


**Un autre regard sur les jeunes
enlisés dans le chômage :**
*Recommandations et facteurs de réussite
pour l'insertion professionnelle des jeunes
peu qualifiés*



**Un autre regard sur les jeunes
enlisés dans le chômage :**
*Recommandations et facteurs de réussite
pour l'insertion professionnelle des jeunes
peu qualifiés*

Raphaël Darquenne (FUSL) et Line Van Hemel (HIVA)

Promoteurs:

prof. dr. Yannick Vanderborght (FUSL)

prof. dr. Abraham Franssen (FUSL)

prof. dr. Ludo Struyven (HIVA)

COLOPHON

Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage : Recommandations et facteurs de réussite pour l'insertion professionnelle des jeunes peu qualifiés.

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel: Een andere kijk op hardnekkige jeugdwerkloosheid: Aanbevelingen en succesfactoren bij de inschakeling van laaggeschoolde jongeren.

Een uitgave van de Koning Boudewijnstichting, Brederodestraat 21 te 1000 Brussel.

AUTEURS
SOUS LA DIRECTION
SCIENTIFIQUE DE
CONTRIBUTION
RÉDACTIONNELLE
TRADUCTION
COORDINATION
POUR LA
FONDATION ROI BAUDOUIIN
AVEC LA COLLABORATION DE
CONCEPTION GRAPHIQUE
MISE EN PAGE
PRINT ON DEMAND

Raphaël Darquenne (FUSL)
Line Van Hemel (HIVA)
prof. dr. Yannick Vanderborght (FUSL)
prof. dr. Abraham Franssen (FUSL)
prof. dr. Ludo Struyven (HIVA)
Nathalie Cobbaut, journaliste
Michel Teller
Françoise Pissart, directrice
Stefanie Biesmans, collaboratrice de projet
Ann Vasseur, assistante de direction

Magda Lambert, consultante

PuPiL

Tilt Factory

Manufast-ABP asbl, une entreprise de travail adapté

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

Une version imprimée de cette publication électronique peut être commandée (gratuitement) sur notre site www.kbs-frb.be, par e-mail à l'adresse publi@kbs-frb.be ou auprès de notre centre de contact, tél. + 32-70-233 728, fax + 32-70-233-727

Dépôt légal: D/2848/2009/17
ISBN-13: 978-2-87212-588-3
EAN: 9782872125883
N° DE COMMANDE: 1895

mars 2009

Avec le soutien de la Loterie Nationale

AVANT-PROPOS

Le réseau d'écoute du domaine d'action Pauvreté et Justice sociale de la Fondation Roi Baudouin, chargé depuis 2002 de signaler des formes nouvelles ou méconnues d'injustice sociale, s'est intéressé en 2007 au groupe des jeunes peu qualifiés qui ne sont ni aux études ni au travail. En cette période de croissance économique, en Flandre en tout cas, la main d'œuvre faisait cruellement défaut. En dépit des nombreuses mesures politiques mises en œuvre pour mettre à profit le potentiel de ces jeunes sur le marché de l'emploi, un groupe tenace reste pourtant sur le carreau. La problématique de la génération NEET "Not in Education, Employment or Training" est connue. Si certains pays se préoccupent du fait que ce groupe n'est enregistré nulle part, la Belgique quant à elle le connaît bien: la majeure partie des jeunes qui quittent l'école dans notre pays et qui ne trouvent pas immédiatement du travail s'inscrivent en effet comme demandeurs d'emploi. Ils ont dès lors droit, même sans avoir travaillé, à des allocations d'attente. Ces allocations présentent donc l'avantage (non voulu) que ces jeunes peu qualifiés sont pour la plupart enregistrés et peuvent être retrouvés. Ce groupe peut donc faire l'objet de recherche.

C'est dans ce contexte qu'une étude a été confiée au Hoger Instituut voor de Arbeid de la K.U.Leuven et aux Facultés Universitaires Saint-Louis pour examiner les facteurs de succès et d'échec dans les tentatives d'insertion des jeunes peu qualifiés sur le marché de l'emploi. Ce rapport présente le résultat de leurs recherches. La collaboration entre ces deux institutions a eu pour effet qu'une partie du rapport a été rédigée en français et l'autre en néerlandais. La Fondation a choisi de le conserver dans sa version originale, c'est-à-dire dans les deux langues.

Le but de cette étude n'est pas de faire une évaluation des politiques menées, mais bien de contribuer à une explication et à un échange d'expériences et de stratégies positives. L'une de ses particularités est qu'elle est le fruit d'une écoute des gens sur le terrain et qu'elle se fonde sur les expériences et les pratiques des acteurs directement impliqués. À l'heure où les pouvoirs publics annoncent de nouveaux axes stratégiques ainsi que de nouvelles mesures d'accompagnement et de contrôle des demandeurs d'emploi, il nous a paru crucial d'écouter le terrain, à plus forte raison au moment où la crise économique pourrait frapper encore plus durement ce public déjà très vulnérable.

Le premier chapitre consiste en un tour d'horizon actuel du problème du chômage des jeunes et des mesures concrètes d'activation dans les trois régions belges. Le chapitre suivant propose une analyse des initiatives qui sont explicitement ciblées sur les jeunes chômeurs peu qualifiés. Nous donnons la parole à ces derniers dans le troisième chapitre, qui décrit leurs perceptions et leur vécu par rapport au travail, au chômage

et aux organismes de placement. Le chapitre quatre est consacré à l'expérience des professionnels de terrain, qui travaillent dans les trois services régionaux de placement et dans les nombreuses organisations qui s'efforcent d'aider les jeunes à trouver un emploi. Enfin, le cinquième chapitre identifie les déterminants et les facteurs de succès pour que des jeunes faiblement scolarisés et difficilement insérables puissent améliorer leur position sur le marché de l'emploi.

Ce dernier chapitre existe également sous la forme d'un rapport de synthèse distinct intitulé "*Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage: Recommandations et facteurs de réussite pour l'insertion professionnelle des jeunes peu qualifiés. Synthèse du rapport de recherche*"¹. Cette version succincte du rapport complet, disponible aussi bien en français qu'en néerlandais, présente les principaux résultats de l'étude.

La recherche qualitative a tenté d'identifier les acteurs et les éléments décisifs ainsi que les leviers permettant de combler le fossé entre l'école (dont ces jeunes ne veulent plus) et l'emploi (qu'ils n'arrivent manifestement pas à décrocher seuls). Le noyau dur de ce groupe se caractérise par un écheveau de problèmes dans divers domaines de la vie. Ces "handicaps" pèsent lourd et font généralement obstacle à une insertion réussie sur le marché de l'emploi. Il est possible de s'attaquer à ces handicaps et d'obtenir des résultats positifs

Ce rapport nous donne une image précise des pièges à éviter, des possibilités et des conditions pouvant contribuer à l'insertion de ces jeunes sur le marché de l'emploi. Ce matériel de recherche qualitatif apporte un nouvel éclairage aux décideurs politiques et à tous les acteurs de terrain concernés par ce groupe cible, et leur donne des pistes susceptibles de les soutenir dans la mise en œuvre de bonnes pratiques visant à faciliter l'entrée des jeunes peu qualifiés dans la vie active.

Enfin, nous tenons à remercier tout particulièrement les membres du Comité de lecture pour leur contribution à la réalisation de cette publication : Henri Bogaert - Commissaire au Bureau Fédéral du Plan et président du Comité de lecture, Bjorn Cuyt - Conseiller Studiedienst UNIZO, Jacques Gérard - directeur U.O. Wallonie-Groupe Arcelor, Christine Mainguet - IWEPS, Anne Snick - Coordinatrice Flora asbl et Dirk Vandepoel, ex-collaborateur Arbeidsmarktregie VDAB Antwerpen.

Fondation Roi Baudouin
Mars 2009

¹ Cette synthèse est disponible sur le site de la Fondation: www.kbs-frb.be

CONTENU

Un autre regard sur les jeunes enlisés dans le chômage : Recommandations et facteurs de réussite pour l'insertion profes- sionnelle des jeunes peu qualifiés

Avant-propos	5
Synthèse	9
Introduction générale : Questions de recherche, cadre d'analyse, démarche méthodologique	13
• A la poursuite de Lucky Bunny	13
• Délimitation de la recherche : l'espace intermédiaire et transitionnel de l'insertion.....	14
• La perspective d'analyse et les objectifs de la recherche	16
• Méthodologie et plan	19
Résumé du chapitre 1 : Les jeunes sans emploi : une vue panoramique	25
Résumé du chapitre 2 : Les dispositifs en action	29
Résumé du chapitre 3 : Le point de vue des jeunes	33
Résumé du chapitre 4 : Leçons de l'expérience des acteurs.....	37
Hoofdstuk 1: Jongeren zonder werk: een panoramische blik	41
1. Beleidsdiagnose van jeugdwerkloosheid	43
2. Verklaringsmodellen.....	57
3. Het beleid: tendensen in de drie gewesten	63
4. Consensus en nieuwe controverses bij arbeidsmarktactoren ...	79
5. Conclusies.....	83
Hoofdstuk 2: Les dispositifs en action	85
1. Introduction	87
2. Het Jeugdwerkplan: case Mechelen	101
3. Elmer vzw.....	119
4. Case 'dug-out': een samenwerking tussen OCMW, Roal Antwerp FC en Werkvormm vzw in het kader van het Open Stadion Fonds	131
5. Exaris intérim	137
6. Créasol filière bâtiment.....	149

7. Jobtonic (filière 1) Charleroi	163
8. Conclusions sur les dispositifs	183
Hoofdstuk 3: De jongeren aan het woord	189
1. Selectiecriteria	191
2. De Nederlandstalige jongeren	193
3. Les jeunes francophones	223
Hoofdstuk 4: Leçons de l'expérience des acteurs	253
1. Introduction	255
2. De Nederlandstalige focusgroep.....	261
3. Les analyses en groupe francophones	277
Chapitre 5 : Recommandations et facteurs de réussite	299
1. Les jeunes sur le marché du travail : un souci permanent	301
• Les dispositifs d'insertion en action : effets vertueux et effets pervers	307
• Sur le terrain de la politique de l'activation	313
• Recommandations politiques	321
Bibliographie.....	327
Annexe	337

SYNTHÈSE

En 2007, la méthode du Réseau d'écoute de la Fondation Roi Baudouin a permis de recueillir quelques témoignages préoccupants sur la situation de précarité de jeunes peu qualifiés qui n'ont pas achevé leur scolarité et qui ont du mal à trouver leur place sur le marché de l'emploi.

