il exprime également avoir reçu de l'aide pour trouver un emploi dans un secteur qui ne lui aurait pas ouvert les portes étant donné son manque de qualification professionnelle. Pour cela, il se déclare chanceux. Ce jeune démontre que, même si l'on n'a pas de diplôme suffisant mais qu'on est intéressé et motivé de réaliser un travail dans un secteur qui passionne, on peut s'en donner les moyens et y arriver.

Le bilan de l'accompagnement et de la participation au dispositif est plutôt positif étant donné que le jeune a été réengagé par la structure après la réalisation de son contrat de travail sous article 60.

## *B. GrIGC : l'ouvrier urbain*

### **Profil et historique de l'accompagnement**

Il s'agit d'un jeune homme de 24 ans qui a été accompagné par le CPAS à la fin de sa scolarité. En effet, il a perçu un RIS pendant son stage d'insertion. A l'époque, il vivait chez ses beaux-parents avec sa copine et d'autres frères et sœurs qui vivaient aussi avec leurs compagnons dans le foyer. Ils étaient une dizaine de personnes dans le logement.

Le jeune a obtenu sa qualification de boulanger et son CESS au sein d'une école professionnelle de la commune. Cependant, celui-ci est arrivé à son premier rendez-vous en me disant qu'il voulait absolument travailler mais qu'il ne voulait plus du tout travailler en boulangerie car il en était dégoûté. Il avait déjà fait quelques stages en boulangerie et, notamment, dans une usine de production de pain mais il n'avait pas encore eu de contrat de travail traditionnel.

Nous allions lancer la première version du module quelques semaines plus tard, alors je lui ai proposé de participer au dispositif Win-Win. Au premier abord, celui-ci a montré quelques réticences lorsque je lui ai mentionné que c'était une formation en groupe. Celui-ci se déclarait comme peu sociable. Malgré cela, il s'est tout de même présenté à la séance d'informations et a entamé le module avec les autres jeunes.

Celui-ci a tout de suite trouvé un endroit où il souhaitait travailler pour effectuer son article 60. Il a travaillé en tant que steward urbain pendant un an. Ensuite, il a été réengagé, après son article 60, en tant qu'ouvrier urbain dans la même structure. Il est toujours sous contrat jusqu'à la fin de ses 25 ans et il espère, par la suite, pouvoir obtenir un contrat à durée indéterminée.

### **Estime de soi**

De prime abord, le jeune n'exprimait pas de jugement positif envers lui-même : « *Je suis quelqu'un de normal* ». Cependant lorsque l'on a abordé ses qualités au travail, il a su fournir quelques éléments positifs, il s'est qualifié de : « *Courageux, indispensable, utile* ».

Il est persévérant en cas d'échec : « *En cas d'échec, je réessaye jusqu'à ce que j'y arrive* ». Il exprime une évolution positive de ses compétences : « *Maintenant, je sais que je le fais et que je sais que je peux avancer* ».

Le jeune a pu développer une estime de soi au cours de la réalisation du dispositif. En effet, le dispositif lui a permis de se rendre compte de ses qualités au travers de la réalisation de son contrat de travail. La valeur qu'il s'accorde à lui-même, une des composantes de l'estime de soi, a évolué favorablement. Ce jeune explique également avoir développé son sentiment de compétence grâce à la réalisation de son travail. Cela lui a permis d'avoir une estime de lui plus positive. Enfin, la théorie sur l'estime de soi de Allport exprime qu'une attitude positive envers soi-même en cas d'échec réduit les souffrances, c'est ce que le jeune exprime quand il met en avant qu'il persévère en cas d'échec.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Il déclare un grand panel de compétences techniques mais peu de compétences sociales : « *j'ai mon CQ 6 en boulangerie ... après par rapport à la question du travail... Moi, je chipote à tout donc j'ai chipoté dans la menuiserie, j'ai chipoté dans le bâtiment, je sais changer un boiler* », « *je n'utilisais pas autant de machines que ce que j'utilise maintenant* ». Il avait déjà eu du mal à s'attribuer des jugements positifs sans évocation du travail dans la partie précédente.

Il semble attaché au fait que le travail lui permette une autonomie financière qu'il n'avait pas avant : « *on ne dépend plus du CP, on ne dépend plus du chômage ... on ne dépend de plus personne maintenant c'est nous... on a notre gagne-pain* », « *je me démerde tout seul* ». Il a l'impression de mieux contrôler sa vie.

Il exprime mieux savoir dans quel domaine il aime travailler depuis qu'il est passé par le dispositif : « *Cela le module m'a vraiment aidé à me diriger...* »

Il se sent compétent car certaines personnes l'appellent pour faire du travail non déclaré à leurs domiciles : « *si les gens me rappellent... c'est que je suis compétent* ».

Il exprime un découragement dans le fait de travailler pour avoir le même salaire que certains demandeurs d'emploi : « *... Maintenant, je comprends ceux qui ne veulent pas travailler car ils ont le même salaire que quelqu'un qui fait un 38 h semaine et bien autant rester chez soi à rien faire* ».

Lors de l'interview, le jeune met en avant une grande maîtrise personnelle en développant toute une série de compétences professionnelles, cela renvoie à une des dimensions du sentiment d'efficacité personnelle. Le jeune exprime également que plusieurs personnes lui ont renvoyé ses compétences. Cet exemple fait référence à la persuasion par autrui, ce qui lui a permis de renforcer son sentiment d'efficacité. Il fait également preuve d'agentivité car il a exprimé comprendre que certaines personnes soient découragées de travailler quand des personnes bénéficiaires d'allocations sociale gagnent autant d'argent que lui. Malgré cela, il exerce un contrôle et une régulation de ses actes en continuant d'aller travailler, cela démontre un sentiment d'efficacité personnelle important. On peut donc affirmer que ce sentiment a évolué positivement depuis qu'il a participé au module d'accompagnement à l'emploi du CPAS. Dans cette partie, ce jeune met en avant un des problèmes de société qui est la précarisation du travail

<sup>5</sup> En raison de cette contrainte sociétale, il est parfois compliqué pour les assistants sociaux de trouver les mots justes pour motiver certaines personnes à continuer de rechercher de l'emploi.

### **Liberté de choix**

Il exprime qu'il a décidé de participer au dispositif de son plein gré : *« on nous a directement demandé si on voulait le faire ou pas et j'ai directement dit oui »*. Il exprime aussi avoir eu le choix de l'endroit où il souhaitait travailler mais qu'il aurait aimé avoir une plus grande diversité de choix *« Il y a quand même peut-être... Pas un manque ... mais peut-être pas assez d'endroits où aller visiter, où les gens avaient besoin de nous »*.

Selon lui, il faudrait imposer la participation au module Win-Win pour les jeunes du CPAS : *« je ne laisserais pas le choix moi... j'imposerais et celui à la fin qui ne trouve pas de travail... il ne bénéficie de rien s'il n'a pas envie. », « S'ils ne veulent pas et bien qu'ils se débrouillent avec le Forem et ils n'ont rien du CPAS »*.

### **L'insertion**

Avant de participer au module Win-Win, le jeune n'avait pas encore développé la dimension de confiance issue du modèle théorique de Allard et Ouellette car il émettait encore des réticences vis-à-vis de la réalisation des activités de groupe. Il n'avait pas confiance en lui ni dans les

---

<sup>5</sup>La précarité de l'emploi correspond, selon lui, au fait de **ne pas pouvoir prévoir son avenir professionnel, ni assurer durablement sa protection sociale**. Les critères à prendre en compte sont au nombre de trois, durabilité de la relation d'emploi, unicité de l'employeur, niveau des revenus. Site CNIS : [https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2017/12/DPR\\_2008\\_12e\\_reunion\\_GT\\_emploi\\_prekarite\\_emploi.pdf](https://www.cnis.fr/wp-content/uploads/2017/12/DPR_2008_12e_reunion_GT_emploi_prekarite_emploi.pdf) consulté le 12/08/2022

autres. Néanmoins, au fil du temps, le jeune a pris confiance en lui mais également dans les autres membres du groupe. Lui, Gr1MM et un autre jeune ont créé des liens d'amitié. Ils se voyaient beaucoup en dehors de la formation pour réaliser des activités entre eux. En raison de cela, on peut affirmer que son développement psychosocial de son identité personnelle a évolué positivement car il a développé la composante d'intimité liée à ce modèle théorique.

On peut également dire que ce jeune a développé la composante d'industrie de manière importante car comme il l'explique, il aime apprendre de nouvelles choses à travers la réalisation de ses tâches professionnelles.

Le développement de ses compétences psychosociologiques a sans aucun doute permis à ce jeune de réussir son insertion professionnelle car il a été réengagé par la structure où il a réalisé son contrat de travail sous article 60 et est en passe de signer un CDI.

### **Le dispositif**

Le jeune met en avant que le dispositif est intéressant mais que pour lui, il n'y a pas assez d'opportunités de fonction dans le module. Il est important de préciser qu'environ une quinzaine de postes leur a été proposé lors des visites d'entreprises. Ce qu'il met en avant est interpellant car, dans une étude appelée « *L'impact des conditions de choix d'un emploi sur l'insertion professionnelle de publics « précaires » : une application de la théorie de l'engagement* », les auteurs (Pascual A., Castra D, Guéguen N, 2006, Pg 27) mentionnent qu'au-delà de trois offres d'emploi, cela a des effets négatifs sur les personnes car elles ne parviennent plus à choisir en raison de la surcharge cognitive qui leur est imposée. Le jeune interviewé mentionne lui, au contraire qu'il aurait préféré avoir plus d'offres. Cela tranche avec ce que les auteurs avancent. La méthode IOD fonctionne également sous le même principe et propose aussi trois offres aux demandeurs.

---

## Groupe 2 : Début en février 2020

**Ce groupe a été chamboulé car nous avons arrêté le module pré-emploi du jour au lendemain à cause de la crise Covid et du premier confinement. Les jeunes ont donc commencé leur contrat de travail après le premier confinement sans avoir pu réaliser l'ensemble des visites. De plus, ils ont dû subir les mesures anti-covid et un autre confinement durant la réalisation de leur contrat de travail. Ces circonstances particulières ont sans doute joué dans la bonne réalisation de leur contrat de travail.**

---

### *C. Gr2YM : le persévérant*

#### **Profil et historique de l'accompagnement**

Le jeune a 24 ans et est aidé par le CPAS depuis ses 18 ans. Depuis son arrivée, j'effectue son accompagnement en insertion professionnelle. Lorsque je l'ai rencontré, il vivait dans un logement insalubre avec sa compagne. Ensuite, quelques années plus tard, son fils est né.

Ce jeune a souvent rencontré des difficultés à se diriger dans un domaine précis de travail. Il passait de boucher à mécanicien, camion, soudeur, ... A plusieurs reprises, il a voulu reprendre une formation mais il a été bloqué de nombreuses fois car il ne possédait pas de CEB. En effet, il avait réalisé ses études dans l'enseignement spécialisé. Il a fait une formation de remédiation en français et en mathématiques pour les NEETS afin de se remettre à niveau. Cependant, cela ne suffisait pas pour qu'il intègre les formations qu'il souhaitait. Son modèle dans la vie, c'est son père. Il veut travailler pour le rendre fier même s'il explique que celui-ci s'est ruiné la santé en travaillant et qu'il dépend de la mutuelle depuis :

*« Mon père est une référence pour moi dans le monde du travail, car c'est quelqu'un de courageux. Même quand il avait mal, il allait quand même travailler, car il devait subvenir aux besoins de sa famille. Pour moi, c'est un modèle. Le voir se rendre malade car il ne sait pas plus travailler me pousse à vouloir travailler pour rendre fier mon père, ma famille, ma femme et mon fils. Je veux que mon fils ait un modèle dans la vie. Je ne veux pas montrer à mon fils que rester au CPAS, au chômage ou à la mutuelle c'est l'avenir »*

Cet extrait renvoie au concept théorique de l'identité professionnelle du modèle macroscopique de Allard et Ouellette. En effet, le modèle postule que si le jeune peut s'identifier à un travailleur dans son enfance, cela va lui permettre de « développer le concept du travail en tant que partie

*essentielle du moi idéal* » (Allard et Ouellette, 2002, Pg 508). Dans l'extrait précédent, c'est cela qu'explique le jeune au travers de son intervention. Il exprime que, malgré les difficultés, son père a continué de travailler. Son père, c'est son modèle et il essaie de reproduire ce schéma avec sa famille. C'est sans doute pour cette raison qu'il persévère dans le travail malgré les difficultés auxquelles il est confronté.

Un jour, il m'a demandé pour travailler et je lui ai donc proposé de participer au module Win-Win. Nous avons débuté ce module en février 2020 mais nous avons dû l'arrêter avant d'avoir pu réaliser toutes les visites.

En juin 2020, il voulait commencer son contrat de travail dans une des structures que nous avons visitées mais celle-ci rencontrait des difficultés à se relever de la crise COVID et ne souhaitait plus prendre de nouvelles personnes en contrat de travail. Il a donc dû se rabattre sur son deuxième choix qui était de travailler dans une ASBL de collecte d'encombrants à domicile. Malheureusement, après une semaine de travail, il s'est cassé le pouce et a été mis en accident de travail pour le reste de son contrat. Lorsqu'il a pu reprendre le travail, il nous a recontacté. Toutefois, sa compagne allait bientôt percevoir des allocations d'insertion. Au départ, ma responsable ne souhaitait pas que nous lui fassions signer un nouveau contrat car il allait bientôt quitter le CPAS. Fort heureusement, après avoir négocié avec la directrice et trouvé un endroit de reclassement, il a pu resigner un nouveau contrat de travail.

Il l'explique dans l'interview :

*« A la base, j'avais choisi l'ASBL Faim et Froid, mais ils ne prenaient plus d'articles 60 à l'époque, donc je me suis redirigé vers la Ressourcerie. Mais à la Ressourcerie, j'ai eu un accident de travail, donc j'ai été redirigé vers l'ASBL Centre-Ville. Le travail en soi était agréable, et cela ne me déplaisait pas, mais il faut savoir le faire. Il fallait être dehors par tous les temps (pluie, froid, etc). »*

Malheureusement, sa fin de contrat ne s'est pas très bien passée et il n'a pas été réengagé par l'ASBL. A la fin de son contrat en juin 2021, il s'est donc retrouvé au chômage. Depuis, il explique avoir réalisé une formation de chauffeur poids lourd au FOREM. Malheureusement, il s'est de nouveau blessé et n'a pas pu réaliser ses stages en entreprise.

## Estime de soi

Il liste ses qualités mais il émet quelques doutes sur lui-même : « *Je doute de moi par moments, mais je trouve que je suis une bonne personne qui mérite d'avancer. Je suis quelqu'un d'investi et quand je m'investis c'est toujours à 100%. Quand je travaille, je le fais correctement. Je suis courageux, volontaire, ponctuel, je travaille bien et je suis soigneux, et organisé* »

Il déclare que le module lui a permis de sortir de chez lui et de prendre confiance en lui « *Ça m'a changé car ça m'a permis de sortir de chez moi, de voir la vraie vie, ça m'a redonné confiance en moi.* ».

Le jeune a conscience de ses faiblesses au niveau de sa confiance en lui donc il met des choses en place pour que cela ne se ressente pas : « *Si je dois me présenter devant un employeur, et que je ne me sens pas confiant ou que j'ai des doutes, j'ai peur que ça ne donne pas une bonne image de moi face à cet employeur. C'est pourquoi, avant un entretien, j'essaie de bien me préparer...* ». Selon lui, son manque de confiance en lui est présent depuis toujours en raison d'une vie compliquée : « *Je me suis toujours senti différent des autres. Parfois, je me sens inférieur aux autres et je me sous-estime. C'est un gros problème chez moi parce que je n'ai pas eu un parcours facile* ».

Les critiques ont un impact négatif sur lui : « *Parfois, on me juge en fonction de mon physique. Je me sens rabaissé et rejeté.* ». Il exprime qu'il se sent parfois limité dans ses projets personnels : « *J'ai beaucoup de projets, mais je me sens un peu bloqué* ».

Il exprime que le module lui a apporté beaucoup de confiance en lui, il s'est senti valorisé. Pour lui, cela est aussi dû à l'effet du groupe car il a ressenti du soutien social. En effet, auparavant, il se sentait isolé socialement. Les contacts humains lui ont fait du bien psychologiquement :

« *Je trouve que ce module rend service aux jeunes.... Ça permet de revaloriser les jeunes, de les faire se réveiller, se bouger. J'étais dans ma bulle et complètement renfermé sur moi-même, donc ça m'a aidé au point que j'ai envie de retravailler. J'en ai eu marre de rester enfermé chez moi... dans d'autres CPAS, ils ne proposent pas ce genre de module. D'après moi, ils devraient mettre en place ce module WIN-WIN dans tous les CPAS, pour motiver les jeunes. Pour moi, le gros point fort de ce module, c'est d'avoir fait ça en groupe. Si on avait fait ça de manière individuelle, ça n'aurait pas été le même impact. Ça a permis de nouer des liens avec les autres participants et de rencontrer d'autres personnes.* »

Le cas de ce jeune est particulier car il explique avoir repris de la confiance en lui et de l'estime pour lui-même pendant le module. En effet, il parvient à s'accorder des jugements favorables envers lui-même ce qui renvoie à la composante de l'estime de soi de la valeur accordée à soi-même. Il semble également s'accepter tel qu'il est avec ses forces et ses faiblesses.