À partir de ce constat initial, une étude a été commandée afin de rechercher les déterminants et les facteurs de succès dans l'insertion socioprofessionnelle de ces jeunes demandeurs d'emploi. Le présent rapport contient les résultats de cette recherche. La méthode choisie a la particularité de partir des réalités du terrain. La parole a ainsi été donnée aux accompagnateurs qui, dans les services régionaux de l'emploi et dans de nombreuses organisations, aident les jeunes à trouver du travail. Les jeunes eux-mêmes ont également été longuement interrogés sur leur vécu et leurs expériences sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, l'étude passe au crible quelques initiatives et dispositifs existants et donne un aperçu de la politique menée en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles.

La plupart de ces demandeurs d'emploi peu qualifiés ont connu une scolarité chaotique qui n'a pas débouché sur l'obtention d'un diplôme. Ils sont dès lors plus exposés que d'autres au risque de chômage de longue durée. Leurs difficultés sont aussi d'ordre matériel: souvent, ils ont des dettes, vivent du revenu d'insertion ou se retrouvent même sous le seuil de pauvreté. Leur mobilité limitée et, pour les jeunes mères, le manque de services flexibles de garde d'enfants sont des éléments qui entravent leur recherche d'un emploi stable. Ces jeunes sont majoritairement issus de milieux socialement précarisés et de familles divisées, ce qui exerce également une certaine influence, bien que cet aspect n'ait pas été approfondi dans l'étude. Dans le contexte économique actuel, la problématique de ces jeunes demandeurs d'emploi faiblement scolarisés soulève des questions. Ce public particulièrement vulnérable ne risque-t-il pas de rester sur la touche alors que le nombre de chômeurs ne cesse de croître? Et comment le pouvoir politique peut-il prévenir ce risque?

L'une des spécificités de l'étude est que, en se basant sur les résultats des interviews des acteurs concernés, elle remet en question un certain nombre de clichés profondément ancrés et montre que la réalité n'est pas toujours aussi simple qu'on le croit. Au départ, la majorité de ces jeunes espèrent trouver rapidement du travail et ils se lancent avec motivation dans la recherche d'un emploi. Mais pour peu que les premiers contacts avec des employeurs s'avèrent décevants, cet enthousiasme peut rapidement se muer en découragement. En raison de l'image assez idéaliste qu'ils se font du marché de l'emploi, de leurs lettres de candidature souvent sans réponse et de leur mauvaise connaissance des services d'aide existants, ces premières expériences sont une désillusion

pour beaucoup de jeunes. Dès lors, ils voient une injustice dans les sanctions qui les frappent ou qui les menacent. Ils s'étonnent, se disent mal informés des modalités concrètes d'application de la politique d'activation. Les tensions entre le contrôle et l'aide ont été pointées à plusieurs reprises. Comment éviter que ces jeunes se sentent exclus et soient encore plus difficilement accessibles? Et comment éviter qu'une sanction soit un facteur qui éloigne encore davantage les plus précarisés du marché de l'emploi?

Ce public doit faire l'objet d'une approche distincte. Un accompagnement intensif, des offres d'emploi sur mesure, des conseils et une aide à propos des démarches à entreprendre sont des éléments qui, du point de vue des jeunes eux-mêmes, leur rendent confiance et leur ouvrent de nouvelles perspectives. Le rôle des opérateurs d'insertion est crucial à cet égard, tout comme celui que peuvent jouer des modèles d'identification positifs, souvent trop peu nombreux dans leur entourage. Un autre facteur déterminant d'une insertion réussie est la manière dont sont conçus les services – aussi bien des organismes publics que du secteur de l'associatif – qui sont censés aider les jeunes à trouver du travail. Les opérateurs d'insertion reconnaissent qu'un accompagnement intensif, à long terme et sur mesure, qui se poursuit même après l'engagement (jobcoaching), est un élément clé pour que le jeune trouve sa place dans le monde du travail. Un opérateur devrait idéalement faire office de 'coach' pour le jeune, avec lequel il doit absolument pouvoir établir un lien de confiance. Il faut également réduire le fossé entre le secteur de l'insertion et le monde du travail.

L'étude fait apparaître qu'il existe une grande diversité de services et de dispositifs qui ont chacun leur spécificité et qui fonctionnent selon une logique propre. Tous mettent l'accent sur l'employabilité des jeunes afin d'accroître leurs chances d'accéder au marché de l'emploi. De manière générale, on peut dire que, même si ces dispositifs sont en évolution permanente et sont constamment affinés en fonction des besoins, les opérateurs ne disposent pas pour l'instant d'assez de temps et de moyens, et que l'offre de formation reste insuffisante, surtout à Bruxelles. C'est aussi à Bruxelles que le problème des jeunes faiblement scolarisés est le plus aigu alors que la Région est en butte à divers problèmes, comme un manque de capacité d'orientation, et qu'elle est donc moins présente sur ce terrain par rapport aux jeunes.

En publiant cette étude, la Fondation Roi Baudouin espère apporter une contribution utile à une politique visant à réduire le risque de voir ces jeunes s'enfermer dans une situation de chômage de longue durée.

Multipliez vos chances
de trouver un emploi.

Plus d'infos sur leforem.be ou au 0800/93 947.

jobtonic LE FOREM

INTRODUCTION
GÉNÉRALE :
QUESTIONS DE
RECHERCHE,
CADRE D'ANALYSE,
DÉMARCHE
MÉTHODOLOGIQUE

A la poursuite de Lucky Bunny...

L'image d'un jeune tentant, en vain, d'attraper « Lucky Bunny » qui symbolise sa quête de l'emploi illustre, de manière tragi-comique, les (dés)espoirs et les paradoxes de l'insertion socio-professionnelle des jeunes, et en particulier des jeunes peu qualifiés.

Dans ce clip « *Attrape Lucky Bunny* » produit par le Forem pour promotionner le plan "Job Tonic" proposant un accompagnement aux jeunes sans emploi, on aperçoit plusieurs dizaines de jeunes qui errent dans un sous-bois. Zoom sur l'un d'entre eux, caché derrière un tronc d'arbre, qui guette l'arrivée de Lucky Bunny, sorte de lapin Duracel survitaminé et dopé à l'EPO, lapin porte-bonheur rose à huit pattes, encore plus improbable qu'un canard à trois pattes, et qui symbolise l'emploi convoité. Evidemment, ce jeune est encore maladroit, donc il marche sur une brindille, ce qui alerte le lapin virtuel qui s'échappe. Sur l'image, on voit ce jeune qui s'étale tandis que Lucky Bunny détale. Le tout se termine par une invitation : « *si tu veux attraper Lucky Bunny, rejoins le Forem, Jobtonic t'y aidera.* »

Le sous-emploi des jeunes, et particulièrement des jeunes peu qualifiés, constitue une préoccupation majeure et récurrente à l'agenda politique de ces trente dernières années.

Au cours de cette période, de nombreuses politiques, plans, mesures, dispositifs et projets d'action publique ont été annoncés et mis en oeuvre, visant à l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. On dénombre ainsi plusieurs dizaines de mesures d'aide à l'emploi, dont une bonne partie sont spécifiquement destinées aux jeunes. En vrac et sans être exhaustif : Missions locales, Entreprise de formation par le travail, diversité du secteur de l'Insertion socio-professionnelle, plan Rosetta (CPE), plan Activa, Programme de Transition professionnelle (PTP), Plan Formation-Insertion (PFI)TP, Plan d'accompagnement, Plan pour l'emploi des Bruxellois, Jeugdwerkplan,... Malgré cette abondance, **l'insertion des jeunes, et en particulier des jeunes peu qualifiés sur le marché de l'emploi, demeure problématique.**

On le sait, le **non-emploi affecte particulièrement les jeunes peu qualifiés.** D'après le récent rapport national de l'OCDE concernant la Belgique, (OCDE, 2007) le pourcentage de jeunes entre 15 et 24 ans n'ayant pas obtenu de diplôme final en secondaire supérieur atteint les 13%. Ce groupe se retrouve sur le marché de l'emploi en tant que groupe très fragile et court un risque accru de se retrouver parmi les chômeurs

à longue durée avec un manque total de perspectives de carrière. Pour la Flandre et certainement pour Bruxelles (la Région comportant le plus haut niveau de création d'emplois), il semble donc que, même en conjoncture de développement favorable de la demande de travail (offres d'emploi), celle-ci n'entraîne pas forcément une diminution de l'offre de chercheurs d'emploi disponibles. Une partie de l'explication de cette incompatibilité réside dans ce que l'on appelle "l'offre en matière d'emploi qui n'est pas adaptée à la demande" (OCDE, 2007 ; Hoge Raad, 2007). De nombreuses études ont déjà mis en évidence le problème de la faible qualification qui entraîne une augmentation du risque de rester au chômage. Il ressort par exemple de chiffres récents du VDAB que 40% des jeunes chercheurs d'emploi ne disposent d'aucun diplôme de l'enseignement secondaire. En chiffres absolus, cela représente 27.200 jeunes. 60% des jeunes non diplômés de moins de 24 ans qui sont chômeurs depuis plus de 2 ans n'ont pas de diplôme.

Comment favoriser l'insertion socio-professionnelle des jeunes peu qualifiés sur le marché de l'emploi? Telle est la question centrale à laquelle s'attaque la présente recherche.

Délimitation de la recherche : l'espace intermédiaire et transitionnel de l'insertion

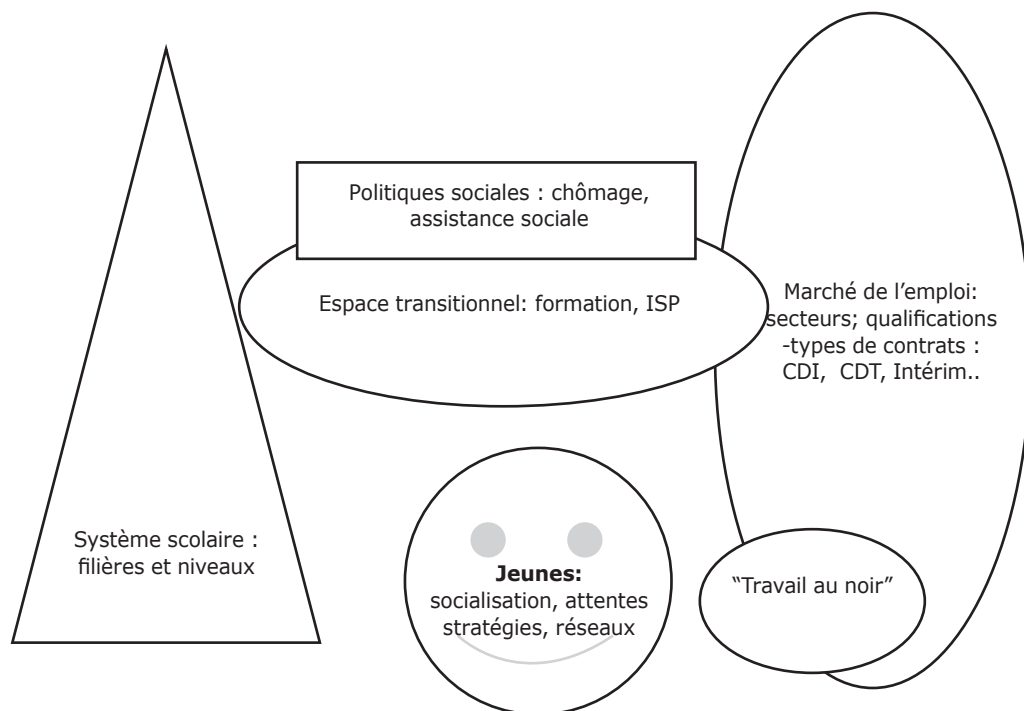
Cette question peut faire l'objet de nombreuses approches tant du point de vue de la problématique que de la discipline. En amont, elle interroge directement les performances du système scolaire. En aval, elle est inséparable des dynamiques aux différentes échelles (mondiales, européennes, nationales, régionales, locales...) et des facteurs (économiques, politiques, institutionnels, culturels...) qui conditionnent les caractéristiques et les évolutions du marché de l'emploi, et de l'économie en général.

Malgré leurs importances structurelles, la présente recherche ne porte pas directement sur ces deux domaines, sans aucun doute déterminants pour l'insertion et l'emploi des jeunes, que sont le système scolaire d'une part, le marché de l'emploi d'autre part. Non que nous considérons que le système scolaire et le marché de l'emploi constituent des réalités figées dont il faudrait s'accommoder. L'un et l'autre de ces domaines font d'ailleurs en permanence l'objet de réformes, d'interventions et d'initiatives multiples en vue d'en améliorer le fonctionnement. "*Que faire pour réduire l'échec scolaire?*" et "*Que faire pour favoriser la création d'emploi, et en particulier d'emploi peu qualifiés?*" sont deux questions cruciales, et en lien avec celle de l'insertion des jeunes peu qualifiés qui nous occupe directement, mais y répondre de manière originale, innovante et empiriquement fondée exigerait bien d'autres ressources et compétences que celles qui ont été mobilisées dans le cadre de la présente recherche : deux chercheurs à temps plein et une équipe de trois promoteurs pendant une année.

Même si la présente recherche prendra forcément en compte l'expérience scolaire des jeunes et leurs rapports au marché de l'emploi, le centrage porte précisément sur ce qui se passe (ou ne se passe pas), ce qui se fait, et ce qui pourrait se faire dans cet espace transitionnel entre "la sortie de l'école" et "l'entrée dans l'emploi".

Il s'agit d'une **limite dans la manière de poser le problème de l'emploi des jeunes peu qualifiés**, mais cette délimitation présente plusieurs intérêts :

- Tout d'abord, elle **permet de poser la question de recherche dans les termes pratiques auxquels les acteurs de terrain sont confrontés** : que faire et comment faire avec et pour ces jeunes "tels qu'ils sont", compte tenu notamment de leur parcours scolaire, et compte tenu "des réalités du marché de l'emploi";
- Ensuite, ce centrage sur le parcours de transition entre l'enseignement et l'emploi **correspond à la logique dominante de réponse au problème du sous-emploi des jeunes**, telle qu'elle s'est déployée, en des initiatives multiples et des dispositifs spécifiques, au cours des 30 dernières années. Alors que la rencontre entre demandeurs d'emploi et offreurs d'emploi a longtemps été laissée aux seuls démarches privées des acteurs censés se rencontrer librement et s'ajuster spontanément sur le marché de l'emploi (tandis que les politiques de chômage consistaient pour l'essentiel en une compensation financière de la situation de chômage et à un contrôle bureaucratique de la disponibilité des chômeurs par l'obligation de pointage quotidien), l'émergence de la question sociale du chômage des jeunes à partir de la deuxième moitié des années 70 a rapidement conduit à la mise en place de mesures spécifiques afin d'améliorer une mise à l'emploi qui visiblement ne s'effectuait plus spontanément : qu'il s'agisse des mesures de création directe d'emploi, d'aides à l'embauche, ou aux marges du système scolaire, dès lors que l'obligation scolaire était prolongée de 16 à 18 ans, de la mise en place de filières de formation en alternance, ou encore des réformes successives des anciens services fédéraux de placement de l'ONEM en services régionaux de formation et d'accompagnement (FOREM, VDAB, Orbem/Actiris). Avec l'émergence du référentiel de l'Etat social actif, ces logiques transitionnelles ont encore été renforcées. Ainsi, les remèdes proposés par le Conseil Supérieur de l'Emploi sont principalement basés sur la formation et l'activation : plus d'efforts pour prévenir le décrochage scolaire précoce, formation dans un environnement de travail, approche plus ciblée par la détection précoce des groupes à hauts risques de chômage de longue durée, plan d'action individuel et sanction en cas de collaboration insuffisante dans le cadre d'un trajet qui mène à une formation ou à un emploi. Un tel plan d'activation a été introduit en Belgique depuis 2004, dans les trois Régions. Il est régulièrement mis en avant comme « modèle » d'une politique "mainstream" visant l'augmentation de la participation à l'emploi et la diminution conséquente du chômage. Dans le récent rapport national de l'OCDE (2007) concernant la Belgique, un certain nombre de recommandations politiques sont formulées en 4 points principaux : mesures pour éviter le décrochage scolaire précoce et pour stimuler l'obtention d'un niveau minimum de formation; mesures afin d'adoucir la transition école-marché du travail; renforcement de l'activation des jeunes chercheurs d'emploi; et enfin mesures visant à encourager l'embauche des jeunes.
- Enfin et en conséquence, l'espace de la recherche délimité par la notion d'"espace transitionnel" **présente une variété et une diversité d'expériences et de pratiques qu'il importe de saisir**. Le champ de l'insertion socio-professionnelle s'est ainsi progressivement constitué comme un espace intermédiaire et transitionnel, comme un « champ interchamps », aux lisières de l'enseignement, du travail social, de la formation et du marché de l'emploi, caractérisé par une grande diversité d'opérateurs, de dispositifs et de logiques d'intervention, formant un paysage institutionnel et organisationnel particulièrement dense et complexe.

Représentation schématique :**La perspective d'analyse et les objectifs de la recherche*****Une approche par le « bas »***

Si les politiques de lutte contre le chômage (des jeunes) font régulièrement l'objet d'évaluation par le haut (de type statistique), ils manquent cruellement d'une compréhension, par le bas, à partir de l'expérience, des représentations, des obstacles rencontrés et des ressources mobilisées par les acteurs de cet espace transitionnel et par les jeunes eux-mêmes. A l'exception du premier chapitre, basé sur des sources statistiques et documentaires secondaires et qui nous permettra d'avoir une vue panoramique de la situation des jeunes par rapport au marché de l'emploi, et du cadre des politiques et mesures qui leur sont destinées, l'essentiel de la recherche a été effectuée en étant à l'écoute du terrain, en partant des expériences, des pratiques et des représentations des acteurs directement concernés. C'est donc dans une démarche itérative et inductive que se construiront les enseignements de la recherche. Cette priorité donnée à l'empirie et au terrain n'évacue pas pour autant les apports et éclairages théoriques, et ce d'autant plus que la problématique de l'insertion des jeunes a fait l'objet de nombreuses études et recherches qu'il s'agit de prendre en compte. Mais ces ressources théoriques plutôt que de constituer un cadre a priori seront mobilisées dans le fil même de la recherche, et dans la mesure où elles permettent de compléter et de mettre en perspective les enseignements du terrain.