Néanmoins, il explique qu'il n'a pas réussi conserver son estime de lui au maximum depuis qu'il a quitté le dispositif et qu'il est au chômage. Dès lors, on peut supposer que l'estime de soi se gagne mais qu'elle peut également se perdre. Elle est fluctuante en fonction des périodes de la vie. Le module permet donc de gagner de l'estime de soi pendant un certain temps mais il apparaîtrait que lorsqu'on le quitte et que l'on se retrouve au chômage, l'estime de soi diminue.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Le jeune exprime facilement les compétences qu'il a acquises en matière de recherche d'emploi grâce au dispositif : *« Le module m'a aussi permis de me remettre sur le marché de l'emploi, de passer des entretiens, parler à un patron, m'habiller en conséquence ».*

Il se sent en capacité d'apprendre de nouvelles compétences : *« j'apprends vite et j'évolue vite. Donc même si je n'ai pas toutes les compétences pour exercer une fonction spécifique, j'arriverai à les apprendre au fur et à mesure. ... J'ai les capacités pour y arriver, il faut juste que je m'en donne les moyens, donc à ce niveau-là je suis quand même confiant ».*

Toutefois, il communique le manque de maîtrise sur le fait d'obtenir un contrat ou non. C'est, selon lui, le bon vouloir du patron uniquement : *« Quand un employeur dit qu'il rappelle, mais qu'il ne rappelle jamais. On donne de faux espoirs. Les agences intérim qui promettent monts et merveilles, mais ils t'engagent uniquement pour remplacer d'autres personnes et ils te remercient quand ils n'ont plus besoin de toi ».*

Monsieur exprime avoir une santé psychologique faible. Il se sent diminué par les critiques des autres *« À force d'écouter les remarques des gens, on est blessé. »*

Ce jeune démontre une maîtrise personnelle car il parvient à citer de manière claire les compétences qu'il a acquises lors de sa participation au module d'accompagnement à l'emploi via la réalisation de son contrat de travail sous article 60. Il met en avant qu'il se sent capable d'apprendre de nouvelles compétences. Cependant, il ne fait pas preuve d'agentivité, l'une des principales composantes de l'efficacité personnelle. En effet, il exprime qu'il n'a pas le

sentiment de contrôler sa vie, selon lui il est soumis au bon vouloir des patrons qui acceptent ou pas de le prendre en contrat de travail sur le marché de l'emploi traditionnel. Cet élément a tendance à diminuer son sentiment d'efficacité personnelle car il n'a pas l'impression de pouvoir obtenir un travail s'il le souhaite.

Pour cette partie, nous pouvons faire la même constatation qu'avec l'estime de soi. Il apparaît que le module d'accompagnement à l'emploi du CPAS a tendance à augmenter le sentiment d'efficacité personnelle des jeunes. Néanmoins, celui-ci semble aussi variable et il aurait tendance à diminuer avec le retour au chômage. La baisse de ce sentiment d'efficacité personnelle liée au retour au chômage semble avoir des impacts négatifs sur la santé psychologique des demandeurs d'emploi.

### **Liberté de choix**

Il exprime qu'il a eu le choix de l'endroit où il a travaillé « *on a pu choisir l'entreprise dans laquelle on voulait travailler et faire notre Article 60* » et également d'intégrer le module : « *J'ai eu le choix quand j'ai fait la formation WIN-WIN pour accéder à l'article 60. Au chômage, c'est différent, ...* » .

Il explique également avoir eu le sentiment de choisir l'endroit où il a été travailler et se rend compte que cette liberté ne lui est plus accordée depuis qu'il est au chômage :

*« On a pu choisir l'entreprise dans laquelle on voulait travailler et faire notre Article 60. On a pu donner nos 3 noms d'entreprise, par ordre de préférence. La première entreprise était notre premier choix. Donc oui, j'estime qu'on a eu une liberté de choix pendant le module, liberté qu'on n'a pas dans la vie de tous les jours. Par exemple, quand on est demandeurs d'emploi, on est tenus par l'Onem et le Forem de présenter des recherches d'emploi, même si c'est dans un domaine qui ne nous plaît pas ou dans une entreprise qui se trouve loin de notre domicile. »*

Il exprime une grande différence entre la manière dont les demandeurs sont traités au CPAS et au « chômage ». Il déclare avoir eu plus d'écoute de ses envies au CPAS. Maintenant, il ressent des obligations :

*« En étant au chômage, nous avons plus de responsabilités, tandis qu'au CPAS, nous avons une assistante sociale qui nous suit de près. En cas de besoin ou de conseil, on peut demander un rendez-vous avec son assistante sociale. Les assistants sociaux sont compréhensifs, à*

*l'écoute, ils nous aident à trouver des solutions, alors qu'au chômage, ce n'est pas le cas. Au chômage, on est dans le monde des adultes ».*

Le jeune interviewé exprime qu'il a ressenti un sentiment de liberté de choix lors de sa décision de participer au module d'accompagnement à l'emploi. Il explique également avoir pu choisir l'entreprise dans laquelle il souhaitait aller travailler par le biais de la réalisation d'un classement des trois entreprises qu'il avait préféré lors des visites de groupe.

Cependant, il constate une différence de traitement lorsqu'il était suivi par le CPAS et depuis qu'il est au chômage et qu'il est accompagné par le Forem. En effet, il déclare qu'au CPAS, il a eu le sentiment que les assistants sociaux tenaient compte de ses envies et de sa liberté. Malheureusement, il regrette que les services régionaux d'accompagnement à l'emploi ne fassent pas la même chose. Il explique que, maintenant, il ressent des contraintes et des obligations vis-à-vis de ses recherches d'emploi et qu'il pourrait être forcé de travailler dans un endroit qui ne lui convient pas sous peine de perdre ses revenus. Pour donner suite à ces constatations, je me demande si notre responsabilité d'assistants sociaux n'est pas, également, de prévenir les personnes de l'écart de traitement entre les institutions afin qu'ils ne soient pas surpris à leur sortie du dispositif.

## **L'insertion**

Grâce au module d'accompagnement à l'emploi Win-Win, le jeune a pu développer une série de composantes psychosociologiques issues du modèle d'Allard et Ouellette. Celui-ci mentionne, notamment, que le module lui a permis de sortir de chez lui et de prendre confiance en lui grâce au caractère collectif du module. Il déclare qu'il a pu établir des liens sociaux avec un groupe de pairs. Ces constatations renvoient au développement de l'identité personnelle que sont la confiance et l'intimité.

Le jeune a également développé l'industrie car le module lui aurait appris à mieux se débrouiller pour postuler sur le marché de l'emploi traditionnel. Il exprime avoir acquis des compétences dans ce domaine grâce à la réalisation du dispositif. Lors de l'interview, il a aussi exprimé qu'après avoir réalisé son contrat de travail sous article 60, il a entamé une formation de mécanicien poids lourd au sein du FOREM. Il démontre faire preuve de la composante initiative car il se permet de réaliser de nouveaux projets. De plus, il a de l'ambition même s'il avoue se sentir bloqué par moment.

Le fait qu'il ait acquis toutes les composantes de l'identité personnelle mais, également qu'il se soit identifié à un travailleur, son papa, ce qui correspond à une composante de l'identité professionnelle, lui a sans doute permis une insertion professionnelle positive. En effet, malgré les difficultés qu'il rencontre, il essaie de rebondir à chaque fois même s'il avoue que cela joue négativement sur son état psychologique.

### **Le dispositif**

Le jeune interviewé met en avant que le plus grand point positif du dispositif d'accompagnement et le fait que celui-ci ait été réalisé en groupe puisqu'il permet de créer du lien social entre des jeunes qui sont souvent isolés socialement. Le dispositif postule qu'une insertion sociale et une insertion professionnelle peuvent se réaliser de manière concomitante et que l'insertion sociale ne doit pas forcément être un prérequis à l'insertion professionnelle. Cette position est également défendue par Denis Castra dans son ouvrage sur l'insertion professionnelle des publics précaires. Dès lors, il semblerait intéressant de rapprocher ses deux services au sein des CPAS et principalement pour les professionnelles qui prennent en charge les jeunes de moins de 25 ans.

L'intervention de ce jeune fait également naître une réflexion sur les pratiques néolibérales de recrutement. Il met en exergue que seuls les patrons décident d'engager telle ou telle personne au sein de leurs entreprises. La méthode IOD et le dispositif Win-Win ont pour objectif d'atténuer cette toute puissance du patronat grâce à l'intervention de l'agent d'insertion au CPAS ou du médiateur dans la méthode IOD via les entretiens de mise en relations.

Le jeune exprime très bien qu'il lui est difficile de composer avec la méthode traditionnelle du « job search » lorsqu'il parle de l'accompagnement qu'il reçoit par le Forem :

*« Au chômage, c'est différent, car on est dans un autre système. Au chômage, tu es payé pour rechercher du travail. Tu es obligé de chercher du boulot, dans n'importe quel domaine, même dans un domaine qui n'est pas le tien. En tant que demandeur d'emploi, tu dois absolument trouver un emploi à tout prix, peu importe si le travail te plaît ou pas. Mais ce qu'ils ne comprennent pas, c'est que se lever pour aller travailler avec des pieds de plomb et faire quelque chose qu'on n'aime pas, ça n'ira pas. »*

L'un des grands objectifs de la méthode IOD et du dispositif du CPAS est de permettre d'inverser les choses ou du moins de rétablir une relation moins asymétrique entre les

demandeurs d'emploi et les patrons. C'est le grand intérêt de celles-ci. Cela me conforte dans l'idée que ce type de méthode d'accompagnement alternative a tout son intérêt afin de rééquilibrer les relations professionnelles. Les institutions (CPAS, FOREM, Mire,...) auraient tout intérêt à revoir la posture de ses accompagnateurs afin de leur attribuer le rôle plus prégnant de médiateur entre les patrons et les demandeurs d'emploi.

#### *D. Gr2DS : l'ambitieuse*

##### **Profil et historique de l'accompagnement**

Il s'agit d'une jeune femme âgée de 24 ans. Elle est mère de deux enfants et vivait à l'époque avec son compagnon sans papiers.

Avant de commencer le module Win-Win, la jeune femme venait de terminer une formation en « job coaching » dispensée par une intérim à la maison de l'emploi. Malheureusement, cette formation n'avait pas abouti sur un contrat de travail. Elle avait réalisé un stage chez Action mais l'entreprise n'engageait pas à ce moment-là. Pour elle, le travail est quelque chose de très important pour bien s'intégrer dans la société : *« Avoir une vie stable, un travail, une maison. Payer le loyer, les factures. La stabilité de la vie permet de dire qu'on est bien intégré dans la société. »*

De ce fait, elle s'est tournée vers moi pour me demander les options qui existaient pour qu'elle puisse travailler et je lui ai donc proposé de participer au module Win-Win.

La jeune a effectué son contrat de travail d'un an au sein d'une ASBL en tant que steward. La structure lui avait proposé un contrat de travail par la suite mais elle a décliné la proposition en raison de tensions au sein l'équipe.

##### **Estime de soi**

La jeune présente des réponses ambivalentes concernant son jugement envers elle-même car elle parvient facilement à donner ses qualités *« ...Je suis très à l'écoute et je suis toujours là pour aider en cas de besoin. Je suis quelqu'un de bien, qui a des valeurs et beaucoup de respect »* .

Cependant, lorsque l'on interroge à propos de son image de demandeuse d'emploi cela est fort différent : « *Si tu ne travailles pas, tu ne sers à rien.* ». Elle déclare avoir l'impression de devoir recommencer à zéro maintenant qu'elle est au chômage « *L'image que j'ai de moi a changé car grâce au CPAS j'ai pu obtenir un article 60 et travailler. Et maintenant, au chômage, c'est plus compliqué. Il faut recommencer à zéro* ». En effet, cette jeune a suivi le dispositif dans son intégralité mais elle n'est pas parvenue à décrocher un autre emploi par la suite.

Toutefois, elle déclare aussi qu'elle a tendance à persévérer en cas d'échec : « *j'ai dû faire abstraction de ça et avancer* », « *Si par exemple, ma candidature pour un emploi que j'aime n'est pas retenue par manque d'expérience, alors je me dis que je dois continuer à travailler* ».

Elle exprime avoir confiance en elle et arriver à mener à bien ses projets : « *J'ai une très grande estime de moi, j'ai confiance en moi. Si je veux quelque chose, je vais tout mettre en œuvre pour y parvenir* ».

La jeune interviewée exprime la valeur qu'elle s'accorde car elle parvient facilement à s'octroyer des jugements favorables. En cas d'échec, elle persévère. Elle pense que si elle s'en donne les moyens, elle peut parvenir à mener à bien tous ces projets. Cela renvoie à la dimension du sentiment de compétence et de l'estime de soi. Néanmoins, elle est beaucoup plus négative lorsqu'elle parle de sa situation de demandeuse d'emploi au chômage. Lorsqu'elle en parle on peut constater que la composante de respect de soi n'est pas complètement remplie. Son intervention rejoint celle du jeune précédent qui est également au chômage. Grâce à ce témoignage, je peux confirmer que l'estime de soi a tendance à diminuer à la sortie du dispositif quand il y a un retour au chômage.

Elle n'est pas aussi éloquente que le jeune précédent concernant l'impact que le module a eu sur son estime d'elle-même. Elle précise avoir confiance en elle mais elle ne mentionne pas clairement si le module a eu un effet quelconque.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Elle parvient facilement à lister ses compétences : « *Je suis quelqu'un sur qui on peut compter et j'essaie de faire respecter les règles.* », « *J'ai appris à utiliser le langage verbal et non-verbal* ». Elle constate une évolution positive en ayant participé au dispositif : « *J'ai un peu l'impression d'avoir gravi des échelons* », « *je me sens plus forte* ».

La jeune déclare avoir la capacité de maîtriser sa vie et elle se sent capable d'atteindre les objectifs qu'elle se fixe : « *Si j'ai vraiment envie de faire quelque chose, je me donnerai tous les moyens pour apprendre* ».

Elle déclare avoir assez confiance en ses capacités que pour supporter les critiques négatives à son égard de la part de ses collègues : « *J'ai confiance en moi et je sais ce que je vaud. Je ne vais pas me laisser abattre par des commentaires ou critiques extérieurs de personnes qui ne me connaissent pas* ».

Cette jeune développe une maîtrise personnelle car elle parvient à lister ses compétences sociales. Elle explique les apprentissages qu'elle a acquis pendant la réalisation du dispositif et met en avant que le module Win-Win a renforcé son sentiment d'efficacité personnelle.

### **Liberté de choix**

Elle exprime avoir eu la liberté de l'emploi et de la participation : « *J'ai eu l'impression d'avoir été libre de choisir l'endroit où j'avais envie de travailler.* », « *J'ai décidé de participer au module, on ne m'y a pas forcée.* »

Si on l'avait obligée, elle déclare qu'elle n'aurait pas pu mener à bien son contrat de travail :

*« si j'ai le choix, je vais m'investir plus. Si on m'oblige à faire quelque chose, je ne vais pas me donner à fond, donc le travail sera moins bien fait. Si je ne me sens pas bien dans ce que je fais, ça va se ressentir. Je serai moins motivée ou je trouverai des excuses pour ne pas aller travailler (dire que je suis malade, etc.). Le fait d'avoir le choix et d'être motivé, c'est important pour tenir sur la durée »*

La jeune exprime qu'elle a eu le choix de participer au module ou non et de choisir l'endroit où elle voulait travailler. Ce sont donc des raisons internes qui l'ont poussée à participer au dispositif.

Elle précise également que si on l'avait obligée à travailler dans un endroit qui ne lui convenait pas, elle n'aurait pas pu mener à bien son contrat de travail. Pour elle, effectuer un travail qu'on aime est primordial pour tenir dans la durée.

## **L'insertion.**

La jeune a réussi à mener à bien la réalisation de son contrat de travail sans véritable embûche et lorsqu'on observe les composantes psychosociales du développement de l'identité personnelle d'Erickson, on peut constater que celle-ci en remplit l'intégralité.

En effet, elle exprime de la confiance envers elle-même mais également envers les autres membres du groupe.

Cette jeune ne semble pas douter d'elle-même. Elle parvient à continuer d'avancer malgré les critiques extérieures, cela prouve qu'elle a également développé la composante d'autonomie.

Lors de son interview, elle mettait aussi en avant avoir de l'ambition, cela correspond à la composante d'initiative.

Elle aime accomplir de nouvelles tâches, elle a le goût du travail et elle se sent compétente. Cela renvoie à la composante d'industrie.

Elle remplit également la composante d'identité car elle a une saine affirmation d'elle-même et parvient à identifier sa direction personnelle.

Enfin grâce au module, elle a également développé la composante d'intimité car elle est parvenue à nouer des liens avec les autres membres du groupe lors de la réalisation du dispositif. C'est cette composante qui a été le plus travaillée lors de la réalisation du module pour cette jeune fille car, au début de sa participation, elle avait un tempérament agressif lorsqu'elle estimait qu'on lui avait manqué de respect. D'après ce qu'elle nous avait dit à l'époque, elle traînait beaucoup avec des groupes de gangsters à Bruxelles. On peut supposer que ce mode de fonctionnement était une reproduction des interactions du groupe en cas de conflit. Toutefois, celle-ci a toujours montré beaucoup d'attention envers les remarques que nous lui adressions et, au fur et à mesure, elle a compris que ce comportement n'était pas adapté en formation et sur le lieu de travail. D'ailleurs, elle était très attentive lorsque nous avons dispensé une formation sur la communication non-violente. Tout au long de sa participation, elle a fait beaucoup d'efforts et, par la suite, elle a entendu des critiques mais elle a pu réagir de manière professionnelle sans avoir recours à la violence mais toujours en exprimant son opinion.

## Le dispositif

Lors de son interview, la jeune a mis en exergue le caractère collectif de la formation. Elle a exprimé que cela était un point positif car cela permettait des interactions sociales entre les jeunes. « *Quand j'ai commencé le module WIN-WIN, il y avait un esprit collectif, chacun pouvait donner ses astuces pour rechercher un emploi et parler un peu de son expérience dans le domaine* ». Cette intervention démontre, encore une fois, que les jeunes sont en recherche de relations sociales avec un groupe de pairs même s'ils ne sont pas isolés socialement à priori.

La jeune exprime également que, grâce aux visites d'entreprises inhérentes au module, elle a pu se rendre compte de ce qu'était véritablement le travail sur le terrain. Le fait de réaliser ces visites permet de visualiser les endroits et de s'y projeter par la suite : « *Découvrir le travail sur le terrain, de travailler dans une bonne ambiance. Ça m'a aussi permis de voir l'envers du décor, c'est-à-dire qu'il faut travailler dur pour gagner de l'argent* ». Cette possibilité de visualiser le travail renvoie également à une des composantes de la méthode IOD qui recommande, elle aussi, que les candidats se rendent sur le lieu de travail pour l'entretien afin qu'ils puissent voir leur poste de travail et communiquer avec leurs futurs collègues au cours de l'entretien de mise en relation.

Elle tient également à préciser l'intérêt de la formation en recherche d'emploi qui est dispensée pendant la phase pré-emploi. Grâce à cela, elle a exprimé se sentir plus armée pour trouver un emploi sur le marché traditionnel. Il semble donc que ce type de formation a également son intérêt dans le cadre de la réalisation des dispositifs d'accompagnement à l'emploi : « *Cette expérience m'a permis d'être confrontée au milieu du travail et d'avoir une chance de trouver un emploi. On a pu aussi faire des mises en situation et des simulations pour apprendre à réagir lors d'un vrai entretien* ».

Le point négatif de ce dispositif, c'est qu'il est limité dans le temps et qu'il s'arrête après la réalisation du contrat de travail sous article 60. Cette jeune exprime avoir l'impression de devoir tout recommencer à zéro maintenant qu'elle est au chômage. Avec le recul, je me demande s'il ne serait pas intéressant de reproduire le fonctionnement du module Win-Win pendant les trois derniers mois du contrat de travail sous article 60 ou à leur retour au chômage. L'objectif serait que les jeunes ne retournent pas au chômage du tout ou peu de temps et qu'ils soient directement réorientés vers un emploi sur le marché traditionnel. Cela permettrait sans doute de limiter la baisse d'estime de soi et d'efficacité personnelle des jeunes. Pour ce faire, il faudrait dégager

des moyens humains et financiers conséquents et/ou établir des partenariats avec les FOREM ou les Mire. Nonobstant, selon moi, c'est une idée à creuser.

---

### Groupe 3 : Début en novembre 2021

---

#### *E. Gr3EA : la vendeuse*

##### **Profil et historique de l'accompagnement**

Il s'agit d'une jeune femme de 21 ans. Elle a deux enfants scolarisés et vit avec son compagnon qui effectue régulièrement des prestations en intérim en tant qu'ouvrier dans différentes usines. Elle est venue demander l'aide du CPAS pour que celui-ci puisse l'aider à trouver un travail. Elle l'explique dans son interview : *« le CPAS, bah je savais que si j'y allais, j'aurais un revenu mais je savais aussi que j'allais être poussée pour trouver un travail. Je savais aussi qu'eux allaient pousser aussi pour que je puisse travailler »*.

Au niveau scolaire, celle-ci a réalisé des études dans l'enseignement spécialisé dans l'option « aide aux personnes ». Elle n'a pas terminé ses études et, donc, elle ne possède aucun diplôme. Comme elle l'explique dans l'interview, elle a commencé à chercher du travail dès qu'elle a eu 18 ans car elle voulait subvenir à ses besoins. Cependant, elle déclare que personne ne lui a donné sa chance car elle ne possédait pas encore de compétences :

*« Quand j'ai eu 18 ans, bah j'ai essayé de faire un CV et de m'inscrire au Forem et tout... Mais, au final, à part faire la formation lire écrire... c'est tout ce que j'ai pu trouver parce que je n'avais pas assez de compétences dans les branches où je voulais aller travailler. Donc j'étais à chaque fois refusée... donc le moral, déjà là, il en prend un coup ... parce que tu as envie de travailler et on te referme les portes »*.

Dans cette partie, la jeune met en avant le rejet des employeurs auquel elle a dû faire face parce qu'elle manquait de compétences. Cela a eu des effets négatifs sur sa santé psychologique. Ces déclarations renvoient au cadre théorique de Allard et Ouellette (2002) car ils mentionnent que les échecs exercent des effets négatifs sur la santé psychologique et par association sur l'insertion. Dans la théorie, il est précisé que les dispositifs doivent tenter de maximiser le taux de réussite pour améliorer l'insertion, nous avons ici un exemple de ce postulat.

Elle a, tout de suite, demandé à participer au module mais, dans un premier temps, ma collègue l'a orientée dans une formation en remédiation français et mathématiques pour les NEETS car le module Win-Win ne débutait pas tout de suite.

Ensuite, elle a voulu réaliser son contrat de travail dans le secteur de la vente au sein d'une ASBL. Au départ, il s'agit d'un CISP qui dispense des formations en vente et, donc, normalement, les personnes doivent d'abord faire une formation d'un an avant d'avoir leur contrat de travail sous article 60. Néanmoins, nous avons négocié avec les responsables de la structure afin que les bénéficiaires puissent directement réaliser leur article 60 et être formés par la réalisation de leur contrat de travail.

Cette jeune femme, depuis le début de son contrat sous article 60, a dû faire face à de nombreuses difficultés personnelles. Cependant, elle déclare resté motivée à faire son travail car celui-ci lui procure du bien-être et de l'apaisement : « *Cela m'a permis de ne plus broyer du noir et à bouger* ».

### **Estime de soi**

La jeune déclare avoir acquis de la confiance en elle. Elle parvient, désormais, à penser à elle-même plutôt qu'aux autres : « *Le fait d'avoir la confiance en moi ça change... Avec mon entourage aussi ... pouvoir m'imposer en fait* », « *Sinon, oui j'ai beaucoup plus confiance en moi* », « *Je me sens différente... Maintenant, je peux dire non* ».

Elle parvient à identifier ses limites et son évolution positive depuis qu'elle est passée par le dispositif : « *la formation, ça m'a aidé à plus m'ouvrir à plus parler et à travailler* », « *Au début de la formation, je n'avais pas du tout confiance en moi. J'étais ... je n'osais pas parler ... Maintenant, ça va mieux. Je prends un peu plus la parole et c'est les autres qui ne la prennent plus* ».

Elle reconnaît ses difficultés au travail mais elle a envie de s'améliorer et s'en donne les moyens. : « *je ne vais pas assez vers le client aussi... Ça c'est un échec aussi... c'est à cause du fait que j'ai peur de parler aux gens que je ne connais pas donc oui j'en ai eu aussi des échecs. J'essaie d'améliorer. Il faut toujours essayer d'améliorer son échec* ».

Elle déclare que le groupe lui a permis de dépasser ses faiblesses en créant de la cohésion et du lien social : « *Ce qui est important dans l'effet de groupe, c'est surtout que si jamais on a un*

*souci on peut en parler avec les autres. En fait, ça crée une entraide entre nous donc on peut parler et on peut s'entraider. »*

Dans son interview, cette jeune est très claire vis-à-vis des effets positifs que le dispositif a eu sur son estime d'elle-même. En effet, elle mentionne à plusieurs reprises que le module Win-Win l'a aidée à prendre confiance en elle et a augmenté son estime d'elle-même via la réalisation du contrat de travail sous article 60.

Elle parvient maintenant à s'accorder des jugements favorables ce qui correspond à une des composantes de l'estime de soi. On peut également mettre en avant que le respect qu'elle a envers elle-même a évolué positivement car elle exprime pouvoir s'imposer maintenant, chose qu'elle ne pouvait pas faire auparavant. Elle explique aussi qu'elle garde une attitude positive envers elle-même même si elle est confrontée à des difficultés. Elle persévère ce qui correspond d'ailleurs au sentiment de compétence issu de la théorie sur l'estime de soi.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Cette jeune parvient à identifier ses compétences professionnelles et les compétences indispensables pour mener à bien son travail : *« qu'il y a des gens qui ne sont pas toujours sympathiques s'ils n'ont pas ce qu'ils veulent. Ils peuvent manquer de respect et il faut garder son calme tout en étant poli ... » « on met les prix on met en vente, on refait les rayons pour les vêtements, on fait la caisse. Il faut savoir aussi avoir un bon niveau en mathématiques pour s'occuper de la caisse et ne pas avoir des trous. Il faut avoir un bon français ».*

Elle constate une évolution positive de ses compétences : *« Ça a évolué dans le sens où je suis plus à l'aise dans ce que je fais. J'ai moins peur de me tromper et de faire des erreurs. ».*

Cette personne démontre une confiance en ses compétences pour décrocher un emploi : *« Je me sens efficace, je fais du bon travail, ça je le sais bien », « Je me sens plus capable de me présenter devant quelqu'un pour lui présenter mon parcours ».*

Son sentiment d'efficacité personnelle est renforcé par le retour de ses responsables qui lui expriment qu'elle effectue du bon travail : *« je suis fière quand on dit que mon travail est bien fait que mes vitrines sont très jolies aussi et beaucoup de choses en fait... que je ne fais pas d'erreur en caisse »*

De manière générale, elle constate une évolution positive de sa santé mentale depuis qu'elle travaille : *« Cela m'a permis de ne plus broyer du noir et à bouger »* car elle déclare avoir été

impactée psychologiquement par le rejet des employeurs : *« c'est tout ce que j'ai pu trouver parce que je n'avais pas assez de compétences dans les branches où je voulais aller travailler. Donc j'étais à chaque fois refusée... donc le moral, déjà là, il en prend un coup ... »*.

Cette jeune exprime que son sentiment d'efficacité personnelle a évolué de manière positive depuis qu'elle est passée par le dispositif d'accompagnement à l'emploi. En effet, depuis qu'elle a commencé à travailler, elle a acquis une série de compétences qu'elle parvient à restituer lors de l'interview. Cela démontre qu'elle a acquis de la maîtrise personnelle et des succès qui ont renforcé son sentiment d'efficacité personnelle.

Elle explique aussi qu'elle ressent un sentiment d'efficacité personnelle pour rechercher de l'emploi à la fin de son contrat de travail sous article 60. Cela démontre une évolution positive de ce concept théorique.

Cette jeune met également en avant que ses compétences ont été reconnues par autrui car ses responsables lui ont fait des remarques positives concernant sa manière de travailler. Cela renvoie à la dimension de persuasion par autrui de la théorie.

Elle parvient désormais à s'imposer et prendre des décisions pour elle en disant : « non », cela permet de dire qu'elle fait preuve d'agentivité, ce qui est également une des composantes du sentiment d'efficacité personnelle.

Le fait que son sentiment d'efficacité personnelle a évolué positivement a permis à cette jeune d'améliorer sa santé psychologique au travers de la reconnaissance de ses compétences.

### **Liberté de choix**

Elle déclare avoir eu le choix de la participation et de l'endroit où elle souhaitait travailler : *« On a pu choisir l'endroit où on voulait aller », « On m'a laissé le choix. Si je n'avais pas voulu le faire, j'avais mon choix de dire non en fait »*.

Selon elle, elle n'aurait pas apprécié qu'on lui attribue d'office un lieu de travail qui ne lui aurait pas convenu : *« Si on m'avait forcée d'aller là-bas ... ça je pense que je n'aurais même pas été à l'endroit »*.

Cette jeune exprime avoir ressenti un sentiment de liberté de choix concernant sa participation au dispositif mais également dans le cadre du choix de l'emploi dans lequel elle a effectué son

article 60. Elle précise qu'elle n'aurait pas pu mener à bien son contrat de travail si on l'avait forcée, cela renvoie au fait que les raisons externes désengagent.

## **L'insertion**

Concernant le développement de son identité personnelle, cette jeune, au travers de la réalisation de son contrat de travail sous article 60, a mis en avant qu'elle avait intégré toutes les composantes du développement psychosocial et que cela a exercé une influence positive sur son insertion.

Cependant, elle précise qu'elle ne s'est jamais identifiée à un travailleur dans sa famille car le travail ne fait pas forcément partie de leurs valeurs. Malgré cela, elle a réussi à intégrer la composante travail comme faisant partie de son moi idéal :

*« ça vient de moi directement ... Parce qu'on va dire dans ma famille ils ne sont pas trop pour travailler : ma mère, quand elle avait 19 ans, ...oui, depuis ses 19 ans ... elle n'a pas beaucoup travaillé parce qu'elle a été mariée directement à mon père, donc elle n'a pas... Ils ont eu 23 ans de mariage ensemble donc elle était à sa charge... voilà, elle n'a jamais travaillé »*

## **Le dispositif**

Lors de son interview, la jeune a mis en avant deux grandes composantes relatives au dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win. Dans un premier temps, elle a mentionné l'intérêt de réaliser un module de groupe. Elle a déclaré que cela lui a permis d'obtenir du soutien social de la part de personnes qui étaient dans la même situation qu'elle. Dès lors, il y a un grand intérêt à conserver cette particularité qu'offre le module.

Elle pointe également du doigt une caractéristique commune entre la méthode IOD et le module du CPAS. En effet, elle déclare que le CPAS aide les personnes à travailler, force les employeurs à donner une chance aux jeunes et, selon elle, c'est une bonne chose. Cela renvoie à l'action des deux méthodes sur « l'environnement » en modifiant les processus de recrutements traditionnels. L'objectif de ce procédé est de rendre un peu de pouvoir aux demandeurs d'emploi :

*« je savais aussi que j'allais être poussée pour trouver un travail. Je savais aussi qu'eux allaient pousser aussi pour que je puisse travailler et ne pas rester à « juste avoir un RIS et puis c'est tout .... Débrouille-toi avec ça et basta... ». Alors que là, non, justement on est*

*poussé à travailler avec le CPAS et on pousse les employeurs aussi à, un petit peu, nous engager pour ne pas qu'on reste à rien faire. »*

## *F. Gr3MP : la cuisto'*

### **Profil et historique de l'accompagnement**

Il s'agit d'une femme âgée de 20 ans. Elle est originaire des Ardennes et a déménagé sur Châtelet lorsqu'elle a eu 18 ans pour rejoindre sa petite copine qui vivait sur le territoire.

Elle a réalisé des études en hôtellerie et, grâce à cela, elle a effectué divers stages dans des restaurants assez prestigieux de la région des Ardennes mais n'a pas obtenu son diplôme de commis de cuisine. En effet, elle a arrêté sa scolarité pour venir rejoindre sa copine et trouver du travail mais cela s'est avéré plus compliqué que prévu : *« J'ai arrêté l'école à mes 18 ans parce que je n'étais pas faite pour l'école. Moi, je voulais aller directement au travail et dès que j'ai arrêté l'école, j'ai commencé à chercher du travail. Mais, c'était très dur parce que je n'avais pas confiance en moi à ce moment-là ».*

Dans l'interview, elle l'explique qu'elle a souhaité travailler directement. Elle ne souhaitait pas faire une formation comme ma collègue lui avait recommandé : *« On m'avait parlé d'une formation pour pouvoir s'orienter dans certains secteurs... mais moi, j'ai expliqué à l'assistante sociale que je préférais travailler directement. Du coup, on m'a proposé la formation Win Win »*

Elle a commencé le module Win-Win en novembre 2021. Après avoir réalisé les visites, elle avait au départ décidé de postuler dans une ASBL située à Gilly. Cependant, un autre jeune du groupe avait également décidé de postuler au sein de cet endroit. Dans un premier temps, nous n'y avons pas vu d'objection parce que le partenaire nous avait annoncé qu'il recherchait au moins deux candidats pour travailler dans le restaurant de la structure. Cependant, après avoir vu les deux candidats, l'ASBL nous a interpellé en nous mentionnant que finalement ils ne souhaitaient prendre qu'un candidat et qu'ils avaient choisi le jeune homme.

Un peu prises au dépourvu, nous avons dû trouver une solution en urgence afin que cette jeune fille puisse tout de même exercer une fonction similaire au sein d'une autre ASBL. Elle l'a mentionné dans son interview quand nous avons évoqué la liberté de choix : *« ce n'est pas*

*l'endroit que j'avais choisi initialement. J'avais postulé à un endroit mais je n'ai pas été retenue. Du coup, le CPAS a fait le nécessaire pour que je puisse travailler en article 60 dans une fonction similaire »*

Nous avons donc appelé un restaurant de Charleroi avec lequel nous avons déjà eu des contacts mais avec lequel nous n'avions jamais collaboré afin de savoir s'il acceptait de prendre la jeune femme en contrat de travail.

Après une entrevue entre la jeune et la responsable, l'accord a été trouvé. D'abord, elle a voulu tester le domaine du service en salle mais cela ne lui convenait pas en raison des tensions dans l'équipe. Donc, à la fin de son premier contrat de 3 mois, elle a demandé à être transférée dans les cuisines de la structure, ce que tout le monde a accepté. Elle le mentionne dans son interview : *« j'ai demandé à être transférée au niveau des cuisines et depuis c'est différent. En cuisine nous sommes tous soudés, on se parle beaucoup ».*

La jeune femme évoque que poursuivre son contrat n'est pas une chose aisée en raison de la jalousie de ses proches envers elle : *« je me suis déjà sentie rabaissée par ma sœur car comme je l'ai expliqué la dernière fois, à l'assistante sociale du CPAS, c'est à cause de sa jalousie. Parce que, elle, cela fait 4 ans qu'elle cherche un emploi et qu'elle n'a pas réussi à en obtenir un... alors que moi, on m'a aidé à avoir un article 60 ».*

Ce dernier extrait, en relation avec l'interview précédente, fait émerger des questionnements : Est-ce que le fait de gagner en estime de soi grâce à un dispositif d'accompagnement à l'emploi exerce un effet sur les relations au sein du cercle privé ? Quel est l'impact de l'environnement familial dans le développement de l'estime de soi et du SEP au sein d'un dispositif d'accompagnement ?