Une approche compréhensive de l'expérience des jeunes chômeurs peu qualifiés

Le premier centrage de la recherche porte sur la compréhension des jeunes concernés eux mêmes, qu'ils soient ou non usagers de dispositifs particuliers. Par la mise en œuvre d'une approche qualitative (interviews) auprès d'un échantillon diversifié de jeunes peu qualifiés sans-emploi des trois régions du pays (n= 60), la recherche vise à faire émerger les représentations et les stratégies relationnelles de ceux qui sont souvent considérés comme objets de mesure : *Quels sont les parcours familiaux et scolaires vécus par ces jeunes sans emploi ? Comment se représentent-ils l'emploi et le chômage ? Comment tentent-ils de « s'en sortir », à leur manière? Quels sont les ressources sur lesquelles ils peuvent compter et les obstacles objectifs ou subjectifs qu'ils rencontrent ? Quels bénéfices tirent-ils, ou non, de leur expérience des différents dispositifs d'accompagnement et d'insertion qui leurs sont proposés ou imposés ? Comment comprendre leurs attitudes parfois apparemment paradoxales dans leur recherche d'emploi ?*

Ouvrir les « boîtes noires » de l'insertion

Les déterminants du parcours d'insertion des jeunes et les facteurs adjuvants permettant une insertion effective et positive dans le monde du travail, demeure largement une « boîte noire », ou plutôt un ensemble de « boîtes noires » tant sont diverses les initiatives, les expériences et les pratiques de l'accompagnement et de l'insertion socio-professionnelle des jeunes. Cette hétérogénéité est en partie le résultat de l'histoire du champ de l'insertion, qui s'est en bonne partie construit au coup par coup, au gré d'initiatives, de politiques ou de dispositifs qui se sont juxtaposés les uns aux autres. Même si elle est parfois menacée par des logiques de rationalisation, cette *socio-diversité* demeure importante et constitue un réservoir d'expériences et de savoirs locaux que nous avons cherché à identifier et à recueillir au plus près de l'action en train de se faire.

Bien sûr, un certain nombre de "mots clefs" ("accompagner", "resocialiser", "coacher", "employabilité", "recherche active d'emploi"...) et de "schémas types" (bilan de compétence, parcours d'insertion, "work first"...) sont généralement mobilisés pour rendre compte de ces dispositifs et de ces pratiques, mais ces mots "valises" font aussi parfois écran, masquant plus qu'ils ne révèlent les pratiques effectives.

Alors que les acteurs de l'insertion ont souvent été amenés à expérimenter localement des pratiques innovantes, sur le plan institutionnel (par exemple : *quelles modalités de partenariat entre insertion et entreprise ?*), organisationnel, pédagogique (par exemple : *travailler avec des groupes d'âge homogène ou hétérogène ?*) ou relationnel (par exemple : *comment faire face à la frustration parfois expressive, parfois dépressive, des jeunes ?*), cette compétence collective et ces bonnes pratiques demeurent à la fois peu connues et reconnues, y compris entre les acteurs de l'insertion, et ce d'autant plus si l'on prend en compte le découpage territorial et régional – Flandre, Wallonie, Bruxelles – croissant des politiques et dispositifs.

En investiguant en profondeur, sur un mode quasi ethnographique, un échantillon diversifié de dispositifs destinés aux jeunes peu qualifiés sans-emploi dans les trois régions du pays, et en associant, via des analyses en groupe qui ont été menées dans chacune des trois régions, les différents acteurs du système relationnel de l'insertion des jeunes à l'identification des bonnes pratiques, à l'analyse des expériences et à la formulation de perspectives, la présente recherche vise à combler cette lacune et à permettre l'explicitation et le partage d'expériences et de stratégies positives. Au moment où les pouvoirs publics

annoncent de nouvelles politiques et mesures d'accompagnement, et de contrôle, à l'égard des chômeurs, cette prise en compte des leçons de l'expérience apparaît particulièrement nécessaire.

Une approche à moyenne portée

Entre une approche strictement macro (« c'est la faute au marché de l'emploi, à la mondialisation des économies ») et une approche strictement individualisante (« c'est le problème du manque de motivation des jeunes »), il nous est apparu pertinent de privilégier une approche à moyenne portée, qui identifie les facteurs et les jeux d'acteurs qui déterminent le parcours effectif du jeune. Ce faisant, il s'agit de ne pas limiter la compréhension du parcours d'insertion (ou d'exclusion) des jeunes aux caractéristiques des jeunes eux-mêmes, mais à l'élargir au système relationnel et institutionnel des acteurs qui co-construisent ce parcours.

L'objectif essentiel de ce projet consiste à tirer les leçons de la mise en oeuvre pratique des politiques et dispositifs. L'analyse des facteurs de succès et d'échec dans la mise en oeuvre concrète des mesures de lutte contre le chômage des jeunes (du central au local), l'examen des pratiques, les interviews compréhensives de jeunes chômeurs sont autant de moyens de parvenir à cet objectif.

Une visée éthique et une approche pragmatique

La problématique du chômage des jeunes peu qualifiés et des réponses qui y sont apportées et à y apporter n'est pas qu'une question « technique ». Elle est d'emblée politique et éthique, impliquant une réflexion en terme de philosophie sociale. Elle met en jeu les conceptions de la solidarité et de la justice sociale, que ce soit dans la prise en compte des causes des situations vécues et des souffrances qu'elles génèrent, ou dans les réponses à y apporter. Au niveau des *finalités*, l'objectif d'une mise à l'emploi de tous les jeunes tend ainsi à être posée comme un impératif catégorique de l'action publique à l'heure de l'activation, renforçant l'illégitimité d'autres modes de vie et stratégies de survie que celles de l'insertion dans le marché du travail légal. Faut-il absolument viser l'insertion laborale la plus rapide possible de tous les jeunes ? La question ne peut presque plus être posée.

Au niveau des *modalités*, quels sont les degrés de contrainte et de coercition qui sont légitimes pour atteindre cet objectif ? L'emploi à quel prix ? A quel salaire ? Dans quelles conditions ? Quel régime de contrôle et de sanction en matière de chômage et d'allocation sociale ? Quelle imputation de responsabilité aux situations vécues ?

Ces questions et ces points de débats se trouvent en filigrane de l'ensemble de notre recherche. Nous avons cependant scrupuleusement veillé à ne pas les aborder de front, et à ne pas confondre les registres analytiques et normatifs. Non pas au nom d'une prétendue objectivité et neutralité du chercheur, qui n'est souvent que la justification de la conformation à un "ordre des choses", mais parce que donner à voir et à entendre les expériences vécues par ceux qui sont les plus fragilisés – les jeunes, peu qualifiés, marqués par des expériences négatives -, ainsi que par ceux qui s'engagent à leur côté – les travailleurs sociaux- dévoile à suffisance les insuffisances du jeu social.

Les trois principaux objectifs de notre projet sont les suivants :

1. Identifier les facteurs favorisant l'accès à l'emploi des jeunes peu qualifiés, qu'ils relèvent des «bonnes pratiques» induites par les règles formelles ou par les actions des opérateurs, ou qu'ils relèvent des initiatives prises par les jeunes peu qualifiés eux-mêmes ;
2. A travers leur implication active dans différentes phases de la recherche et la mise en évidence de bonnes pratiques, favoriser l'apprentissage mutuel des acteurs de terrain) ;
3. Formuler des recommandations en vue d'accroître l'efficacité et l'équité de l'action publique en matière de chômage des jeunes peu qualifiés, qu'elle relève du niveau local, régional, ou fédéral.

Méthodologie et plan

Tenant compte des objectifs et de l'approche exposés ci-dessus, cinq grandes phases de recherche, correspondant aux cinq chapitres du présent rapport, ont été mises en oeuvre:

1. Délimitation et analyse du groupe-cible et évaluation des politiques publiques à destination des jeunes chômeurs (niveau macro – volet 1) ;
2. Analyse des dispositifs mis en oeuvre par les acteurs locaux dans un contexte urbain et identification des «bonnes pratiques» (niveau méso – volet 2) ;
3. Interviews en profondeur de jeunes chômeurs, aux trajectoires variées (niveau des participants – volet 3) ;
4. Evaluation par les acteurs : organisation du dispositif sur le terrain local, facteurs de réussite et difficultés d'exécution, bonnes pratiques, propositions issues de l'expérience (analyses en groupe – volet 4) ;
5. Conclusions et recommandations (volet de synthèse - volet 5).

Volet 1 : Délimitation et analyse du groupe-cible et évaluation des politiques publiques à destination des jeunes chômeurs peu qualifiés

L'objectif de ce premier volet est triple :

1. Eclairer l'étendue et du profil du groupe qui forme le noyau central du chômage des plus jeunes. De quelle manière le groupe cible peut-il être défini ? Que sait-on au sujet du profil du groupe cible sur base de données statistiques existantes ?
2. Etablir, sur base de la littérature scientifique, un état des savoirs, des modèles explicatifs et des débats relatifs au chômage des jeunes. Quels sont les facteurs et les modèles explicatifs rendant compte de la situation particulière des jeunes (peu qualifiés) par rapport au marché de l'emploi ?
3. Développer une cartographie des mesures appliquées actuellement afin d'atténuer le chômage des jeunes, ceci en spécifiant les politiques et mesures mises en oeuvre en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Quelles sont les stratégies mises en oeuvre par les pouvoirs publics à l'égard du groupe cible des jeunes chômeurs peu qualifiés ? Quel est le cadre institutionnel et organisationnel des actions menées à destination des jeunes sans emploi ?

Sur le plan *méthodologique*, ce premier volet de la recherche se base essentiellement, outre les entretiens menés auprès de personnes-ressources des services d'études des organismes régionaux, sur la mobilisation et l'exploitation des sources secondaires disponibles, telles que :

- les données statistiques et rapports officiels permettant de caractériser la catégorie des jeunes sans emploi sur base d'indicateurs tels que la formation, le sexe, l'origine ethnique, le bassin d'emploi, etc. ;
- les données d'enregistrement concernant le groupe-cible dans le cadre de «l'approche intégrale» (*sluittende aanpak*), effectuée par les instances publiques (sources: Forem, Orbem/BGDA, VDAB, RVA) ;
- les données relatives à la composition d'un sous-groupe de jeunes chômeurs sous-qualifiés qui bénéficient d'un revenu d'intégration (source : SPF Maatschappelijke Integratie / Intégration sociale) ;
- les données disponibles relatives aux jeunes occupés dans le secteur du travail intérimaire, qui constitue un canal non négligeable de pénétration sur le marché de l'emploi.
- une recension et synthèse de la littérature scientifique consacrée à l'expérience et aux trajectoires des jeunes sans-emploi.

En conclusion de ce premier chapitre, nous rendrons compte des points de consensus et de controverses dans les débats scientifico-politiques portant sur les stratégies de lutte contre le sous-emploi des jeunes.

Volet 2 : Les dispositifs en action

Le second volet de la recherche se situe au niveau des pratiques de terrain. Il s'agit, dans ce deuxième chapitre, d'observer et analyser les dispositifs en action, d'observer comment, sur le terrain, s'effectuent les politiques et les mesures de "lutte contre le chômage des jeunes". Concrètement, six dispositifs différents d'insertion, situés au niveau régional ou à l'échelle locale, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles, ont fait l'objet d'une approche quasi-ethnographique, combinant plusieurs méthodes (observation directe, entretiens auprès des opérateurs, recueil et analyse de données statistiques), dans l'objectif de dégager leur *modus operandi* : comment s'emploient-ils à conduire des jeunes peu qualifiés à l'emploi?

Le choix de ces six dispositifs a été effectué en fonction de leur différenciation au regard de critères tels que, notamment, leur méthodologie d'intervention, l'intensité de l'accompagnement qu'ils mettent ou leur degré de ciblage sur une catégorie spécifique.

On se situe bien au niveau de la mise en oeuvre de l'action publique. Il s'agit d'examiner comment se déploient effectivement les différents dispositifs, en ne s'en tenant pas à l'organigramme formel, mais en envisageant les aménagements et adaptations effectués par les différents acteurs locaux, en fonction de leurs contraintes, de leurs ressources, de leur expérience et de leurs objectifs propres.

La présentation détaillée de chacun de ces six dispositifs, sur base d'une même grille d'observation et d'analyse, et la comparaison entre eux, nous permettra ainsi de dégager les différentes logiques d'action, d'en identifier les points forts et les points faibles.

Volet 3 : L'expérience, les trajectoires, les représentations et stratégies des jeunes sans-emploi.

Le troisième volet de la recherche a porté sur l'expérience des jeunes concernés eux-mêmes : comment ceux qui sont les destinataires et les bénéficiaires supposés des différentes mesures vivent-ils et se représentent-ils leur situation de sans emploi? Quelles sont les stratégies qu'ils mettent en oeuvre ? Les ressources (personnelles, sociales, institutionnelles) sur lesquelles ils peuvent prendre appui et les difficultés (objectives/subjectives) auxquelles ils sont confrontés ? Quelles sont leurs représentations de - et leur rapport à- l'emploi ?

Les entretiens menés avec les jeunes concernés ont ainsi porté de manière ouverte (entretiens semi-directifs) sur leur parcours de vie, sous les aspects suivants:

- la trajectoire de ces jeunes (milieu social, situation familiale, expérience professionnelle) ;
- la perception et l'évaluation qu'ils effectuent de leur propre situation ;
- leur parcours et expérience du système scolaire ;
- leurs expériences des dispositifs d'insertion (comment ils se les représentent, ce qu'ils en ont retiré, ou pas)
- leurs expériences, représentations et stratégies par rapport au marché de l'emploi ;

Il s'agit bien ici de développer un regard compréhensif, qui tente de restituer « de l'intérieur » le point de vue des jeunes eux-mêmes, afin d'éclairer leurs attitudes et stratégies. Il s'agit aussi de mobiliser leur propre expérience et leurs propres compétences à propos des réponses apportées, à apporter ou à éviter. De fait, les jeunes interviewés sont souvent bien placés pour contribuer à évaluer la pertinence des mesures d'insertion. *Comment jugent-ils les facteurs qui déterminent le succès ou l'échec de leur parcours?*

Sur le plan méthodologique, nous avons recueilli directement, retranscrit intégralement et analysé en profondeur les entretiens de 60 jeunes sans-emploi, ayant des trajectoires variables. La logique qui a présidé à la constitution des jeunes interviewés est celle de la diversification maximale de l'échantillon, tant sur en fonction des caractéristiques de sexe, que de leurs expériences du chômage et des dispositifs d'insertion. En particulier, nous avons veillé à rencontrer et interviewer des jeunes qui apparaissaient a priori plus ou moins éloignés du marché de l'emploi et des dispositifs y conduisant.

Volet 4 : Les analyses en groupes par les acteurs de terrain.

De manière complémentaire à ces trois premières phases, le quatrième volet de la recherche a consisté à recueillir les expériences, opinions, suggestions des acteurs qui, sur le terrain local, sont chargés de la mise en oeuvre des différents dispositifs d'insertion des jeunes vers le marché de l'emploi, et qui peuvent en cela être considérés comme de véritables 'street levels policy makers'.

En effet, plusieurs recherches ont établi que les conditions de succès ou d'échec des parcours d'insertion ne se situaient pas seulement au niveau des caractéristiques des jeunes eux-mêmes. C'est pourquoi, il est important de prendre en compte, non seulement les perceptions, évaluations et propositions des jeunes concernés mais aussi celles des différents opérateurs qui sont amenés à mettre en pratique le travail d'insertion avec les jeunes peu qualifiés. En interrogeant individuellement et en associant collectivement, via la méthode d'analyse en groupe, les différents acteurs du système relationnel de

l'insertion des jeunes, ce volet de la recherche vise à permettre d'apporter des réponses aux questions de recherche suivantes:

- l'organisation concrète des dispositifs sur le terrain local ;
- l'identification des facteurs de réussite et des difficultés rencontrées ;
- les bonnes pratiques et leur explication ;
- les propositions d'amélioration des politiques, dispositifs et pratiques issues de l'expérience.

Sur le plan méthodologique, ce volet de la recherche s'est appuyée sur la **méthode d'analyse en groupe**², basée sur l'analyse collective de situations effectivement rencontrées par les opérateurs de terrain. Trois analyses en groupe, réunissant chacune une douzaine d'acteurs de terrain, en Wallonie à Bruxelles et en Flandre ont été menées. Réunissant les différents protagonistes concernés par un même problème, se basant sur l'analyse de situations concrètes vécues par les participants, respectant des règles procédurales d'organisation des échanges, l'analyse en groupe constitue un travail réflexif mené en commun. Les résultats de l'analyse en groupe sont donc le fruit d'un processus progressif de discussion et de production collective de connaissances. La démarche permet donc aux participants de s'approprier un bagage réflexif sur leur travail, ce qui est en soi un effet important de la recherche-action.

Volet 5: Conclusions et recommandations:

Au-delà des constats, analyses et enseignements, propres à chacun de ces quatre volets, il s'agit surtout, de prendre en compte les interdépendances entre les différents niveaux (macro, méso, micro) et les différents acteurs (politiques, opérateurs de terrain, jeunes, employeurs..). En effet, et il s'agit là de l'hypothèse sur laquelle repose notre démarche d'analyse, l'insertion des jeunes sans-emploi peu qualifiés, tout comme leur non-insertion, n'est pas attribuable à un facteur unique ou à un acteur en particulier, mais découlent, positivement ou négativement, du système institutionnel et du jeu relationnel des acteurs qui co-construisent, au concret, les dispositifs et les parcours d'insertion.

² Pour une présentation complète de la méthode, voir « La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux » par Luc VAN CAMPENHOUDT - Jean-Michel CHAUMONT et Abraham FRANSSSEN, Editions DUNOD, Paris, 2005.

Le tableau de synthèse ci-dessous met en relation, chapitre par chapitre et suivant le plan du présent rapport, 1) les différentes étapes de la démarche de recherche; 2) les questions de recherche auxquelles il sera répondu, et 3) la méthodologie employée et les sources utilisées pour chaque étape.