### **Estime de soi**

La jeune remarque des évolutions positives dans son comportement. Elle mentionne qu'elle est plus ouverte aux autres depuis qu'elle est entrée dans le dispositif :

*« Au début, j'étais fort réservée. Je n'osais même pas parler aux autres. Après, j'ai commencé à me livrer un peu mais pas de trop non plus et maintenant cela va beaucoup mieux »,  
« Avant, j'étais vraiment renfermée sur moi-même et à chaque fois qu'il y avait un problème j'encaissais et après je pétais des plombs dans ma tête. Maintenant, j'arrive à me contrôler et à parler s'il y a un problème. »*

Elle a exprimé à plusieurs reprises avoir repris de la confiance en elle grâce au dispositif :

*« Ça m'a fait reprendre confiance en moi parce que j'avais perdu beaucoup confiance en moi. Et grâce au module, cela m'a permis de la retrouver et à me réinvestir dans un travail »,*

*« C'est ça qui m'a permis de redécouvrir ma confiance en moi mais aussi les visites que nous avons fait en entreprise »,*

*« Grâce aux petites formations qu'on a fait de prise de confiance en soi et tout... Si on avait fait ça tout seul et bien ça n'aurait pas du tout été le même. Alors que là, comme c'est en groupe, il y a déjà la motivation du groupe qui joue énormément sur l'envie de participer. »*

Elle précise également qu'elle se sent plus confiante pour se présenter chez un employeur en raison de cette confiance nouvelle : *« Comme j'ai repris ma confiance, si un jour je dois refaire un entretien d'embauche, je pense que j'aurai plus facile que pour les entretiens ».*

Cette jeune mentionne à plusieurs reprises avoir repris confiance en elle grâce à sa participation au dispositif d'accompagnement à l'emploi. Cela traduit une augmentation de son estime d'elle-même. Pour cette jeune, on peut affirmer aisément que le module a rempli son objectif car il a exercé une influence positive. En effet, elle s'octroie des jugements positifs et constate une évolution. Elle s'accepte avec ses limites et persévère pour s'améliorer ce qui correspond au sentiment de compétence issue de la théorie sur l'estime de soi.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Elle se sent efficace au travail car elle déclare apprendre vite : *« J'apprends vite aussi et je suis toujours à l'écoute aussi donc maintenant même s'il y a un problème cela va tout seul ».*

Elle pense également qu'elle parviendra plus facilement à trouver un emploi, par la suite, grâce à ses compétences et à la confiance en elle qu'elle a acquise depuis qu'elle a intégré le dispositif : *« Je me sens plus apte à chercher du travail. Parce que, au début, je n'avais pas la tête à ça mais maintenant que j'ai retrouvé ma confiance, je sais que je suis capable de trouver du travail facilement. »*

Celle-ci mentionne une évolution positive dans sa manière d'appréhender la vie et de sa capacité à prendre de bonnes décisions pour elle-même : *« Grâce à la confiance que j'ai en moi, je suis capable de savoir les décisions que je vais prendre alors qu'avant, dans ma vie, c'était vraiment flou ».*

Elle constate aussi une meilleure santé mentale depuis qu'elle est intégrée dans le dispositif « *Donc je me sens déjà mieux psychologiquement. Il y a aussi le fait d'être plus libre, aussi au niveau du salaire, ça aussi, ça fait du bien* », « *il fallait vraiment que je travaille pour être mieux dans ma tête et tout.* »

Pour cette jeune, on constate une forte augmentation de son sentiment d'efficacité personnelle. Elle parvient facilement à démontrer sa maîtrise au travail. Elle exprime qu'elle se sent davantage capable de trouver du travail après l'article 60 car elle a repris confiance en elle. La jeune mentionne, également, que, désormais, elle est capable de prendre des décisions éclairées concernant son avenir. Cela renvoie à la dimension d'agentivité issue de la théorie sur le sentiment d'efficacité personnelle. La jeune précise également que, grâce au travail, son état psychique s'est amélioré. C'est pour cette raison que selon la théorie sur le sentiment d'efficacité personnelle, elle parvient à mieux à identifier ses compétences.

### **Liberté de choix**

Elle exprime avoir eu le choix de l'endroit de travail. Ce sentiment est renforcé par la réalisation de visites d'entreprise : « *pendant la formation, on avait le choix. Par exemple, on nous a présenté plusieurs entreprises et on a dû choisir* ». Elle déclare que c'est elle qui a souhaité participer au dispositif : « *C'est moi qui ai demandé de participer à la formation ... que je préférerais travailler directement. Du coup, on m'a proposé la formation Win Win* ».

Elle mentionne également le fait que le choix des jeunes est respecté lorsqu'ils ne se sentent pas en capacité de réaliser une visite : « *On avait toujours la liberté de si on voulait le faire ou pas. Par exemple, pour la visite des cimetières, il y avait des personnes, comme moi, qui ne supportaient pas aller dans un cimetière. Donc, on ne nous a pas forcés à aller* ».

La jeune souligne également qu'elle a émis la volonté de changer de lieu de travail et qu'elle a été transférée ailleurs : « *J'ai expliqué la situation au CPAS et j'ai été entendue par la personne qui s'occupe de moi quand j'ai demandé à changer d'endroit* ».

Pour cette jeune, ce sont exclusivement des raisons internes qui l'ont poussé à participer au module d'accompagnement à l'emploi du CPAS. A tous les niveaux, elle a ressenti un sentiment de liberté de choix : choix de participer, choix du lieu de travail et le choix d'être transférée dans un autre lieu de mise à disposition.

## L'insertion

Concernant le développement de son identité personnelle, cette jeune, au travers de la réalisation de son contrat de travail sous article 60, a mis en avant qu'elle avait intégré toutes les composantes du développement psychosocial et que cela a exercé une influence positive sur son insertion.

## Le dispositif

La jeune lors de son interview a mentionné trois des composantes du dispositif du CPAS.

Elle déclare apprécié les activités culturelles réalisées pendant le module car ce sont des choses qu'elle ne ferait pas par elle-même : « *Ce ne sont pas des choses que je fais forcément en dehors des formations, parce que, moi là-bas, je suis plus du genre à rester chez moi. Je me dis que ça m'a fait du bien aussi parce que ça me fait sortir. Ça me force à sortir mais ce n'est pas dérangeant non plus* ».

Elle précise également que le fait de faire des visites en entreprise permet de prendre confiance en soi car elle s'est sentie rassurée de pouvoir appréhender le lieu avant de commencer à travailler et, de faire un choix plus éclairé de lieu de travail : « *en faisant les visites, cela nous a permis de choisir les endroits. Alors que si on ne visitait rien, on ne peut pas forcément s'imaginer les endroits de travail* ».

Toutefois, la jeune mentionne ne pas avoir pu travailler dans l'entreprise qu'elle avait choisie au départ car elle n'a pas été retenue par le lieu de mise à disposition. Elle précise que le CPAS lui a trouvé une fonction similaire dans un autre endroit : « *Ce n'est pas l'endroit que j'avais choisi initialement. J'avais postulé à un endroit mais je n'ai pas été retenue. Du coup, le CPAS a fait le nécessaire pour que je puisse travailler en article 60, en salle.* »

En effet, une des particularités du dispositif, c'est que les jeunes peuvent demander un transfert dans un autre lieu de travail s'ils se rendent compte que le lieu ne convient pas à leurs attentes. Pour la prochaine version du dispositif, nous pensons ajouter des stages en entreprises avant de signer le contrat pour que les jeunes puissent tester le job avant de s'y lancer pleinement. Cependant, en juillet 2022, le FOREM aurait revu sa politique en matière de stage et nous ne savons pas si nous pourrions mettre ce projet en place.

*G. Gr4DS : l'auxiliaire de vie*

**Profil et historique de l'accompagnement**

Il s'agit ici d'une jeune femme de 23 ans. Elle vit avec ses parents et n'a pas d'enfant à charge.

Elle a réalisé des études dans le domaine de la vente mais ne veut plus travailler dans ce secteur.

En parallèle du module, elle suivait des cours en esthétique dans une école de promotion sociale.

Elle a été très vite orientée vers le module Win-Win après qu'elle ait été aidée par le CPAS car elle a tout de suite demandé à travailler.

Elle avoue avoir eu quelques réticences à commencer le module car elle ne pensait pas que ça allait lui plaire mais elle en garde une expérience positive :

*« Je pensais qu'on n'aurait pas été tous avec une bonne entente comme ça, qu'on n'allait pas participer, enfin faire des trucs ensemble qu'on n'allait pas être soudé... Si on avait des questions ou autre à poser à aux autres personnes, on pouvait vous poser des questions. On n'était pas tous dans notre coin et voilà. ».*

Elle a rencontré des difficultés à trouver un poste qui lui convenait. Elle avait d'ailleurs commencé sa mise à l'emploi par un stage en tant qu'agent d'accueil dans la maison de repos du CPAS mais elle a demandé à l'interrompre rapidement car cela ne lui convenait pas.

Finalement, nous avons trouvé une solution pour qu'elle puisse tout de même réaliser un contrat sous article 60 dans un lieu qui lui convenait :

*« Les autres trucs ce n'étaient pas... je me connais, donc je vais très être franche. Les autres entreprises qu'on est allé voir... si j'en choisissais une, j'allais aller au travail mais démotivée, pas motivée voilà quoi... Ce n'était pas le truc que j'aimais bien ... donc si je n'aime pas et bien je ne l'aurais pas fait. »*

Comme de nombreux autres jeunes interviewés, elle explique que pour commencer un travail il faut que celui-ci lui plaise. Se sentir bien et dans son élément est quelque chose qui semble primordial chez elle, au point qu'elle aurait refusé de travailler dans un endroit qui ne lui convenait pas.

## Estime de soi

La jeune parvient à se juger positivement en se donnant des qualités : « *Je suis très sociable. J'aime prendre soin des personnes âgées. J'aime apporter mon aide quand ils me le demandent* ».

Elle explique à deux reprises, que lorsqu'elle ne trouvait pas de travail, cela avait un impact psychologique négatif sur elle car elle pensait qu'elle n'y arriverait jamais. Depuis qu'elle est passée par le dispositif et qu'elle travaille, elle se sent mieux car elle a retrouvé de la confiance en elle :

*« Je n'ai plus de mauvaises pensées. J'ai confiance en moi... donc je travaille, je fais des choses. Enfin, je prends mes propres initiatives, on va dire et donc j'ai confiance en moi. Sinon d'habitude, je n'ai pas ça. J'imagine que le travail a eu un rôle là-dedans. Je pense que ça a fait quelque chose vu que je suis bien maintenant, on va dire. Je le sens quand je ne déprime plus parce que je ne me pose plus de questions. Quand je me sens bien, j'arrête de me dire que je n'y arriverai pas et tout ça donc... Parce que je me disais ça avant. Je me disais que je n'y arriverai pas, que je n'avance pas, qu'au lieu d'avancer et bien je retombe à chaque fois... mais maintenant ça va mieux. ».*

La jeune a conscience de ses forces, elle exprime qu'elle sait travailler seule : « *Ce n'est pas quelque chose qui me dérange parce que je dois faire ça toute seule. Mais si les autres, s'ils ont besoin de moi, ils peuvent m'appeler on va dire. S'ils ont besoin, par exemple, le kiné s'il a besoin de moi pour remonter les résidents, il m'appelle* ».

Cette jeune a conscience de ses forces et de ses faiblesses et les accepte. Cela renvoie à la dimension d'acceptation de soi issue de la théorie sur l'estime de soi. Elle s'accorde également des jugements favorables ce qui met en évidence qu'elle a gagné en estime d'elle-même car s'octroyer de la valeur est une des composantes du concept théorique. Pour cette jeune, le module d'accompagnement à l'emploi a eu un effet positif sur son estime d'elle-même grâce à la réalisation du contrat de travail sous article 60.

En effet, cette jeune dans son interview explique que lorsqu'elle était demandeuse d'emploi, elle avait très peu de confiance en elle et elle se remettait en question sans cesse. Elle essayait de comprendre pourquoi elle n'était pas prise en contrat de travail. Cela met en évidence une nouvelle fois que l'inactivité a un impact négatif sur la santé psychologique :

*« A chaque fois que je postulais, ça n'allait pas. Je me posais des questions si c'était mon CV, si c'était ma motivation, si c'était moi, si c'étaient mes expériences, si c'était tout en fait... et c'est à cause de ça que, à un moment donné, j'ai arrêté de postuler. Tout ça, ça m'énervait.*

*Franchement, je ne savais pas quoi faire »*

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Elle parvient à expliquer les compétences techniques qu'elle mobilise sur toute sa journée : *« On m'a appris à faire certaines choses : à faire les petits déjeuners, à débarrasser les petits déjeuners. Je commence à vers 8h, je termine vers 9h30 - 9h40 de tout débarrasser et tout ça. Puis, je descends à la buanderie... ».*

La jeune femme a le sentiment d'avoir la maîtrise du renouvellement de son contrat : *« j'ai dit que j'avais signé un contrat de 3 mois et que si ça allait, je pourrais signer pour faire 9 mois. On m'a dit que c'est chouette ».*

Le fait de ne pas avoir eu de remarques négatives de ses responsables lui confère un sentiment de compétence : *« Sinon, je n'ai pas d'autres... Je n'ai pas eu d'autres critiques jusqu'à maintenant. »*

Le module a eu un effet positif sur le sentiment d'efficacité personnelle de la jeune car elle a développé trois composantes issues de la théorie sur le sentiment d'efficacité personnelle : la maîtrise personnelle car elle parvient à lister ses compétences, la persuasion par autrui car ses compétences ont été reconnues par ses responsables et, enfin, l'agentivité car elle a le sentiment de pouvoir décider de renouveler son contrat de travail ou pas.

### **Liberté de choix**

Elle exprime avoir choisi son endroit de travail, mais en même temps, elle exprime n'avoir eu qu'une seule option qui lui convenait : *« J'ai eu le choix de me diriger vers plusieurs entreprises ... Donc je me posais des questions, dans quel endroit je pourrais aller. Parce que, au début, il n'y avait rien qui me plaisait et la dernière visite... c'était la dernière chance et donc voilà... c'était vraiment ma seule chance, mon seul choix, sinon c'était mort ».*

Elle a participé au dispositif de sa propre volonté : *« C'est moi qui ai voulu faire ça »* même si, au début, elle pensait que cela n'allait pas lui plaire : *« Moi je pensais que ça n'allait pas être bien. Je ne pensais pas que ça allait être aussi chouette quoi. J'ai été, comment dire, impressionnée. Franchement, c'était vraiment bien ».*

Elle précise également qu'elle a ressenti une liberté de partager ses opinions avec les autres membres du groupe : « *Chacun pouvait donner son avis sur ce qu'il voulait faire comme travail, on a pu travailler ensemble pour faire les recherches quand on était en duos* ».

La jeune exprime que ce sont des raisons internes qui l'ont poussée à réaliser le module d'accompagnement à l'emploi. Faire des visites d'entreprises lui a donné l'impression de pouvoir choisir l'endroit où elle voulait travailler. Toutefois, elle précise également n'avoir eu qu'une seule option qui lui convenait. Dès lors peut-on réellement penser que cette personne a eu le choix de son lieu de travail ?

### **L'insertion**

Concernant le développement de son identité personnelle, cette jeune, au travers de la réalisation de son contrat de travail sous article 60, a mis en avant qu'elle avait intégré toutes les composantes du développement psychosocial et que cela a exercé une influence positive sur son insertion puisqu'elle va signer un nouveau contrat de 9 mois au sein de la maison de repos.

### **Le dispositif.**

L'intervention de cette jeune soulève un questionnement quant à la diversité des postes qui sont proposés aux jeunes lors de la réalisation du module du CPAS. En effet, les postes proposés sont des emplois qui ne demandent pas de qualification et dans des secteurs particuliers issus du non marchand. La variation des fonctions existe mais elle est peu marquée.

Afin de rendre les postes plus hétérogènes, il pourrait être intéressant de travailler avec le secteur privé en utilisant l'article 61 qui permet aux patrons de bénéficier d'aides à l'embauche lorsqu'ils engagent des bénéficiaires du RIS. Cette manière de faire pourrait également permettre de faire perdurer le contrat de travail au-delà de l'année d'accompagnement par le CPAS.

En effet, la durée des contrat art 61 n'est pas limitée dans le temps. C'est l'aide à l'embauche qui l'est, comme dans le cas des plans impulsion du FOREM. Cependant, cela demanderait un assez grand travail de prospection comme le mentionne la méthode IOD qui utilise un processus similaire.

Il est à noter que les CPAS ont récemment reçu des subventions (2022 - 2024) de la Région Wallonne pour engager un « capteur emploi » au sein de leur équipe insertion. Les missions principales de cette personne sont explicitées dans la circulaire et le principal enjeu de cette

fonction est de recenser les postes vacants sur le territoire. Cela pourrait aider à diversifier les fonctions pour les jeunes qui participent au dispositif Win-Win.

## *H. Gr4LS : l'ouvrier communal*

### **Profil et historique de l'accompagnement**

C'est un jeune homme de 20 ans qui était accompagné par le service d'insertion sociale de notre CPAS. Il vit avec sa copine et n'a pas d'enfant. Il a déclaré avoir déjà eu des expériences professionnelles qui se sont mal passées auparavant. Il n'a pas de diplôme et a fréquenté l'enseignement spécialisé.

Les jeunes qui sont orientés vers le service d'insertion sociale sont ceux pour qui les assistants sociaux estiment qu'ils ne sont pas prêts à l'emploi car ils ont trop de freins. Son insertion professionnelle semblait compliquée à mettre en place. Le jeune était socialement isolé et n'aimait pas se mêler aux autres. Celui-ci mentionne ce fait dans les interviews : *« de faire la formation en groupe a joué parce que j'étais forcé... enfin pas forcé mais je devais parler avec eux. Comme on travaille en équipe, il fallait quand même que je me force moi-même, personnellement, en allant vers les autres et donc, oui, ça a changé grâce à ça »*.

Ce jeune avait été orienté vers une formation en bâtiment à la régie des quartiers mais il n'avait pas réussi à terminer cette formation en raison d'absences répétées. Il déclarait que ce qu'il voulait c'était travailler.

A partir de ce moment-là, la collègue qui l'accompagnait l'a inscrit à notre module et nous avons repris son suivi.

A la suite des visites, il a décidé de postuler en tant qu'ouvrier urbain et a obtenu une évaluation positive. Il a, donc, signé un nouveau contrat de 9 mois au sein de la même structure.

### **Estime de soi**

Il s'attribue des jugements positifs. Il déclare qu'il a évolué positivement et qu'il a acquis de la confiance en lui ce qui lui permet de mieux communiquer : *« J'ai évolué par rapport à ma vie »* , *« Je suis plus confiant, j'ai plus facile qu'avant »* , *« j'ai plus confiance en moi et j'ai réussi à*

*dire des choses qu'avant je n'aurais pas su dire. Parce que, avant, je me serais énervé et après cela aurait entraîné encore plus de problèmes ».*

Il accepte ses difficultés et constate une amélioration : *« Je sais déjà mieux parler donc ça m'a créé moins de problème ».* Il parvient à rester bienveillant envers lui-même en cas de difficultés, il met en place des actions pour améliorer la situation : *« aujourd'hui il y a eu un gros problème ... Donc en fait ce que j'ai fait c'est que j'ai essayé de parler. J'ai essayé de trouver les mots pour que cela n'énervé pas encore plus les personnes avec qui je travaille et donc ça c'est vraiment quelque chose qui a changé. ».*

Il démontre une considération positive envers en lui-même *« Je suis fière c'est ça parce que personne dans ma famille proche ne m'est venu en aide »* et exprime qu'il se sent évoluer positivement et que le dispositif lui a permis de donner du sens à ses journées :

*« Je suis beaucoup mieux par rapport à avant parce qu'avant... bah je me levais le matin et je me demandais pourquoi est-ce que je me lève ? Maintenant, c'est différent. Je me dis le matin qu'il vaut mieux que je me lève. Les choses ont également changé le week-end parce que, alors que je ne travaille pas forcément, je me lève je me dis « vivement lundi » j'ai hâte de retourner au boulot. J'ai vraiment beaucoup plus de motivation qu'avant. »*

Le jeune exprime que, grâce à la réalisation du dispositif d'accompagnement à l'emploi, il a pu prendre confiance en lui. Son estime de lui-même a évolué positivement grâce au dispositif Win-Win.

Celui-ci s'accorde de la valeur en mettant en avant des jugements positifs envers lui-même lorsqu'il mentionne son évolution positive. Il s'accepte malgré ses limites, ce qui renvoie à la composante d'acceptation de soi de la théorie. Il se sent utile en se rendant au travail, cela lui a permis d'augmenter la considération qu'il a envers lui-même. Cela renvoie à la composante de respect de soi de la théorie

## Sentiment d'efficacité personnelle

Il parvient à identifier les compétences sociales et techniques qu'il a développé à travers le dispositif :

*« Je sais déjà beaucoup mieux parler. Par exemple, avant, c'était très difficile pour moi de répondre aux questions. Et de deux, ça m'a motivé à vraiment trouver quelque chose ... de travailler et de ne pas rester à rien faire », « Il y a des choses que je connaissais déjà en partie mais pour lesquelles je rencontrais encore des difficultés. Cependant, depuis que je travaille, il n'y a plus forcément de difficultés... », « Je m'intègre mieux. J'arrive à travailler en équipe et ce n'était pas le cas avant ».*

Depuis qu'il participe au dispositif, il se sent plus acteur de sa vie qu'auparavant. Il se rend compte des opportunités qui peuvent se présenter à lui : *« Donc maintenant, je me dis que je peux aller beaucoup plus loin que si je n'avais pas fait le projet. Je me rends compte de toutes les portes qui peuvent s'ouvrir à moi », « Cela m'a bien changé ma vie. Ma vie a changé quasiment totalement. Je peux me permettre des choses, qu'avant, je ne me permettais pas. ».*

Pour lui, ses collègues de travail ont joué un rôle positif dans son évolution et son sentiment d'efficacité car ils ont reconnu son travail. Il s'est bien intégré à l'équipe ce qui lui a donné le sentiment d'être utile : *« tout le monde était souriant... tout le monde rigolait. Il n'y a pas de critique. Si tu ne sais pas faire, tu peux demander et ils te montrent même s'ils doivent te le montrer pendant 15 fois, ils vont te le montrer 15 fois... », « mes chefs me disent qu'il fallait quand même deux ou trois jeunes pour remonter un peu le moral de tout le monde parce qu'il n'y a presque pas de jeunes. ».*

Il déclare que le dispositif lui a fait du bien sur le plan psychologique et physique, il se sent plus apaisé, le travail lui apporte un soutien moral/social : *« je me sens mieux mentalement et physiquement et franchement ça a vraiment changé quelque chose. », « je me sens mieux et je suis beaucoup plus calme », « en allant au travail, je me dis que, au moins, tant qu'on est au travail, on ne pense pas à ce qui se passe dans notre vie privée. C'est quelque chose qui me fait du bien parce que c'est un soutien ».*

Pour ce jeune, le module a exercé une influence positive sur son sentiment d'efficacité personnelle. En effet, il a mentionné quatre des composantes de la théorie du SEP dans son interview.

Dans un premier temps, il met en avant une maîtrise personnelle en expliquant toutes les compétences qu'il a acquises depuis qu'il a commencé à travailler.

Ensuite, il a développé la composante d'agentivité lorsqu'il a exprimé entrevoir les possibilités qui lui étaient masquées auparavant par son manque de confiance en lui.

Il mentionne également que son sentiment d'efficacité a été renforcé avec la persuasion par autrui. Il a ressenti de la valorisation de la part de ses collègues lorsque ceux-ci ont mentionné qu'ils étaient heureux de l'avoir dans leur équipe.

Il apparaît que le jeune parvient à mieux détecter ses compétences en raison de l'amélioration de son état psychologique. En effet, grâce au dispositif il a pu trouver du soutien social par le biais de ses collègues de travail.

### **Liberté de choix**

Il déclare avoir été forcé de faire quelque chose même s'il pouvait choisir ce qu'il voulait faire comme formation : *« J'avais le choix entre plusieurs options mais j'étais quand même obligé de faire quelque chose. »*

Il a également précisé qu'il craignait de perdre son revenu : *« j'avais le choix d'aller au module sauf qu'on ne m'a pas vraiment laissé le choix non plus ! Parce qu'il y a pas mal de trucs qui sont aussi intervenus dans l'histoire et donc si je n'y étais pas allé, j'aurais peut-être été coupé de mon salaire (revenu d'intégration) ou j'aurais eu des punitions »*

Finalement, il trouve que son assistante sociale a bien fait de le forcer au vu de tout ce que le dispositif lui a apporté de positif : *« Si on ne m'avait pas forcé.... Si ça se trouve, je ne travaillerais pas encore ».*

Il déclare avoir eu le choix de l'endroit où il souhaitait travailler : *« On a eu beaucoup d'entreprises à visiter. Il y en avait quelques-unes qui me plaisaient mais oui on a quand même eu le choix de décider où on voulait aller », « J'ai eu plus facile d'accepter étant donné que j'avais le choix de l'endroit où je voulais aller pour travailler... ».*

Il précise qu'il aurait abandonné si on l'avait forcé à aller travailler dans une entreprise par obligation : *« si on n'avait pas eu le choix et que si ça se trouve je n'aurai peut-être pas aimé ...et bien, malheureusement, je pense qu'il n'y aurait déjà plus de travail actuellement j'aurais abandonné ».*

Le jeune exprime que ce sont des raisons externes qui l'ont poussé à participer au module.

Néanmoins, il précise qu'il a ressenti un sentiment de liberté de choix lorsqu'il a dû choisir l'endroit où il souhaitait aller travailler. Il mentionne que si on l'avait forcé à travailler dans un endroit qui ne lui aurait pas convenu, il aurait abandonné.

### **L'insertion**

Avant de débiter le module d'accompagnement à l'emploi, il s'avère que le jeune n'avait pas développé les dimensions liées au développement psychosociologique de l'identité personnelle.

Au début du module, il exprimait peu de confiance envers lui-même et envers les autres. Son entourage exerçait une influence négative sur lui et il ne parvenait pas à avoir de l'ambition car il n'avait pas confiance en lui. Cela renvoie à un faible développement de la composante d'identité. Il était compliqué pour lui de se rapprocher des autres et d'établir des relations personnelles positives.

Cependant, grâce à sa participation, toutes ces dimensions ont évolués positivement ce qui a favorisé son insertion professionnelle. C'est pour cette raison que son contrat sous article 60 a été reconduit.

### **Le dispositif**

Cet exemple met en avant que parfois, même si à priori les personnes n'ont pas le profil qui permettrait une insertion professionnelle rapide, le travail peut être envisagé et avoir des effets positifs sur le développement psychosociologique des personnes. Cela renvoie à l'idée défendue par Castra dans son ouvrage sur l'insertion des publics précaires qui postule que l'insertion sociale et professionnelle peuvent se réaliser de façon concomitante.

### **Profil et historique de l'accompagnement**

Le jeune homme est âgé de 19 ans. Il vit avec sa maman et ses frères et sœurs. Dans le cadre de ma fonction, j'ai accompagné deux autres de ses frères et également son beau-frère. Je l'accompagnais dans son insertion professionnelle mais il était également suivi par un coach issu d'une agence intérim. La relation avec ce coach semblait convenir au jeune, alors j'avais pris la décision de laisser la main à cette personne pour son insertion.

Cependant, alors qu'il suivait une formation en soudure au sein d'une école de promotion sociale, il a demandé à participer au module Win-Win. En effet, son meilleur ami lui avait parlé du dispositif car celui-ci avait fait partie du Groupe 3. Je l'ai donc inscrit à la session qui suivait.

Le jeune a décidé de réaliser son contrat de travail au sein d'une usine de tri des PMC. Malheureusement, après deux jours de travail, il s'est blessé en se déchirant un muscle. Il a essayé de reprendre le travail après 3 semaines mais ses collègues se sont moqués de sa blessure. Après cet événement, il n'a pas souhaité reprendre le travail et a demandé à être revu pour réaliser une formation dans un CISP que nous avons visité pendant le module.

Le jeune commence une formation d'un an de livreur-manutentionnaire-cariste à partir du mois de septembre 2022. A la fin de sa formation, il pourra réaliser un contrat sous article 60 dans la structure.

### **Estime de soi**

Il parvient à se juger positivement en se donnant quelques qualités : « *Je suis plutôt calme, sociable, discret.* ». Il connaît ce qu'il aime ou pas comme travail ce qui traduit qu'il accepte ses limites : « *La vente, je n'aime pas du tout. Cela ne m'intéresse pas* ».

Il garde une attitude positive envers lui en cas d'échec car il déclare mettre des choses en place pour limiter les échecs et que cela n'entrave pas sa confiance : « *Je garde confiance en moi parce que des échecs il y en a toujours* », « *Je réfléchis à comment j'ai échoué et après j'essaye de trouver une solution et de modifier* ».

Toutefois, il ne sent pas encore confiant à 100% car il ne travaille pas encore : « *Je n'ai pas confiance au maximum parce que je ne travaille pas encore j'aimerais bien évoluer* ». A sa demande, il a été redirigé vers un centre de formation.

De manière générale, il parvient à s'accorder de la valeur en mentionnant des jugements positifs à son égard, il s'accepte avec ses forces et ses faiblesses et arrive à réagir de manière positive lorsqu'il est confronté à l'échec. Cela renvoie à la théorie sur l'estime de soi. Néanmoins, il explique qu'il aurait pu améliorer davantage son estime de lui-même s'il avait rencontré une expérience de travail positive qui lui aurait donné l'impression d'évoluer personnellement.

### **Sentiment d'efficacité personnelle**

Il parvient facilement à lister ses compétences sociales et techniques ce qui démontre une certaine maîtrise et, ce, dans des secteurs forts différents : « *Je ne suis pratiquement jamais en retard, je suis motivé* », « *Je sais faire un peu de tout.* », « *Je sais souder, je sais conduire mais je n'ai pas le permis haha Je sais carreler aussi. J'ai déjà travaillé dans le bâtiment et voilà j'ai touché un peu tout même dans l'informatique. J'ai même fait du secrétariat* ».

Le fait d'être temporairement inactif a eu un impact négatif sur son état psychologique : « *Si on ne travaille pas... on s'ennuie. On se sent quand même un peu inutile* ».

Ce jeune semble avoir un grand sentiment d'efficacité personnelle car il parvient à mentionner toutes les compétences professionnelles qu'il possède et dans des secteurs très variés. Cela renvoie à la maîtrise personnelle de la théorie du SEP. Cependant, de la même manière que pour sa réponse sur l'estime de lui-même, il explique qu'il se sent un peu inutile car il ne travaille pas encore.

### **Liberté de choix**

Il déclare avoir demandé à participer de lui-même : « *On ne m'a pas forcé. Je ne me suis pas senti forcé de le faire. C'est mieux, sinon je me serais senti comme un robot.* ».

Sa participation a été motivée par la réalisation des visites en entreprise : « *C'est moi-même qui ai demandé de participer. Si je m'étais senti forcé, je ne serais pas venu. Non je voulais vraiment le faire de moi-même. C'est moi qui ai demandé d'ailleurs. Je voulais voir les entreprises puisqu'on n'a pas beaucoup l'occasion d'en visiter... donc voilà c'était l'occasion* »

Il a eu le sentiment d'avoir eu le choix de l'endroit où il voulait aller travailler : *« J'ai choisi l'endroit où je voulais aller travailler par rapport à d'autres endroits donc oui. », « c'était mieux car on ne m'a pas forcé. Je ne me suis pas senti forcé à le faire. C'est mieux, sinon je me serais senti comme un robot. », « Je ne savais même pas qu'on pouvait choisir justement. Je pensais qu'on était directement assimilé à un poste et j'étais content de savoir ça. »*

Pour ce jeune, ce sont exclusivement des raisons internes qui l'ont poussé à participer au module d'accompagnement à l'emploi du CPAS. Il a ressenti un sentiment de liberté de choix.

### **L'insertion**

Concernant le développement de son identité personnelle, il a mis en avant qu'il avait intégré toutes les composantes du développement psychosocial.

Au niveau de l'identité professionnelle, il s'identifie à son frère aîné, c'est pour cette raison que le travail fait partie de son « moi idéal » : *« Mon frère car il travaille. Il a un CDI, sa voiture, sa maison et voilà j'ai envie d'être comme lui ».*

### **Le dispositif**

Le jeune lors de son interview revient sur des composantes spécifiques du module Win-Win. Il met en avant le grand intérêt des visites en entreprises pour se projeter dans une fonction avant de commencer à travailler : *« On peut voir comment ça se passe de l'intérieur. Ainsi, comme ça, on peut voir ce qu'on pourrait faire si on va là-bas. Par exemple, on peut voir si on va tenir, si les charges vont être lourdes, si c'est compliqué ou pas. On peut déjà imaginer ce qu'on ferait là-bas et si on peut être à la bonne place ou pas, donc oui c'est mieux. »*

Celui-ci explique également qu'il serait intéressant d'inclure des activités sportives car cela permettrait aux personnes d'être moins stressées et d'agir positivement sur la santé : *« il faudrait faire plus d'activités par exemple comme du sport ou quoi que ce soit parce que ça socialise les gens et ça permet d'être moins stressé. ».*

Le sport est une activité que nous mettons en place au travers de la réalisation de « chasse aux trésors » mais c'est un pan du dispositif qui n'est pas encore énormément exploité. Toutefois, nous avons déjà envisagé d'augmenter la fréquence des activités sportives. En effet, nous pensons que cela permettrait de faire de la prévention au niveau de la santé et, comme il l'explique très bien de permettre de se socialiser. Le sport, au travers de sa réalisation, permet de développer des compétences sociales comme l'esprit d'équipe, la coopération, ...

### **3. Analyses horizontales**

#### *A. Le profil et l'accompagnement : une jeunesse hétérogène*

Les jeunes présentés dans cette étude sont âgés entre 18 et 25 ans. La scolarité qu'ils ont suivie est assez variée. En effet, certains ont suivi un enseignement professionnel et d'autres ont réalisé leurs études dans l'enseignement spécialisé. Cependant, aucun n'a évolué dans l'enseignement général ou technique. Certains n'ont pas de diplôme tandis que d'autres ont obtenu leurs qualifications et leurs CESS. Les options dans lesquelles ils ont réalisé leurs études sont également très variées passant de l'électricité, à la cuisine, à la vente, à l'aide aux personnes, à l'esthétique, au bâtiment, au secrétariat, à la boulangerie, etc.

Au niveau familial, leur profil est assez hétérogène. Les parents de certains sont travailleurs et pour d'autres la plupart de la famille est passée par le CPAS. Certains jeunes vivent encore chez leurs parents tandis que d'autres vivent en couple sans enfant ou, parfois, ils ont une famille avec plusieurs enfants. De plus, entre le début et la fin du dispositif, il s'avère souvent que leurs situations personnelles évoluent : certains ont pris leur indépendance en louant leur premier logement personnel, d'autres sont devenus parents, ou ont quitté leurs conjoints.

Concernant leur accompagnement, celui-ci a aussi été assez diversifié. Pour certains, il a fallu des années d'accompagnement pour aboutir à la réalisation du dispositif, tandis que pour d'autres, ils ont été orientés directement à la prise en charge de leur dossier par le service d'insertion professionnelle. Enfin, un autre est arrivé dans le dispositif alors qu'il était accompagné par le service d'insertion sociale.

Comme le mentionne Nathalie Dupont et José Rose dans leur tentative de définition de la jeunesse, le profil des jeunes est hétérogène et il est compliqué de leur attribuer des caractéristiques communes car leur profil est fluctuant.

Néanmoins, les jeunes interviewés avaient tous un point commun : leur envie de travailler. Le travail faisait partie de leur « moi-idéal » et cela malgré les déceptions rencontrées dans leur parcours de recherche d'emploi avant d'entrer dans le dispositif. Pour certains, cela a exercé une influence négative sur leur santé psychologique. Pour l'entièreté des jeunes, l'article 60 était leur première expérience de travail.