INTRODUCTION : Questions de recherche, démarche méthodologique		
	La question de recherche : comment favoriser l'insertion socio-professionnelle des jeunes peu qualifiés sur le marché de l'emploi? Délimitations de la recherche : espace transitionnel de l'insertion Démarche méthodologique : à l'écoute des acteurs, ouvrir les « black boxes », leçons de l'expérience	
Chapitre 1 : Panorama : macro		
Panorama : vue d'ensemble	1- Les données 2- Les modèles explicatifs 3- Etat des politiques et cartographie des dispositifs 4- Consensus et controverses	Analyse de sources statistiques et documentaires (rapports officiels, documentations "grise", données statistiques) ; Interviews bilatérales avec des témoins privilégiés ;
Chapitre 2 : Les dispositifs en action		
Open the black boxes : how does it work	1- Cadre de description des dispositifs (What, Why, When, How...) 2- Description (case study) des six dispositifs avec mise en évidence des « bonnes pratiques » et synthèse des facteurs « + » et des facteurs « - » . 3- Comparaison des 6 dispositifs : mise en évidence des logiques d'intervention	Entretiens opérateurs Observation ethnographique des dispositifs
Chapitre 3 : Les jeunes		
Point de vue compréhensif : identifier, les dimensions pertinentes de l'expérience des jeunes	1- Cadre d'analyse de l'expérience des jeunes 2- Opinions des jeunes sur leur expérience à propos de la formation, du suivi, du salaire, du sentiment d'estime de soi, notamment. Tensions dans l'expérience 3- Facteurs de succès/obstacles	Analyse quali-quantitative des caractéristiques des jeunes interviewés Analyse qualitative: 'in depth interviews and analysis' de 60 entretiens.
Chapitre 4 : Leçons de l'expérience des acteurs		
Evaluation par les acteurs Leçons de l'expérience	- Facteurs de réussite et difficultés - Bonnes pratiques - Propositions issues de l'expérience.	Méthode d'analyse en groupe avec des professionnels de terrain dans chaque Région
Chapitre 5 : Conclusions et recommandations		
Evaluation par les chercheurs	Recommandations aux différents niveaux : relationnel, organisationnel, institutionnel, en réseau....	

RÉSUMÉ DU CHAPITRE 1 : LES JEUNES SANS EMPLOI : UNE VUE PANORAMIQUE

La vulnérabilité des jeunes peu qualifiés sur le marché de l'emploi est une préoccupation constante depuis une trentaine d'années, mais qui souffre d'un déficit d'informations, relatif au manque de recherches sur la question. Ce premier chapitre se veut à cet égard un aperçu actuel³ de la problématique du chômage des jeunes et des dispositifs concrets en matière d'activation de ces jeunes, existants dans les trois régions du pays.

- **En ce qui concerne les chiffres disponibles** sur l'étendue et le profil des jeunes sans emploi, ils sont de plusieurs natures.

On peut entre autres relever qu'en 2007, année qui a connu une conjoncture économique favorable, le taux d'inactivité des jeunes en Belgique s'élevait à 18,8% (pourcentage à son plus bas niveau depuis 2003). Pourtant, à l'échelle européenne, il s'agit là d'un résultat assez médiocre au regard de la moyenne européenne située à 15,5% (EU - 27). De grosses disparités marquent les différentes régions du pays, avec en tête, la Région bruxelloise (dont le statut de capitale rend la situation difficilement comparable aux deux autres régions) avec un jeune sur trois au chômage (34,4%). Suit la Région wallonne avec plus d'un jeune sur quatre sans emploi (27,8%) et en Flandre, seulement 12% d'entre eux concernés par cette difficulté.

Élément de taille à prendre en compte pour décrire cette réalité : la question du diplôme. En 2007, sur les 900.000 jeunes entre 18 et 24 ans que comptait la Belgique, 221 183 étaient sans diplôme de l'enseignement secondaire. Or le risque de chômage de longue durée chez les moins scolarisés est nettement plus élevé: en 2006, chez les jeunes peu qualifiés, de 15% (en Flandre) à 40% (à Bruxelles) étaient demandeurs d'emploi depuis plus de deux ans, alors que moins de 4% des demandeurs d'emploi fortement scolarisés restaient au chômage plus de deux ans à Bruxelles et moins de 1%, en Flandre.

En Europe, une attention croissante est portée aux jeunes inactifs. Dans ce groupe, la Belgique compterait quelque 38% de jeunes faiblement scolarisés. On cite les chiffres de 57 481 jeunes peu diplômés ni au travail, ni à l'école et de 49 978 jeunes peu diplômés inscrits dans les services de placement régionaux, soit 87% du total, en 2007. Les 13% restants se retrouveraient dans les circuits de travail informels ou pris en charge par les CPAS. En 2001, 20% des jeunes étaient répertoriés sous le seuil de pauvreté, contre 11% dans les classes d'âge intermédiaires. Avec 22.000 jeunes bénéficiaires

³ Cette étude a été réalisée en période de haute conjoncture économique, ce qui a permis d'interroger les jeunes et opérateurs au cours d'une période durant laquelle les offres d'emploi étaient relativement abondantes.

d'une allocation fournie par les CPAS en 2006, on peut dire qu'ils représentent un tiers des bénéficiaires d'une telle aide. Comme dans les autres classes d'âge, les femmes, les personnes peu scolarisées et les allochtones, jeunes, courent plus de risques de connaître le chômage de longue durée, la pauvreté et l'exclusion sociale.

Enfin, en ce qui concerne les premiers pas vers l'emploi, ceux-ci semblent assez fastidieux pour les jeunes qui sont notamment surreprésentés dans la catégorie des emplois flexibles : un tiers des jeunes connaissent ce type d'emploi, contre seulement 10% de la population globale. Le travail intérimaire serait principalement concerné. D'aucuns présentent ce dernier comme étant un marchepied vers l'emploi, mais pour les moins diplômés, le risque de rester coincé dans ce type d'emploi est non négligeable, avec tous les risques de vulnérabilité que cela entraîne (insécurité des revenus, exclusion sociale).

- **Les facteurs explicatifs** du degré d'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi dépendent des modèles de référence. L'OCDE, dans son rapport 2007 « Des emplois pour les jeunes en Belgique », cite six grands types de facteurs d'échec et des propositions en termes de facteurs de succès de cette insertion. Le premier type de facteurs a trait aux caractéristiques des jeunes, soit le manque de diplôme, de qualification, d'expérience professionnelle, de compétences en communication, de connaissances linguistiques et leur origine, qui constituent des freins à l'insertion. Le deuxième type de facteurs est lié au marché du travail, plus sélectif et en phase de tertiarisation, avec un fort clivage entre générations qui fait peser la flexibilité sur les jeunes et les âgés. Le troisième type de facteurs cités concerne l'enseignement, avec un échec scolaire trop important dans notre pays, des performances scolaires inégales, des passerelles insuffisantes, un système éducatif insuffisamment soutenu, ainsi qu'un enseignement technique et professionnel qui constitue pour une partie des élèves qui le fréquentent une filière dévalorisée et de relégation. Le quatrième de type de facteurs porte sur la transition entre école et emploi, jugée problématique, avec la spécificité de Bruxelles en matière linguistique. Le cinquième type de facteurs concerne la structuration des dispositifs d'indemnisation du chômage sur le plan fédéral et des services publics régionaux d'accompagnement et de mise au travail. Le dispositif des allocations d'attente pour les jeunes est également relevé comme problématique par l'OCDE : constituant un piège à l'emploi, ces allocations sont considérées comme insuffisamment conditionnelles aux efforts des jeunes, perçues trop longtemps dans le temps et insuffisamment activées. Le sixième type de facteurs est lié à l'organisation et à l'utilisation des mesures d'aides à l'emploi dénoncées comme trop complexes et peu lisibles.

L'influence de facteurs « doux », ayant un impact sur l'effectivité des instruments visant à faciliter l'entrée des jeunes sur le marché de l'emploi, est également mise en avant dans ce chapitre. Parmi ces facteurs, les auteurs ont catalogué : la santé, la motivation, le capital psychologique (souvent opérationnalisé comme la mesure de la confiance en soi), le capital social (aptitudes sociales au niveau individuel et réseaux sociaux sur le plan collectif), le capital culturel et la situation familiale. Ces facteurs, selon les auteurs, influencent de manière significative les chances de (ré)intégration sur le marché du travail, mais il n'est pas toujours facile de repérer les relations de causalité et les politiques menées en la matière ne tiennent pas toujours assez compte de ces facteurs « doux » qui nécessitent une approche spécifique en fonction de la classe d'âge visée.

Enfin d'autres modèles explicatifs peuvent encore être mobilisés pour expliquer la difficile insertion des jeunes. On peut distinguer les explications macro-sociologiques qui renvoient à des facteurs et des logiques structurelles qui ont trait à la structure du marché du travail, les explications méso-sociologiques

qui se focalisent sur les dynamiques locales de gestion du non-emploi (comme les discriminations à l'embauche des minorités ethniques) et les explications micro-sociologiques qui ont davantage trait aux caractéristiques individuelles et aux interactions entre les individus et les institutions (comme les stratégies économiques des jeunes ou leur rapport aux institutions).

- Ce premier chapitre fait également le point sur **les politiques menées dans les trois régions du pays** en matière d'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi, avec en toile de fond, les décisions du Conseil européen de Lisbonne prévoyant de mettre un accent fort sur la mise à l'emploi et la formation des jeunes. Ces lignes directrices sur le plan européen ont eu pour impact la mise sur pied dans notre pays des premières politiques d'activation des jeunes, basées sur des mesures d'accompagnement et d'intégration individualisées, comme ce fut le cas en 2002 pour les CPAS et dans le cadre de l'ONEM, en 2004. À cette date, un accord de collaboration entre l'ONEM et les organismes publics régionaux et communautaires de placement et de formation (le Forem pour la Région wallonne, Actiris et Bruxelles-formation à Bruxelles et le VDAB en Flandre) a été conclu. Des dispositifs destinés à encadrer et à accompagner de manière intensive et systématique les jeunes demandeurs d'emploi, ont été mis en œuvre. La recherche relève à cet égard des disparités entre les dispositifs, avec pour la Flandre et la Région wallonne un accent spécifique mis sur les jeunes faiblement qualifiés et, selon les sensibilités régionales, une tonalité plus ou moins répressive des mesures. La Flandre a été pionnière en la matière et a mis sur pied des politiques générales à l'égard des jeunes et un projet-pilote dans 13 villes en Flandre pour les moins qualifiés, dont les enseignements ont été intégrés dans le nouveau « Jeudgwerkplan Plus ». La Wallonie suit avec un plan d'accompagnement mis en œuvre en 2004 pour les moins de 25 ans et depuis 2007, un plan Jobtonic pour les jeunes peu qualifiés. Bruxelles souffre quant à elle d'un manque de capacité en termes d'orientation et est donc moins présente sur ce terrain à l'égard des jeunes.

La tendance à l'oeuvre dans ces politiques publiques est en tout cas d'interpeller le plus tôt possible les jeunes demandeurs d'emploi et d'activer rapidement les possibilités de mise à l'emploi et de formation. Avec des limites à relever quant au risque d'exclusion du chômage qu'entraînent généralement les politiques d'activation et qui sont de nature à porter préjudice aux jeunes les moins armés culturellement et socialement et qui sont ceux qui sont symboliquement les plus éloignés de l'emploi et des attentes sociales liées à l'employabilité.

RÉSUMÉ DU CHAPITRE 2 : LES DISPOSITIFS EN ACTION

Après avoir dressé un aperçu du contexte dans lequel se situe la problématique des jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés et avoir opéré une délimitation du groupe-cible en fonction des statistiques disponibles, les auteurs de la recherche ont pris le parti de décrire une série de dispositifs d'insertion, mis en place afin d'aider les jeunes à trouver du travail ou à se former pour espérer décrocher un emploi et ce, dans les trois régions du pays. Les auteurs partent en effet du constat qu'il existe sur le terrain une grande diversité de mesures et dispositifs visant à l'insertion professionnelle des jeunes, lesquels sont relativement récents, assez hétérogènes et en remaniement constant.

Cinq critères ont présidé au choix des dispositifs analysés : le critère de spécialisation, le degré de contrainte, le degré d'intensité de l'accompagnement ou de la formation, le degré de localisation et le degré de centration du dispositif sur la mise à l'emploi. Ces dispositifs ont été examinés à la lumière d'une série de questions opérationnelles : pour quel public ? Sur la base de quels facteurs ? Selon quels *modus operandi* ? Par quels intervenants ? À quels moments et à quelle fréquence ? Sur quels territoires d'action ? En fonction de quels partenariats ? Sur base de quelles logiques d'actions ? Avec quels résultats ?

Trois types de dispositifs ont été sélectionnés : le premier type porte sur les plans d'accompagnement des jeunes demandeurs d'emploi en régions flamande et wallonne et est mis en place par des organismes publics de l'emploi et de la formation, en l'occurrence le VDAB et le Forem. Le second type de dispositifs concerne des initiatives qui combinent expérience de travail et formation, comme les entreprises de formation par le travail. Enfin le troisième type de dispositifs analysés a pour objectif l'intégration de jeunes peu scolarisés ou en décrochage, par le biais de projets de mise au travail. Tous les dispositifs retenus sont axés sur l'employabilité des jeunes afin d'augmenter leurs chances d'accéder au marché du travail, mais agissent selon des logiques et des leviers assez différents et selon des méthodes variées.

- Dans le premier groupe de dispositifs étudiés, **la mise en œuvre du « Jeudgwerkplan »** dans la localité de Malines, connue pour son taux important de chômage parmi les jeunes (16,1 %), un nombre élevé de bénéficiaires de l'aide sociale (1,03 %) et une concentration importante de Maghrébins et de Turcs parmi les demandeurs d'emploi (30,8 %), a été analysée pour la Flandre. Le dispositif « Jeudgwerkplan » se base sur des sessions collectives auxquelles les jeunes inscrits auprès du VDAB sont obligés de participer et prévoit plusieurs modalités d'action axées sur l'orientation et les possibilités de formation, les démarches liées à la recherche d'un emploi et aux

entretiens d'embauche, ainsi que sur les attitudes à adopter lors de cette recherche. Ces différents axes sont pris en charge tant par le VDAB que par des organismes extérieurs comme Randstad Diversity ou des associations de terrain. Un dispositif annexe, **le projet Maizena** qui vise les jeunes en décrochage par rapport aux dispositifs traditionnels et qui se base sur des visites à domicile, a également fait l'objet d'une analyse spécifique. Côté Région wallonne, c'est **le dispositif « Jobtonic »** qui succède au plan d'accompagnement des demandeurs d'emploi qui a été examiné à Charleroi. « Jobtonic » s'adresse notamment aux jeunes inscrits au Forem, ayant maximum un certificat d'études secondaires inférieur (CESI) et ayant entre 18 et 25 ans (filière 1). L'idée est de convoquer le plus rapidement possible les jeunes après leur inscription au Forem et de les inclure dans un processus de recherche active d'emploi, lequel se caractérise par une information à propos des outils existants, une identification des emplois envisageables et un travail sur les représentations des jeunes face aux réalités du marché de l'emploi. Le processus est décrit comme assez scolaire, au contenu assez standardisé et victime d'un décrochage important.

- Le second groupe de dispositifs a été délimité en se basant sur des initiatives d'insertion basées sur la mise à l'emploi et l'organisation, en parallèle, d'un processus de formation. **L'asbl Elmer**, active en Région bruxelloise, poursuit deux objectifs complémentaires : la garde d'enfants d'urgence et occasionnelle pour les demandeurs d'emploi et la mise au travail durable, la qualification et l'accompagnement sur le terrain du personnel d'encadrement. Développée par des néerlandophones dans le cadre de l'asbl EVA, Emancipatie via Arbeid vzw, dans trois communes bruxelloises (Molenbeek-Saint-Jean, Schaerbeek, Anderlecht), cette formule permet à des jeunes peu qualifiés de se former en tant que personnel d'encadrement de la petite enfance (le dispositif ne touche pratiquement que des jeunes femmes). Elles acquièrent une expérience de travail au sein de la structure de garde mise sur pied par Elmer ainsi qu'une remise à niveau en néerlandais, si cela s'avère nécessaire. Enfin, le dispositif répond aux besoins non rencontrés de la Région bruxelloise en matière de formation de personnel spécialisé dans l'accueil de la petite enfance. L'accompagnement et l'apprentissage concret des acquis sont des éléments clef du dispositif.

Autre expérience qui combine mise au travail et formation : **la filière bâtiment de l'EFT** (Entreprise de Formation par le Travail) **Créasol** qui vise des jeunes (dans les faits, exclusivement des jeunes hommes) de moins de 18 ans, inscrits au Forem et très peu qualifiés (pas de CESI ou titre équivalent). Le projet est axé sur la pratique d'un métier du bâtiment et la formation qui l'accompagne, mais également sur la resocialisation, le travail de la motivation et de l'estime de soi, ainsi que sur l'adéquation du projet du jeune avec l'entreprise dans laquelle il est amené à effectuer son stage. Un accompagnement personnalisé est organisé et les problèmes connexes à l'emploi (dettes, CPAS, logement, mutuelle,...) sont également pris en charge. Le choix de la filière bâtiment, dans laquelle une pénurie de main d'œuvre se fait sentir, explique que plus de 63% des stagiaires connaissent à l'issue de leur parcours chez Créasol une issue favorable en termes d'emploi ou de formation.

- Le dernier groupe analysé porte sur deux dispositifs axés sur l'intégration de jeunes peu scolarisés au travers de programmes de mise au travail. **Ex-Aris Interim**, comme son nom l'indique, utilise le levier du travail intérimaire pour sélectionner et accompagner des jeunes Bruxellois, âgés de 18 et 30 ans, inscrits chez Actiris et disposant au maximum du CESI, dans leurs démarches auprès des employeurs. L'accompagnement porte surtout la préparation et l'acquisition des compétences comportementales par les jeunes afin de répondre aux attentes des employeurs. **Le projet « Dug-out »**, développé en collaboration avec le club de football FC Royal Antwerp, le CPAS de la ville et l'asbl

Werkvormm, dans le cadre de l'opération Stade Ouvert, concerne plus spécifiquement des jeunes bénéficiaires de l'aide sociale et se situe dans le cadre de la remise au travail via l'article 60§7 de la loi organique des CPAS qui permet à des bénéficiaires du CPAS de se remettre en mouvement et de réintégrer le circuit de l'emploi, notamment en ouvrant le droit aux allocations de chômage. Un accompagnement important de ces jeunes est prévu, menant souvent à la reprise d'une formation à la fin de cette remise à niveau.