### B. L'estime de soi : une évolution positive

De manière générale, les jeunes s'accordent des jugements positifs. Ils parviennent tous à mentionner des qualités lorsqu'on leur demande de se décrire. Cela renvoie à la dimension de valeur accordée à soi-même de la théorie sur l'estime de soi. Il s'avère que certains sont plus élogieux que d'autres envers eux même mais à aucun moment ils n'ont mentionné de défauts. Je remarque, également, que tous se définissent à travers le travail, la description qu'ils font d'eux même est souvent en lien avec leurs compétences sociales qu'ils doivent mobiliser au travail : « *travailleur, motivé, ponctuel, aime prendre soin des personnes âgées, sociable, ...* ».

Les jeunes démontrent, d'ailleurs, une lucidité importante concernant leurs forces et leurs limites ce qui démontre qu'ils s'acceptent tels qu'ils sont. Ils parviennent à exprimer de quelle manière ils ont évolué positivement au travers de leur passage par le dispositif. Certains expriment avoir rencontré des difficultés mais parviennent à mettre des choses en place pour y remédier. A priori, aucun ne se sent démuni face aux difficultés, ils tentent tous d'évoluer de manière positive et ne se reposent pas sur leurs acquis. Ils persévèrent pour y arriver car ils s'en sentent capables. De manière générale, ils sont relativement bienveillants envers eux-mêmes et acceptent leurs faiblesses lorsqu'ils les mentionnent. Cela est également une des composantes du concept théorique. Dans la théorie sur l'estime de soi, Allport met en avant qu'une attitude positive envers soi-même malgré des échecs permet de réduire la souffrance.

L'ensemble des jeunes exprime avoir constaté une évolution positive de la vision qu'ils ont de leur personne grâce au dispositif. Les personnes qui ont mentionné à de nombreuses reprises avoir repris confiance en eux, constatent également parvenir à mieux communiquer avec les autres (à la maison et au travail). Ils parviennent à verbaliser lorsque quelque chose ne leur convient pas car ils ont pris confiance en eux. Ils se définissent comme plus calmes, apaisés ce qui leur permet de ne pas s'énerver lorsqu'ils sont contrariés mais d'en parler calmement avec les personnes adéquates.

Plusieurs jeunes ont également mis en avant l'esprit de cohésion du groupe. Selon eux, cela a contribué à leur donner confiance en eux. Ils ont évoqué chacun de la bienveillance chez les autres membres du groupe et du soutien social pendant la réalisation du module. Plusieurs personnes ont exprimé qu'avant d'intégrer le module, ils étaient socialement isolés et déprimés. Ils expliquent qu'ils n'avaient pas forcément tendance à sortir de chez eux.

Cependant, pour les trois jeunes qui ne travaillent pas actuellement, il est parfois ressorti des éléments plus négatifs à ce propos. Ces jeunes ont exprimé des propos assez durs concernant le fait de ne pas travailler « *quand on ne travaille pas on ne sert à rien, on se sent inutile,* » mais, à aucun moment, ils ne parlent d'eux même. Ils utilisent des généralités pour expliquer ce qu'ils veulent dire. Ce sont également ces jeunes qui ont exprimé le plus de doutes sur eux-mêmes et qui ont précisé qu'ils n'avaient confiance en eux à 100%. Le modèle macroscopique de Allard et Ouellette mentionne que les échecs exercent des effets négatifs sur la santé psychologique et par association, sur l'insertion. Les jeunes qui n'ont pas réussi à mener à bien leurs contrats de travail ou qui ne sont pas parvenus à retrouver un contrat à la fin du dispositif ont pu vivre cela comme un échec. Cela a pu avoir un effet négatif sur leur insertion. Les jeunes qui sont au chômage ont tout de même exprimés se sentir plus aptes à trouver du travail depuis qu'ils ont participé au dispositif et ils parviennent à exprimer des éléments positifs par rapport à eux même.

En conclusion, la totalité des jeunes a exprimé une évolution positive après être passés par le dispositif. La nature de cette évolution est différente en fonction des profils mais leur estime d'eux-mêmes s'est renforcée. Ils se sentent utiles en se rendant au travail, cela leur a permis d'augmenter leur considération envers eux-mêmes. Cela renvoie à la composante de respect de soi de la théorie.

Avec toutes ces constatations, on peut affirmer que le dispositif d'accompagnement à l'emploi a exercé une influence positive sur l'estime de soi des jeunes qui ont participé. En effet, tous ont constaté une amélioration des composantes qui sont liées à ce concept théorique : augmentation de la valeur qu'ils s'accordent, du respect d'eux même, de leur sentiment de compétence, ...

Cependant, à la sortie du module, pour les jeunes qui n'ont pas été réengagés à la fin de leurs contrats, il apparaît que l'estime de soi diminue. Dès lors, on peut émettre la constatation que l'estime de soi se gagne mais qu'elle peut également se perdre. Il apparaît donc que l'estime de soi est fluctuante en fonction des périodes de la vie.

Le module permet donc de gagner de l'estime de soi mais uniquement de manière temporaire pour une partie des jeunes. L'enjeu du module serait donc de leur permettre de maintenir ce sentiment au-delà du dispositif et pour cela il faudrait sans doute renforcer leur accompagnement en fin de contrat article 60.

Il apparaît d'ailleurs que les jeunes graduent leur estime d'eux même comme une sorte de jauge de vie qui se remplit et diminue en fonction des expériences qu'ils vivent : « *pas au maximum* », « *pas à 100%* ».

### C. *Le sentiment d'efficacité personnelle : des compétences bien intégrées.*

Les concordances sont assez flagrantes au niveau de l'efficacité personnelle. Dans un premier temps, tous les jeunes interrogés parviennent à expliciter leurs compétences personnelles que cela soit au travail ou en recherche d'emploi. Trois jeunes sont plus précis en mentionnant, également, qu'ils évoluent tous les jours en apprenant de nouvelles choses. De plus, deux d'entre eux parviennent à expliciter en quoi leurs compétences professionnelles ont évolué. Si on lie ces constatations à la théorie sur le SEP, on peut mettre en avant que le dispositif a permis de renforcer leur maîtrise personnelle au travers du développement des compétences professionnelles acquises durant la réalisation du contrat de travail. En effet, l'acquisition des compétences est ressentie comme un point positif pour les jeunes.

Pour deux d'entre eux, il était important de mettre en avant que le dispositif leur a permis de mieux maîtriser leurs propres vies grâce à l'indépendance/autonomie qu'ils ont acquises en raison du salaire perçu et, également, par le biais des compétences sociales et techniques apprises. Cela renvoie au concept d'agentivité issu de la théorie. Désormais, certains parviennent à s'imposer et prendre des décisions.

La reconnaissance des compétences par les tiers joue, en outre, un grand rôle dans le sentiment d'efficacité personnelle qu'ils ressentent. Trois personnes en font mention. Les jeunes mesurent leur efficacité par les remarques positives qu'ils reçoivent et par le renouvellement de leur contrat de travail. On peut faire un parallèle avec la dimension de persuasion par autrui du SEP. Cependant, un jeune qui a été réengagé après l'article 60, exprime un découragement face au peu de différence de salaire entre les personnes qui travaillent et ceux qui ne travaillent pas.

Les deux jeunes qui ont quitté le dispositif et qui sont au chômage mettent en avant que leur avenir professionnel dépend du bon vouloir des patrons et qu'ils n'ont pas main mise là-dessus. L'une des deux est plus positive concernant son efficacité personnelle car elle se sent capable d'accomplir ce dont elle a envie même si elle estime « *devoir tout recommencer à 0* » maintenant qu'elle est au chômage.

Toutefois, les jeunes qui sont toujours dans le dispositif estiment qu'ils ont assez de compétences professionnelles pour décrocher un emploi par la suite. D'ailleurs, ils se sentent enfin capables de décrocher un job par leurs propres moyens pour trois d'entre eux.

Une des personnes actuellement au chômage exprime avoir une santé psychologique faible. Il se sent diminué par les critiques des autres. En revanche, ceux qui sont encore dans le dispositif constatent une amélioration de leur santé psychologique ce qui leur permet de mieux évaluer leur sentiment d'efficacité personnelle. En effet, certains jeunes ont exprimé que depuis qu'ils se sentent mieux psychologiquement, ils parviennent à nourrir des ambitions qu'ils n'imaginaient pas auparavant.

Dès lors, de manière globale, on peut avancer que le dispositif d'accompagnement à l'emploi a permis de développer le sentiment d'efficacité personnelle des jeunes. En effet, ils se sentent plus compétents par rapport à leur fonction dans le cadre de la réalisation de leur contrat article 60 mais également en matière de recherche d'emploi.

Néanmoins, le SEP tout comme l'estime de soi semble variable en fonction des périodes de la vie et il semblerait qu'ils auraient tendance à diminuer avec le retour au chômage.

#### *D. La liberté de choix : un résultat mitigé*

Pour une grande partie des jeunes, ce sont des raisons internes qui les ont poussés à réaliser le module d'accompagnement à l'emploi. Six d'entre eux ont expliqué qu'ils avaient posé la demande lors de leur rendez-vous individuel avec l'assistante sociale.

Quant aux trois autres jeunes, ils ont exprimé qu'ils avaient également décidé de participer au module mais sous la contrainte du CPAS. En effet, ils expliquent avoir des obligations vis-à-vis du CPAS pour conserver leur droit au revenu d'intégration. Ils expliquent devoir faire quelque chose mais avoir l'opportunité de choisir ce qu'ils allaient faire pour pouvoir garder leur RIS. Certains ont exprimé faire des formations par peur des sanctions financières en cas d'inactivité de leur part.

Concernant le choix de l'endroit où ils pouvaient prêter leur contrat de travail sous article 60, tous évoquent avoir eu le choix. Le sentiment est renforcé par les visites d'entreprises qui permettent, selon eux, une meilleure projection, ce qui amène un choix plus éclairé.

Deux personnes estiment avoir eu peu de perdre leur revenu s'ils ne signaient pas leurs contrats, ils se sentaient dans l'obligation de faire un article 60 sans pouvoir se rétracter. Cependant, ils

mentionnent que finalement, le CPAS a pu trouver une fonction qui leur convenaient. La question qui se pose alors est : est-ce que l'on peut réellement considérer avoir le choix lorsqu'un seul choix convient et qu'en cas de refus la personne risque de perdre ses revenus ? Dans le cas où le CPAS ne trouverait de solution, qu'est-ce qu'il se passerait ?

D'ailleurs, trois jeunes regrettent de ne pas avoir eu assez d'options. En effet, selon eux pour avoir le choix, il faut que les postes leur conviennent.

Un des jeunes, qui est actuellement au chômage, exprime la différence entre la manière dont la liberté de choix est traitée au CPAS et au FOREM. Il déclare avoir eu plus d'écoute de ses envies au CPAS car il a eu le sentiment que les assistants sociaux tenaient compte de ses envies et de sa liberté. Malheureusement, il regrette que les services régionaux d'accompagnement à l'emploi ne fassent pas la même chose. Il explique que maintenant, il ressent des contraintes et des obligations vis-à-vis de ses recherches d'emploi et qu'il pourrait être forcé de travailler dans un endroit qui ne lui convient pas sous peine de perdre ses revenus. Aucun d'entre eux ne s'imagine être capable de travailler dans un endroit qui ne lui convient pas par obligation. Ils expriment qu'ils auraient tous abandonné. Cela renvoie à la théorie de l'engagement qui mentionne que les raisons externes désengagent.

En conclusion, le sentiment de liberté de choix ressenti dans le cadre du dispositif est bien relatif car la participation au module est parfois réalisée sous la contrainte en raison du cadre d'activation dans lequel le module Win-Win se déploie. Comme le développement de l'État social actif a pour effet de ne pas permettre aux bénéficiaires de rester inactifs très longtemps, cela se ressent dans les commentaires des jeunes.

Néanmoins, les commentaires des jeunes qui sont au chômage présentent une réalité où la liberté de choix est encore moins respectée. En effet, ils mentionnent que les agents qui les accompagnent dans la recherche d'emploi, maintenant qu'ils ont changé de statut, doivent exercer dans un cadre encore plus strict et contraignant. En effet, la transition entre le CPAS et le chômage paraît rude surtout en matière de choix d'un emploi « convenable » pour ces demandeurs d'emploi qui ne s'imaginent pas faire un travail par obligation.

### *E. L'insertion : la réussite du développement psychosocial de l'identité personnelle*

Si on analyse la dimension psychoprofessionnelle du modèle de Allard et Ouellette (2002), on peut se rendre compte que de manière globale, les jeunes ont intégré les composantes de l'identité personnelle liées au développement psychosocial d'Erikson au travers de la réalisation du module Win-Win.

Comme cela a été mis en évidence au travers de l'analyse verticale, ils ne partaient pas tous au même niveau d'intégration des composantes quand ils ont débuté le dispositif. Cependant, ils ont tous évolué et ont fini par assimiler celles-ci entièrement. On peut donc supposer que c'est pour cette raison que l'insertion professionnelle de ces jeunes semble avoir été aussi réussie. En effet, comme le précise la théorie, l'intégration des composantes a un effet positif sur l'insertion car cela permet l'acquisition d'une identité personnelle positive.

Concernant le développement de leur identité professionnelle, cela n'est pas vraiment vérifiable car ils ont fait peu de commentaires sur le sujet dans leurs interviews. La seule constatation est que l'identification à un tiers est assez variable puisqu'il n'y a que deux jeunes qui ont mentionnés des modèles au sein de leur entourage qui leur ont permis de développer le travail comme faisant partie intégrante de leur moi idéal.

La démarche d'insertion professionnelle qui postule que lorsqu'un jeune développe une identité personnelle et professionnelle forte, il peut rebondir en cas d'échec n'a pas pu être réellement appréhendée car le module tente au maximum de limiter les échecs en trouvant des solutions alternatives en cas de problème. Toutefois, dans les interviews, tous les jeunes expliquent que lorsqu'ils sont confrontés aux échecs, ils essaient de rebondir en mettant des actions en place. Cela est sans doute permis par le développement positif de leur identité personnelle.

### F. Le dispositif : des particularités remarquées.

Au travers de la réalisation des interviews, les jeunes ont mentionné chacun des particularités liées au dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win du CPAS de Châtelet.

- **Acquisition de compétences sociales et professionnelles** : ils ont tous mis en avant l'acquisition des compétences techniques et sociales par le travail. Le module a donc rempli un de ses objectifs.
- **Possibilité de réaliser son contrat de travail dans un endroit qui demande habituellement une qualification et ou une expérience professionnelle** : au travers des interviews, nous constatons que certains jeunes ont développé des compétences de manière autodidacte, certains autres démontrent qu'il est possible d'apprendre en travaillant même si l'on n'a pas le diplôme requis.
- **Possibilité de choisir son lieu de travail** : cette manière de procéder permettrait de contrecarrer, en partie, les pratiques néolibérales de recrutement. La méthode IOD et le dispositif Win-Win ont pour objectif de rétablir une relation moins asymétrique entre les demandeurs d'emploi et les patrons grâce à l'intervention d'une personne tierce qui réalise la négociation. Dès lors, il semble que développer ces méthodes d'accompagnement alternatif qui tentent d'agir sur « *l'environnement* » en modifiant les processus de recrutement traditionnels a tout son intérêt afin de rééquilibrer les relations professionnelles. Pour les jeunes au chômage, il semble difficile de composer avec la méthode traditionnelle du « job search » après être passés par ce dispositif.
- **L'accompagnement en groupe** : les jeunes semblent être en demande de création de liens sociaux entre eux. Certains ont mentionnés qu'ils étaient socialement isolés et que le dispositif leur a permis de communiquer avec les autres. Grâce au soutien social qu'ils ont reçu, ils ont pu s'ouvrir aux autres (collègue, famille, membre du groupe). Il apparaît également les jeunes qui ne sont pas socialement isolés sont en demande d'entretenir des relations avec les autres.
- **Développement de l'insertion sociale et professionnelle de façon concomitante** : selon les constatations issues des interviews, pour certains jeunes, l'insertion sociale ne doit pas forcément être un prérequis à l'insertion professionnelle. Cette position est également défendue par Denis Castra dans son ouvrage sur l'insertion des publics précaires. A priori, certains jeunes n'ont pas le profil qui permettrait une insertion

professionnelle rapide selon les critères habituellement empruntés par les assistants sociaux. Cependant, dans une logique de « working first », le travail peut être envisagé et avoir des effets positifs sur le développement psychosocial. Toutefois, il est important de rester à l'écoute des demandes des personnes car certains bénéficiaires verbalisent qu'ils ne se sent pas capables de travailler dans l'immédiat. Pour ces personnes, il est peut-être intéressant de procéder d'abord par une insertion sociale.

- **Faire des visites d'entreprises :** elles permettent d'appréhender le travail sur le terrain et de rassurer les jeunes afin qu'ils ne se jettent pas dans l'inconnu. En effet, lors des visites, ils ont l'occasion de rencontrer les responsables et de discuter avec leurs prédécesseurs. Cela permet également une identification par les pairs. La Méthode IOD recommande également que les candidats se rendent sur le lieu de travail qu'ils ont choisi afin qu'ils puissent voir leur poste de travail et communiquer avec leurs futurs collègues au cours de l'entretien de mise en relation.
- **Former à la recherche d'emploi :** grâce à la réalisation de ces petites formations les jeunes ont augmenté leur sentiment d'efficacité personnelle à la recherche d'emploi.
- **Limitation dans la durée (1an) :** il serait intéressant de développer le même processus en fin de contrat article 60 afin d'éviter la case chômage et les conséquences négatives que sont la baisse d'estime de soi et du SEP. Pour ce faire, il faudrait dégager des moyens humains et financiers conséquents et/ou établir des partenariats avec les FOREM ou les Mirec.
- **Réalisation d'activités culturelles et sportives** afin d'augmenter le capital culturel et faire de la prévention à la santé.
- **Réalisation de transferts :** en cas de problème, il existe pour les jeunes une sorte de « sonnette d'urgence » puisque, lorsqu'il n'est pas possible de maintenir le jeune en contrat de travail dans le lieu de mise à disposition, ceux-ci peuvent demander à être transféré ailleurs.
- **Aide et contrôle :** Les assistants sociaux qui mettent en place le dispositif sont affublés de la double casquette d'aidant et de contrôlant. Parfois, cela peut entraver la relation de confiance qui se crée entre les AS et les jeunes.

- **Augmentation de l'estime de soi et du sentiment d'efficacité personnelle** : le bilan de l'accompagnement mis en place dans le cadre du dispositif est plutôt positif au niveau de l'estime de soi et du sentiment d'efficacité personnelle comme nous l'avons vu dans les points précédents.

## 4. Conclusion

Les analyses thématiques verticales réalisées dans le cadre de cette étude ont permis de mettre en avant différents éléments. Pour rappel, ces analyses ont pu être réalisées grâce à la mobilisation d'une grille d'analyse que j'ai réalisée en utilisant le manuel de recherche en sciences sociales.

Concernant les analyses verticales, dans un premier temps, j'ai tenu à développer le profil et l'historique de chaque jeune afin de dévoiler quelques données démographiques et restituer le contexte dans lequel l'accompagnement a pu être réalisé.

Ensuite, afin d'analyser les concepts psychosociaux choisis pour évaluer le dispositif d'accompagnement (l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et la liberté de choix), j'ai réalisé une analyse de contenu verticale en mettant en avant les passages significatifs des interviews qui se rapportaient aux indicateurs trouvés précédemment. Ensuite, j'ai observé et commenté chaque passage enfin d'interpréter ces éléments. Lorsque que cette étape fut réalisée, j'ai effectué un résumé de chaque grille. L'objectif était de faciliter la lecture des éléments importants. Après avoir réalisé cette étape, j'ai comparé les passages significatifs avec les éléments de mon cadre théorique. Les jeunes qui n'étaient pourtant qu'au nombre de neuf m'ont fourni du matériel empirique de qualité ce qui m'a permis de réaliser des analyses assez complètes.

L'analyse horizontale a permis de repérer les convergences et les divergences présentes dans les interviews. Si l'on observe les concepts théoriques mobilisés au travers de cette recherche, il ressort divers éléments significatifs :

Tout d'abord concernant la jeunesse, le développement du profil et de l'historique d'accompagnement avait pour objectif de comparer les données récoltées avec les apports théoriques sur la jeunesse de Dupont N et Rose J. En effet, ceux-ci mettent en avant qu'il est difficile d'attribuer des caractéristiques communes aux jeunes. Les résultats démontent qu'effectivement le groupe étudié présente des caractéristiques plutôt hétérogènes : niveau de

diplôme, vivant chez leur parent ou en couple avec des enfants, ... Cependant cela a permis de mettre en avant des points communs : ils voulaient tous travailler mais n'avaient jamais réussi à décrocher un emploi. Pour certains, ils ont perçu cela comme un rejet et se sont sentis stigmatisés, ce qui a eu un effet négatif sur leur santé mentale.

Concernant l'estime de soi, il apparaît que les jeunes ont constaté une évolution positive de l'estime qu'ils avaient d'eux-mêmes. En effet, ils ont exprimé avoir repris de la confiance en eux et cela leur a permis de mettre des choses en place au travail mais également dans leur vie privée. Dès lors, le dispositif exerce une influence positive sur l'estime de soi pour des jeunes participant à ce module d'accompagnement à l'emploi. Cependant, des résultats plus négatifs ont été mentionnés pour les jeunes qui sont sortis du dispositif. En effet, les jeunes pour qui le contrat sous article 60 n'a pas été renouvelé ont tendance à se dévaloriser davantage. Le travail semble jouer un rôle positif sur l'estime de soi tandis que le chômage la diminuerait.

Au niveau de l'efficacité personnelle, les éléments qui ressortent sont encore plus positifs puisque tous les jeunes ont constaté une amélioration de leurs compétences depuis qu'ils sont passés par le dispositif. Les compétences acquises sont liées à leur travail mais également en matière de recherche d'emploi. A aucun moment, l'un d'eux n'a mentionné ne pas se sentir en capacité de réaliser le travail qui leur était demandé. Dès lors, on peut, également, mettre en avant que le dispositif exerce une influence positive sur le sentiment d'efficacité personnelle de ces jeunes.

Concernant la liberté de choix, les résultats sont moins évidents que pour les deux premiers concepts théoriques car même s'ils estiment tous avoir eu le choix de participer à ce dispositif plutôt qu'à un autre. Certains jeunes ont conscience que derrière les choix que le CPAS offre, il y a des obligations liées au fait qu'ils perçoivent un revenu d'intégration. Ils estiment également avoir eu l'opportunité de choisir l'endroit où ils voulaient aller travailler même si certains regrettent un manque d'opportunité.

La mise en lien des interviews avec le modèle macroscopique a mis en avant le développement de l'identité personnelle de ces jeunes grâce au passage dans le dispositif. Selon le modèle, c'est pour cette raison qu'ils ont réussi leur insertion professionnelle.

Enfin, les jeunes ont remarqué les particularités du dispositif et ils ont, en général, accordés des jugements positifs à celles-ci.

# CONCLUSION GÉNÉRALE

Au moment de clôturer la réalisation de ce mémoire, qui au départ, avait pour objectif de réaliser une première évaluation du module Win-Win, il est possible de lui attribuer une certaine efficacité en matière de développement psychosocial chez les jeunes.

En effet, il apparaît que le modèle d'accompagnement à l'emploi mis en place au sein du dispositif du CPAS a des effets positifs sur les concepts théoriques choisis pour l'évaluer : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et la liberté de choix.

Pour arriver à tirer cette conclusion, je suis passée par différentes étapes. Partant de mon terrain professionnel et exerçant au sein du service insertion d'un CPAS chez les moins de 25 ans, il a fallu, dans un premier temps, que je contextualise celui-ci au travers du développement d'éléments primordiaux comme l'État social actif, la jeunesse mais surtout le « module Win-Win ».

Ensuite, afin de créer une problématique de recherche pertinente, je me suis intéressée aux théories sur l'insertion professionnelle et l'accompagnement à l'emploi. Au travers de mes lectures, j'ai découvert le travail de Denis Castra avec son ouvrage sur l'insertion professionnelle des publics précaires et sa méthode d'intervention sur l'offre et la demande (méthode IOD). En effet, cet auteur semblait partager ma vision de l'insertion professionnelle et coller aux modifications que j'ai souhaité apporter dans mes pratiques professionnelles lors de la création de module.

En outre, la méthode d'accompagnement alternative IOD semblait en partie se rapprocher dans les grandes lignes de Win -Win : laisser le libre choix de l'emploi, éviter la concurrence entre demandeurs d'emploi, agir sur les pratiques de recrutement, inclure l'intervention d'un tiers dans le processus de recrutement, ...

Dans ma recherche, j'ai également mobilisé le modèle macroscopique de Allard et Ouellette qui m'a permis de mettre en avant le développement psychosocial de l'identité personnelle et professionnelle des jeunes au travers de leur insertion socioprofessionnelle.

Afin de réaliser une évaluation pertinente, il a également fallu que je m'interroge sur les pratiques en matière d'évaluation des dispositifs. Je me suis retrouvée confrontée à la possibilité

de réaliser celle-ci de manière quantitative avec pour variable évaluative le nombre de personnes qui avaient été réinsérées professionnellement. Cependant, cela ne convenait pas pour mon étude car mon échantillon était trop restreint. De plus, tous avaient obtenu un contrat de travail car c'est l'un des principes du dispositif : tout le monde signe un contrat de travail sous article 60 après avoir réalisé les 4 semaines de module pré-emploi. Il me semblait également plus pertinent de travailler avec des dimensions psychosociales car l'objectif du module est de permettre au jeune de travailler mais également d'améliorer le bien-être.

A la suite de mes recherches sur les modalités d'évaluation des publics précaires sont ressortis trois concepts théoriques intéressants à mobiliser dans le cadre de mon étude : l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix. La question de recherche de ma problématique fut posée à partir de ce moment-là :

**« Comment le dispositif d'accompagnement à l'emploi Win Win influence-t-il l'estime de soi, le sentiment d'efficacité personnelle et le sentiment de liberté de choix des jeunes ? »**

Ensuite, j'ai développé mon cadre problématique en développant les trois concepts théoriques que j'ai choisis pour procéder à l'évaluation.

Enfin, j'ai réalisé ma partie méthodologique en explicitant la manière dont j'ai procédé pour réaliser ma recherche au travers de la réalisation de mon modèle d'analyse. Dans cette partie, j'ai relevé les biais de l'étude comme le fait que j'accompagnais encore actuellement certains jeunes dans le cadre de leur insertion et que je n'étais dès lors pas totalement neutre.

L'analyse du dispositif d'accompagnement à l'emploi Win-Win du CPAS de Châtelet a mis en évidence que celui-ci avait exercé une influence positive sur les trois concepts théoriques qui ont été mobilisés. Il ressort des analyses que les jeunes qui parviennent à maintenir leur contrat de travail, ont tous déclarés une amélioration de leur estime d'eux même et de leur sentiment d'efficacité personnelle. Grâce à cela, certains ont pu mettre en place des actions dans le travail en osant communiquer davantage avec les autres mais également dans leur vie privée.

Il s'avère qu'au travers des résultats obtenus l'estime de soi et le sentiment d'efficacité personnelle, même s'il se gagnent au travers de la réalisation du module, peuvent également diminuer lors du retour au chômage. En effet, les jeunes qui ne sont plus en contrat de travail ont tous mentionné des jugements plus négatifs sur eux-mêmes. Il apparaît donc que le travail exerce une influence positive sur la santé psychologique des personnes.

Le dispositif tel qu'il est organisé permet parfois le réengagement des jeunes après leur article 60 car sur les 10 jeunes qui ont terminés contrat quatre jeunes ont été réengagés par la structure qui les employait et deux ont retrouvés du travail dans une autre entreprise. Afin d'augmenter ce ratio, il me semblerait intéressant de reproduire le module en fin d'article 60 afin d'augmenter les réengagements à la sortie du CPAS et de limiter le retour au chômage. Une autre possibilité serait également que le FOREM ou les MIREs prennent en charge ce travail mais cela demande une grande collaboration entre ces services.

En outre, il semble qu'il subsiste un manque de coordination entre le CPAS de Châtelet et les services qui prennent en charge les travailleurs article 60 à la fin de leur contrat. En théorie, il existe une action du FOREM appelée « Proaction » qui a comme mission d'encadrer ce public mais il apparaît que peu de personnes s'y inscrivent à la fin du contrat. Peut-être faudrait-il rendre ce service plus attractif pour les bénéficiaires dans un premier temps en proposant un système alternatif ? En effet, je constate sur le terrain que les services du FOREM ont souvent mauvaise presse chez les demandeurs d'emplois, cela pourrait expliquer en partie la raison qui pousse les personnes à refuser « Proaction ».

Enfin, j'avoue avoir été également interpellée par le témoignage des deux jeunes au chômage car l'un d'eux a dit « *au chômage, c'est différent, on est dans le monde des adultes* ». Les modalités mises en place dans le cadre du dispositif Win-Win sont relativement éloignées des méthodes de type « job coaching » mobilisées par les institutions d'accompagnement à l'emploi. Le dispositif au travers de sa construction particulière : ses visites d'entreprises, son effet de groupe et l'opportunité de travailler s'il il le voulait ; a permis aux jeunes de développer de l'estime pour eux-mêmes. L'outil « article 60 », dont dispose les CPAS, semble jouer un rôle important. En effet, les particularités du dispositif semblent réellement convenir aux jeunes et leur permettrait de réussir leur insertion en raison du développement psychosocial des composantes de l'identité personnelle.

Néanmoins, lorsqu'ils quittent le dispositif, cela peut être déstabilisant pour eux. J'ai le sentiment de les placer dans un cocon confortable, bienveillant et ensuite, de les relâcher dans « *la fosse aux lions* » du monde du marché de l'emploi traditionnel. Je me demande si la chute et la désillusion ne sont pas trop violentes pour eux et si nous ne devrions pas davantage les préparer à cela. Encore une fois, il semblerait intéressant de développer des méthodes

d'accompagnement alternatif comme la méthode IOD au sein des institutions compétentes afin que la transition se fasse en douceur.

Je me rends compte que la liberté de choix est fort relative dans un contexte aussi contraignant que le CPAS. Malgré cela, il apparaît que les jeunes ressentent un sentiment de liberté de choix dans une certaine mesure surtout pour ceux qui ont expérimenté l'accompagnement en dehors du CPAS de Châtelet

Cependant, les jeunes interrogés, même s'ils n'ont pas toujours eu un parcours sans embûche, sont courageux. Ils se battent, tous les jours, pour améliorer leurs conditions de vie, perfectionner leurs apprentissages et développer leurs compétences professionnelles. Ils sont ambitieux et il est intéressant de pouvoir donner sa chance à ceux qui expriment se sentir prêts à travailler et posent une demande claire, même si de prime abord ils auraient été envoyés vers le service d'insertion sociale ; car comme le défend Denis Castra et comme nous l'avons vu au travers de cette étude, il peut y avoir de bonnes surprises quand l'insertion sociale et professionnelle se développent de manière concomitante.

Afin de rendre cette étude encore plus pertinente, il faudrait la reproduire dans quelques années afin d'avoir une population plus grande et augmenter l'échantillon. Cela permettrait également de prendre plus de recul sur les sorties et analyser le taux de réemploi après le contrat.

Lors de la réalisation de cette étude, je me suis rendu compte que ce dispositif ne convenait pas à tout le monde car certains jeunes finissent tout de même par abandonner le dispositif. La réussite n'est pas universelle et il serait intéressant de pouvoir également interroger ces personnes qui se retrouvent parfois dans les « oubliettes » du CPAS. Je me dis que au vu de ces observations, le dispositif pourrait sans doute desservir pour certain en les confrontant une nouvelle fois à l'échec. Le dispositif est efficace pour les personnes interrogées mais il pourrait être intéressant de comprendre les raisons qui ont poussés certains à abandonner.

De nombreux jeunes expliquent ne pas se sentir capable d'effectuer un travail qui ne leur plaît pas. Il est indispensable pour eux de réaliser un travail qui leur plaît pour tenir sur la durée. Lorsque l'on constate cela et qu'on met cela en regard de la notion d'emploi convenable du FOREM (accepter n'importe quel travail situé à moins de deux heures de route), on se demande comment il est possible de faire correspondre les deux visions sans effectuer un accompagnement complémentaire.

Tous les ans, le FOREM recense les « métiers en pénurie » mais, en 2022, certains articles de presse mettent en avant les difficultés de recrutement des entreprises. A priori, de nombreux patrons dans le secteur de la construction et de l'HORECA auraient des difficultés à trouver des candidats à l'emploi. D'autres articles, quant à eux, mettent en avant le grand nombre de demandeurs d'emploi sur le marché. Lorsque l'on met ces informations en perspective avec le travail présenté, on constate également des jeunes qui ont envie de travailler et des patrons qui cherchent du personnel désespérément.

On peut estimer qu'il existe un gap entre ces deux mondes qui ne parviennent pas toujours à entrer en relation. Le modèle présenté dans le mémoire pourrait être une réponse à cette problématique. En effet, le développement de dispositifs créés sur base d'une philosophie « centrée sur l'environnement » pourrait être une solution à apporter pour résoudre ce phénomène. Pour arriver à cela, il faudrait que les entreprises acceptent de jouer le jeu et fassent un pas vers les demandeurs d'emploi en modifiant notamment leur méthode de recrutement.

Cependant, lorsqu'on le journal l'écho le 22 juin 2022 interroge Olivier de Wasseige, administrateur délégué et directeur général de l'Union wallonne des entreprises (UWE), lui donne une toute autre cause à ce phénomène : « *La cause initiale, c'est l'enseignement. Mais ça va bien au-delà des enseignants. Il faut revoir tout le système et la structure de l'enseignement* ». Personnellement, je pense également que les filières professionnelles pourraient être davantage valorisées car elles sont souvent considérées comme des filières relégation pour ceux qui n'ont pas réussi dans le général. Le pacte d'excellence aura sans doute un rôle à jouer là-dedans.

Cependant, Olivier de Wasseige ne remet pas en cause le fonctionnement des entreprises mais rejette plutôt la faute vers un autre système. Il va même plus loin en exprimant une certaine diabolisation des entreprises : « *Certains partis et syndicats pointent les entreprises, critiquant les conditions de travail, le salaire et la pénibilité des métiers. Il y a en Wallonie un entreprise-bashing* ». L'acceptation par les patrons d'une méthode alternative ne semble pas forcément évidente à mettre en place lorsque l'on voit si peu de remise en question.

Le mémoire n'a pas pu interroger le rapport au travail des jeunes et son éventuelle mutation. En effet, il semblerait que les jeunes ne se sentent pas en capacité de réaliser un travail qu'ils n'aiment pas. Cela concorde avec un article rédigé par le journal l'écho qui titre : « *Un jeune sur dix a quitté son emploi en 2022, selon Acerta* ». Il apparaîtrait que les jeunes, en 2022, sont plus

attentifs à leur bien-être au travail : « *Cette nouvelle génération critique que constituent les jeunes ose prendre en main sa propre carrière* ». En effet, les jeunes semblent plus attentifs que leurs aînés aux conditions de travail dans lesquelles ils souhaitent exercer. De plus, ils osent changer d'employeur lorsqu'un emploi ne leur convient plus.

Le monde titre en janvier 2022, « *Le rapport des jeunes au travail, une révolution silencieuse* » (Rodier et Thomas 2022). Dans cet article, il est expliqué que le lien entre l'emploi et les jeunes n'est plus même que dans le passé. Selon les auteurs, l'une des raisons qui peut expliquer l'accélération de cette mutation c'est la crise du Covid. Une étude plus poussée sur le rapport au travail chez les jeunes pourrait être intéressante à mettre en place pour compléter le mémoire.

Une contrainte auxquelles les travailleurs sociaux pourraient être confrontés dans cette mise en place nouveaux dispositifs, c'est une opposition entre la philosophie qu'ils souhaitent défendre et la position fermée de leur direction ou de leurs collègues qui préfèrent continuer à travailler dans une logique de job coaching. En effet, au CPAS de Châtelet nous avons la chance d'avoir une direction assez ouverte à l'innovation sociale mais il est possible que cela soit plus compliqué ailleurs. A ce moment-là, une sensibilisation des travailleurs sociaux et des directions aux méthodes alternatives pourrait être intéressant.

La créativité et l'innovation dans le travail social semble être une clé importante dans la résolution des problématiques liées à l'insertion professionnelle et particulièrement en CPAS pour arriver à sortir du fonctionnement traditionnel de l'activation des publics précaires hérité de l'Etat social actif.

Défendre ce point de vue dans les institutions scolaires qui forment les futurs assistants sociaux pourraient amener ceux-ci à remettre en question des fonctionnements parfois ancré depuis des années. Le militantisme n'est pas forcément la panacée de tous les travailleurs sociaux. Cependant, ne pas se laisser enfermer dans une logique néolibérale semble essentiel en CPAS.

A priori, il paraît difficile d'agir individuellement sur les politiques de l'emploi. Cependant, notre statut d'agent d'insertion socioprofessionnelle en CPAS nous permet d'agir à notre échelle en modifiant notre façon de travailler afin d'annuler ou du moins de limiter les mécanismes excluants qui stigmatisent et freinent l'insertion des demandeurs d'emploi. Pour ce faire, reconnaître les compétences sociales et professionnelles des demandeurs d'emploi est un enjeu important afin de leur fournir une identité sociale positive. L'utilisation de modèle d'accompagnement alternatif, comme la méthode IOD ou le module Win-Win, qui ont pour

ambition de limiter les dérives du recrutement néolibéral au sein des CPAS, semble également un des enjeux importants qui ressort de ce mémoire.

Enfin, les jeunes ont exprimé qu'ils estimaient ne pas avoir eu assez d'opportunités d'emploi. Pour répondre à cette demande, il pourrait être intéressant de confier la mission de prospection dans le secteur privé aux « capteurs emploi » qui ont été engagé par les CPAS en 2022. Au CPAS de Châtelet, une personne sera engagée en septembre. Ce qui permettra, je l'espère, la diversification des postes.

Pour réaliser une insertion sociale et professionnelle de manière concomitante, ces deux services devraient collaborer d'avantage et ne pas travailler en vases clos comme c'est souvent le cas au sein des CPAS.

Au moment de conclure ce travail de recherche et de prendre du recul vis-à-vis de ces trois années de Master, j'en ressors avec une analyse plus approfondie dans mon domaine de prédilection : l'insertion socioprofessionnelle des jeunes en situation de précarité et également de ma pratique de terrain au sein du CPAS. Ce travail sollicite énormément de motivation et d'abnégation car le travail avec les jeunes est épuisant. Il faut une conviction énorme pour ne pas avoir envie de tout d'abandonner. Trouver du positif dans le négatif est ce qui nous permet de tenir le coup pour eux, qui sont tellement souvent stigmatisés et exclus de la société. Nous ne sommes pas parfaits et parfois, faute de temps, il nous arrive de commettre des erreurs mais nous tentons de nous améliorer chaque jour.

Je termine ce mémoire avec cette envie de réveiller les consciences chez les étudiants travailleurs sociaux afin qu'ils ne craignent pas de proposer des choses différentes au sein des institution où ils travailleront et particulièrement au sein des CPAS. Les CPAS ont souvent une mauvaise image chez les étudiants car ils sont vu comme un endroit bureaucratique avec des assistants sociaux qui n'en sont pas vraiment et qui passent leurs journées à faire des rapports et du travail administratif. Certes, c'est une réalité avec laquelle nous devons évoluer mais il y a parfois moyens de faire bouger les choses à son niveau. Mon prochain objectif personnel sera certainement de m'impliquer dans la formation des assistants sociaux en postulant en tant qu'enseignante dans les hautes écoles afin de sensibiliser ce public aux méthodes alternatives.

# Bibliographie

## Périodiques en ligne

Allard, R., & Ouellette, J. G. (2002). Vers un modèle macroscopique des facteurs déterminants de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. *Carriérologie*, 8(3), 497-517.

Borgetto, M. (2016). Chapitre 5. Le ciblage dans le social : Identification, problèmes et enjeux. *Refonder les solidarités : Les associations au cœur de la protection sociale* (pp. 73-82).

Caradec, V. (2008). « Jeunes » et « vieux » : les relations intergénérationnelles en question. *Agora débats/jeunesses*, 49, 20-29

Demazière, D., & Pélage, A. (2001). Mutations de la construction de l'insertion professionnelle. *Éducation et sociétés*, (1), 81-94.

Dock, T. (2020). Pour un abandon du principe d'inemployabilité. *Revue démocratique*.

Dupont, N. (2014). Jeunesse (s). *Le Télémaque*, (2), 21-34.

Doré, C. (2017). L'estime de soi : analyse de concept. *Recherche en soins infirmiers*, 129, 18-26.

Erhel, C., & Gautié, J. (2018). La Garantie jeunes : éléments d'évaluation et de comparaison internationale. *Travail et emploi*, (153), 5-14.

Fournier, G. (2002). L'insertion socioprofessionnelle : vers une compréhension dynamique de ce qu'en pensent les jeunes. *Numéro spécial, Revue internationale de Carriérologie*, 8(3), 365-387.

Girandola, F., & Roussiau, N. (2003). L'engagement comme source de modifications à long terme. *Les cahiers internationaux de Psychologie sociale*, 57(83), 101.

Guérolé, N., Bernaud, J. L., & Guilbert, L. (2012). L'accompagnement à la recherche d'un emploi : enjeux, modèles, et perspectives de recherche. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18(3), 193-214.

Laflamme, C. (1984). Une contribution à un cadre théorique sur l'insertion professionnelle des jeunes. *Revue des sciences de l'éducation*, 10(2), 199-216.

- Lecigne, A., & Tolve, R. (2010). Normativité et mesure de l'estime de soi. *L'orientation scolaire et professionnelle*, (39/2), 219-240
- Lecomte, J. (2004). Les applications du sentiment d'efficacité personnelle. *Savoirs*, 59-90.
- Limoges, J. (2011). Les dimensions de l'insertion professionnelle. *Psychologie du travail et nouveaux milieux de travail*, 172.
- Longo, M. E. (2016). L'âge éphémère : les définitions de la jeunesse à la lumière du temps. *Revue jeunes et société*, 1(1), 5-24.
- Matagne, G. (2001). De l'« État social actif » à la politique belge de l'emploi. *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1737-1738, 5-79.
- Mauger, G. (2001). Les politiques d'insertion : Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 136-137, 5-14.
- Pascual, A., Castra, D., & Guéguen, N. (2006). L'impact des conditions de choix d'un emploi sur l'insertion professionnelle de publics « précaires » : une application de la théorie de l'engagement. *Psychologie du travail et des organisations*, 12(1), 21-28.
- Roques, M. (2008). Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion. *Pratiques psychologiques*, 14(3), 375-388.
- Roques, M. (2011). Les dispositifs d'accompagnement à destination des publics de « bas niveau de qualification » : évaluation et proposition d'actions. *L'orientation scolaire et professionnelle*, (40/3).
- Roques, M. (2004). Pour une analyse psycho-sociale du chômage : synthèse et perspective. *La psychologie sociale appliquée à l'analyse de problèmes sociaux*, 129-156.
- Rouilleau-Berger, L. (1998). Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences. *Lien social et Politiques*, (40), 39-45.
- Shanahan, M. J., Porfeli, E. J., Mortimer, J. T., & Erickson, L. D. (2005). *Subjective age identity and the transition to adulthood: When do adolescents become adults?* The University of Chicago Press.

Vallée, B., Pascual, A., & Guéguen, N. (2011). Comment recruter plus efficacement les « publics précaires » ? Une approche contextuelle et collective des recrutements sur les postes de bas niveaux de qualification. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, (40/2).

Vincens, J. (1997). L'insertion professionnelle des jeunes. À la recherche d'une définition conventionnelle. *Formation emploi*, 60(1), 21-36.

Vultur, M., & Bernier, J. (2013). Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail. *Revue Interventions économiques. Papers in Political Economy*, (47).

## **Ouvrages**

Castra, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Presses Universitaires de France.

Castra, D., & Valls, F. (2007). *L'insertion malgré tout : l'Intervention sur l'Offre et la Demande, 25 ans d'expérience*. Octarès éd..

Faurie, I. Sentiments d'efficacité personnelle et dynamique du projet professionnel Self-efficacy and dynamic of professional project.

Galland, O. (1991). *Sociologie de la jeunesse. L'entrée dans la vie*, Paris : Armand Colin.

Rose, J. (1998). *Les jeunes face à l'emploi*. Desclée de Brouwer.

Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales-5e éd.* Dunod.

## **Etudes**

Franssen, A., Vanderborght, Y., Struyven, L., Darquenne, R., & Van Hemel, L. (2009). " Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage. Consulté le 31/01/2022

## **Mémoires**

Levaque, B. (2016) *Quelles épreuves pour des jeunes visant une insertion socioprofessionnelle dans un contexte d'État social actif ?* Mémoire Master politique économique et sociale. Louvain la neuve – UCL - FOPES

Tebina ,H (2019) *Les obstacles de la méthode IOD dans les Missions Régionales pour l'Emploi en Wallonie*, Mémoire Master en sociologie. Louvain la neuve : UCL – PSAD

### **Sites internet**

Action Wallonie - circulaire capteur d'emploi

<http://actionsociale.wallonie.be/sites/default/files/circulaire%202022%20capteurs%20emploi%20sign%C3%A9e.pdf> (consulté en aout 2022)

Charleroi métropole : <https://www.charleroi-metropole.be/fr/projets/campus-charleroi-metropole/> (consulté en décembre 2021)

FOREM : <https://www.leforem.be/a-propos/projets-garantie-jeunesse.html> (consulté en janvier 2022)

Hainaut développement : <http://www.hainaut-developpement.be/documents/hainautstat/Chatelet.pdf> (consulté en décembre 2021)

IGRETEC : <https://www.igretec.com/fr/citoyen/atlas-socio-economique/> (consulté en décembre 2021)

Instance bassin Hainaut Sud : <https://instancebassin-hainautsud.be/CMS/content/images/202002/robin.pdf> (consulté en janvier 2022)

IWEPS : [https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/01/cc2016\\_web\\_light\\_0\\_print.pdf#page](https://www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/01/cc2016_web_light_0_print.pdf#page) (consulté en décembre 2021)

Ministère de l'intégration sociale : [https://stat.mis.be/fr/map/ris\\_moins\\_25/52012/202108?fbclid=IwAR24vox1Qs8kFCcVbR7L4w7P7nr9RIQq-yf8xKluPlrUHFfooIq2lNJ4Wq8](https://stat.mis.be/fr/map/ris_moins_25/52012/202108?fbclid=IwAR24vox1Qs8kFCcVbR7L4w7P7nr9RIQq-yf8xKluPlrUHFfooIq2lNJ4Wq8)

ONEM : <https://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/t31> (Consulté en aout 2022)

UVCW : [https://www.uvcw.be/no\\_index/files/4637-bao-isp---note-article-60---maj-201116.pdf](https://www.uvcw.be/no_index/files/4637-bao-isp---note-article-60---maj-201116.pdf) (Consulté en aout 2022)

IWEPS : Jeunes en situation de NEET (ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation) - Iweps. <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/18-24-ans-situation-de-neet-a-lemploi-enseignement-formation/> consulté en octobre 2021)

Parlement européen (2018) : Extrait de : Politique sociale de l'emploi : Fiches techniques sur l'Union Européenne (Pg 10).

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/PERI/2017/600416/IPOL\\_PERI\(2017\)600416\\_FR.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/PERI/2017/600416/IPOL_PERI(2017)600416_FR.pdf) (Consulté en octobre 2021)

Trempline : <https://www.trempline.be/services-ambulatoires/le-service-quai-jeunes/>

Youtube ( Nurbakhsh A, 2020)

<https://www.youtube.com/watch?v=M57Cfs53oxE&list=PLFS5Q23coa01CwpY0jXr9HcFr3XesqVDw&index=10> (consulté en juillet 2022)

## **Articles de presse**

Chaussegros B. (2021) « *L'entreprise et la génération des « Millenials » : un changement de culture* » <https://www.entreprendre.fr/lentreprise-et-la-generation-des-millenials-un-changement-de-culture/> (consulté le 25/08/2022)

L'écho (2022) : « *Un jeune sur dix a quitté son emploi en 2022, selon acerta* » <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/economie/un-jeune-sur-dix-a-quitte-son-emploi-en-2022-selon-acerta/10409147.html> (consulté le 25/08/2022)

Leroy S. (2022) « *Mais pourquoi ces 141 métiers cherchent-ils désespérément des travailleurs ?* » <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique/economie/mais-pourquoi-ces-141-metiers-cherchent-ils-desesperement-des-travailleurs/10397438.html> (consulté le 25/08/2022)

Rodier A., Thomas J (2022) « *Le rapport des jeunes au travail, une révolution silencieuse* » [https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/01/23/quete-de-sens-immediate-mobilite-accrue-le-rapport-des-jeunes-au-travail-une-revolution-silencieuse\\_6110648\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/01/23/quete-de-sens-immediate-mobilite-accrue-le-rapport-des-jeunes-au-travail-une-revolution-silencieuse_6110648_3234.html) (consulté le 25/08/2022)

RTBF (2021) « *Jeunes nouvellement inscrits et changement administratif poussent le chômage à la hausse en Wallonie* ». <https://www.rtf.be/article/jeunes-nouvellement-inscrits-et-changement-administratif-poussent-le-chomage-a-la-hausse-en-wallonie-11042188> (consulté le 25/08/2022)

## Annexes

### Tableau sur l'insertion des jeunes de Allard et Ouellette

Figure 1

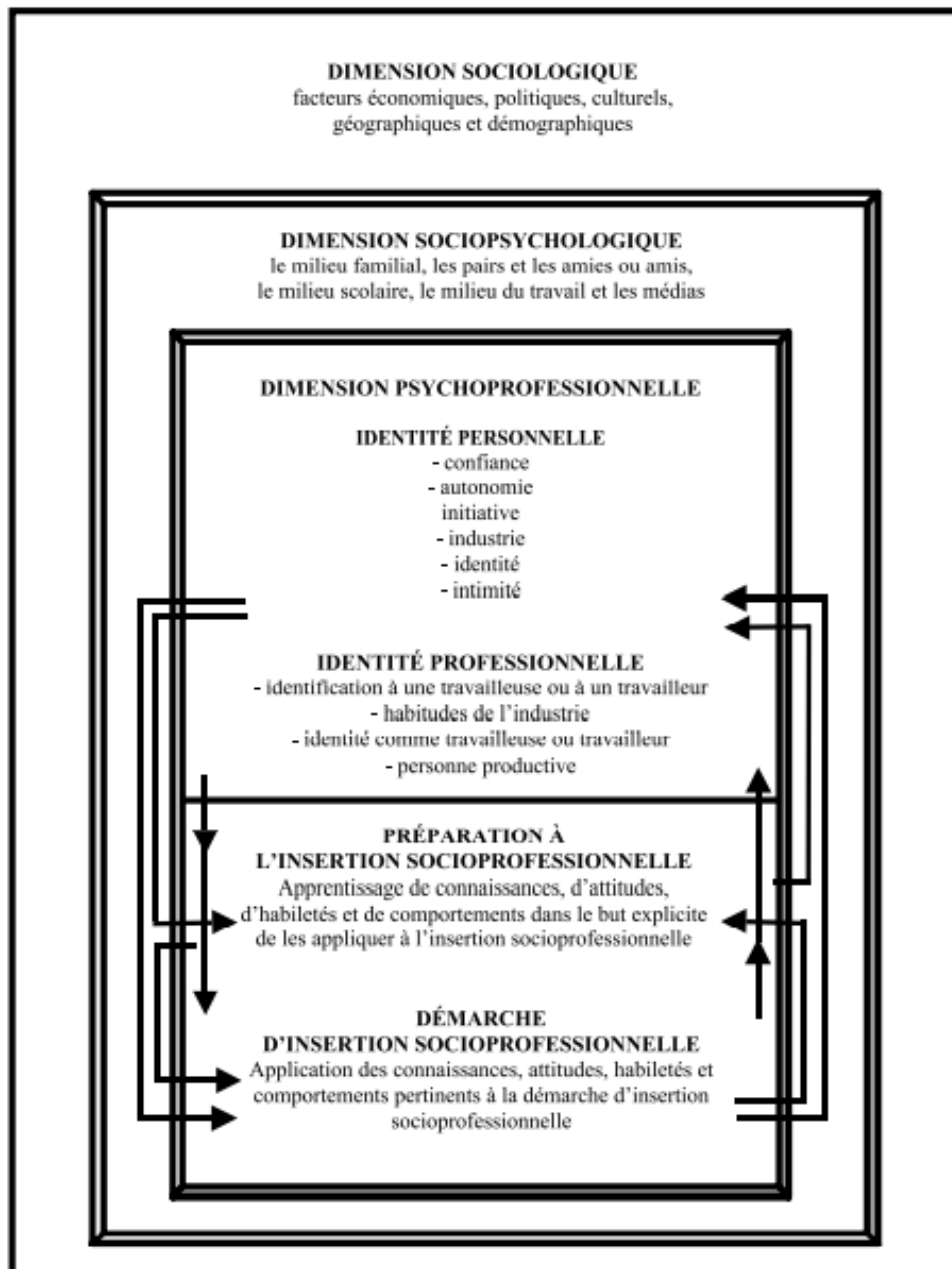


Figure 1. Un modèle macroscopique de l'insertion socioprofessionnelle par le biais du développement de l'identité personnelle et professionnelle (Allard et Ouellette, 1990).