Quant à l'appréciation de ces différents dispositifs, en ce qui concerne les plans mis en œuvre par les services publics de l'emploi (SPE), comme le Forem ou le VDAB, les auteurs relèvent un élément central, à savoir le fait que le travail sur l'employabilité repose sur une logique de contrainte. Le droit aux allocations dépend de la participation au dispositif, ce qui pose la question de l'adhésion des jeunes au processus d'insertion et qui se révèle problématique au vu du décrochage important des jeunes (près de 50%). Autre caractéristique de ces dispositifs : le fait d'être centré sur la mise à l'emploi en laissant à d'autres le travail sur d'autres dimensions qui peuvent jouer comme freins à l'emploi (comme le logement, l'endettement,...). La logique de spécialisation sur le groupe cible et la segmentation forte des publics sont également très présentes (ce que d'aucuns remettent en cause) et le caractère dit intensif se révèle finalement assez dilué (un atelier par semaine pour « Jobtonic » et un entretien individuel par mois pour tous les SPE). Enfin, il existe des tensions entre la logique de confiance et celle de prestation de service, ainsi qu'entre l'aide apportée et le contrôle que ces dispositifs prévoient.

Pour ce qui est des deux autres groupes de dispositifs, qui se situent en dehors des services publics de l'emploi, les actions mises sur pied se différencient fortement des programmes mis en place par les SPE, notamment en raison du caractère intensif du processus, basé sur une logique de socialisation forte qui, selon les auteurs, représente un facteur de succès pour les jeunes particulièrement éloignés de l'emploi. Autre caractéristique remarquable de ces dispositifs : le fait qu'ils proposent tous des perspectives concrètes d'emploi (à l'exception peut-être de « Dug-out » pour lequel les perspectives d'emploi sont moins claires), avec des divergences quant au type d'insertion et de qualification, mais avec l'emploi au rendez-vous. La prise en compte du jeune dans sa globalité et la mise sur pied d'un accompagnement actif sont également des éléments positifs de ces dispositifs.

Certaines divergences apparaissent néanmoins, comme la logique de sélectivité et d'écrémage chez certains (Ex-Aris) alors que d'autres, comme « Dug-out » ou Créasol, sont nettement plus souples dans la sélection et se basent surtout sur la motivation. Des différences existent aussi entre une logique basée sur une adéquation entre les attentes des jeunes et celles des employeurs (Créasol) et l'accent davantage placé sur l'adaptation du jeune aux desiderata des entreprises (Ex-Aris).

RÉSUMÉ DU CHAPITRE 3 : LE POINT DE VUE DES JEUNES

Ce troisième chapitre a pour vocation de décrire les perceptions et les expériences vécues par les jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés qui constituent le groupe-cible de cette recherche. Il s'agit de recueillir leurs points de vue à propos du travail, du chômage et des dispositifs d'insertion. Les questions centrales qui leur ont été soumises sont les suivantes : comment les jeunes envisagent leur carrière ? Que souhaitent-ils comme existence ? Comment perçoivent-ils les mesures prises à leur égard ? Quelles actions entreprennent-ils pour se procurer un travail et des revenus ?

Pour répondre à ces questions, quelque soixante jeunes ont été approchés de part et d'autre de la frontière linguistique. Côté néerlandophone, ce sont quelque vingt et un jeunes qui ont été interrogés, plus deux néerlandophones à Bruxelles. Côté francophone, trente-sept jeunes se sont prêtés à cette enquête, dont neuf Bruxellois et vingt-huit Wallons.

- **Les jeunes néerlandophones** interrogés ont majoritairement entre vingt et vingt-deux ans. Ils sont répartis de manière équitable entre hommes et femmes. Onze d'entre eux vivent encore chez leurs parents, sept autres ont des enfants qu'ils élèvent seuls (4) ou en couple (3). Un seul jeune dispose d'un diplôme de l'enseignement secondaire. Deux autres jeunes ont obtenu une attestation de l'enseignement à temps partiel. La plupart ont vécu une carrière scolaire houleuse, ont changé souvent d'orientation. Presque la moitié se sont retrouvés dans l'enseignement à temps partiel, professionnel ou sous contrat d'apprentissage. Trois jeunes ont suivi une formation à l'étranger sans qualification. Sur le plan de l'origine, dix-huit des vingt-trois jeunes interviewés sont nés en Belgique, et huit d'entre eux sont d'origine étrangère. Concernant leur situation relative à l'emploi, on peut distinguer quatre groupes : des jeunes récemment arrivés sur le marché du travail avec une expérience limitée, des jeunes ayant connu des longues périodes de chômage et avec peu d'expérience professionnelle, certains jeunes avec beaucoup d'expérience de travail et une relative stabilité, d'autres ayant de l'expérience, mais qui connaissent une situation très fluctuante sur le plan de l'emploi.

À la question de savoir comment ils s'en sortent, un certain nombre de jeunes vivent sous le seuil de la pauvreté et éprouvent des difficultés à gérer leur budget : des dettes, dues notamment à des allocations versées de façon erronée par l'administration, viennent grever un budget déjà étriqué. Une situation qui entraîne un manque de motivation pour aller travailler étant donné que le salaire gagné servira à rembourser les dettes. La transition entre travail et chômage ou école et chômage est

également difficile à assumer sur le plan matériel, car il y a des délais souvent importants avant le paiement des allocations.

Les ambitions des jeunes sur le plan professionnel ne sont pas très claires : la plupart n'ont pas encore d'objectifs précis en termes de profession ou alors ces objectifs sont stéréotypés : dans le social pour les filles, dans le manuel pour les garçons. Ils expriment plutôt des préférences quant à l'environnement de travail, les possibilités de formation sur le lieu de travail ou l'offre existante : le contenu a moins d'importance. Ils sont sensibles au fait de connaître une ambiance de travail agréable et de pouvoir décrocher un emploi stable qui offre une sécurité de travail. A cet égard l'intérim est vécu comme un mal nécessaire.

Certains envisagent de reprendre une formation, mais beaucoup n'en ont pas l'envie, étant donné leur expérience négative de l'école. D'autres ne s'en sentent pas forcément capables, n'ont pas les moyens ou estiment que le niveau est trop élevé. D'autres encore rêvent de créer leur propre affaire, mais n'ont aucune connaissance des aides existantes et des instances qui pourraient les aider à mener ce projet. En termes de perspectives d'avenir, une partie des jeunes souhaite une existence stable, autonome, décrocher leur permis et acheter une voiture, fonder une famille et acheter une maison. Quelques-uns sont plus désabusés et n'attendent plus grand chose de la société.

Pour effectuer leurs recherches d'emploi, les jeunes, tous inscrits au VDAB (à une exception près), utilisent les outils mis à disposition par ce service public de placement dont ils sont assez satisfaits. Ils s'inscrivent aussi auprès des bureaux d'intérim dont ils ont une conception assez naïve : ils en attendent beaucoup sans avoir une démarche très proactive si ce n'est le fait de s'inscrire. Enfin assez peu d'entre eux utilisent les réseaux informels car ils ne disposent pas de tels contacts, si ce n'est pour effectuer certains petits travaux en noir.

Deux freins souvent cités à la recherche d'emploi sont : le manque de structures d'accueil pour les enfants en bas âge et la mobilité.

Leurs attentes à l'égard des services d'insertion portent sur un accompagnement intensif, des offres d'emploi personnalisées, des conseils à propos des démarches à entreprendre et un soutien fort à cet égard. Les jeunes décrochent souvent par manque d'aide et de prise en compte de leur situation personnelle. S'ensuit alors la sanction ou la menace de sanctions que les jeunes vivent de manière injuste. Ils se disent surpris et mal informés à propos des risques d'exclusion qui sont temporaires. Enfin, pour les jeunes en décrochage, l'organisation de visites à domicile est plutôt vécue de manière positive car elles permettent de restaurer du lien.

- **Les jeunes francophones** qui ont participé à cette recherche sont au nombre de trente-sept : onze femmes et vingt-six hommes. Neuf d'entre eux habitent Bruxelles, le reste en Wallonie (dans les régions de Charleroi et de Liège). Dix-huit jeunes sont d'origine étrangère (Maroc, Congo, Tunisie et Turquie) et dix-neuf, d'origine belge. La moyenne d'âge se situe autour de vingt-deux ans et la plupart ont quitté l'école depuis déjà un certain temps. Trois jeunes travaillent de manière régulière, moins d'une dizaine ont déjà travaillé, quinze sont en formation et dix-sept sont inactifs. La plupart vivent de ressources familiales, puis en ordre décroissant de l'aide sociale, des allocations de chômage, de revenus liés au travail. Enfin certains jeunes n'ont aucune source de revenus. La plupart ont été contactés via les dispositifs d'insertion (Exaris Intérim, Créasol, le Forem et la Mission régionale de Charleroi). Cinq ont été abordés en rue.

Même s'ils n'ont pas creusé cet aspect des choses, les auteurs de la recherche ont mis en exergue les situations familiales difficiles des jeunes approchés (parents non soutenant, ruptures familiales, inactivité

des parents, absence de famille, conditions d'existence précaires,..). À quelques exceptions près, les jeunes interviewés ont quitté l'école en raison d'un « ras le bol », de difficultés d'apprentissage, de l'impression de perdre son temps, mais ils se rendent compte que l'absence de diplôme est un facteur d'échec dans l'insertion. Ils ont d'ailleurs vécu un début de recherche d'emploi difficile, avec une méconnaissance totale des aides sur le terrain, des premiers contacts négatifs avec le monde du travail et surtout une absence de réponse à leurs sollicitations envers les employeurs, vécue comme particulièrement démotivante, pouvant mener au découragement, voire à la dépression. De ces expériences négatives avec les employeurs, ils retiennent qu'on ne leur donne pas leur chance. Certains ont également vécu la discrimination sur base de l'origine. Pour certains les démarches aboutissent, mais la plupart du temps il s'agit d'expériences d'emploi précaires. Les jeunes se retrouvent souvent dans une situation d'entre deux, entre emploi et exclusion sociale.

Tous les jeunes rencontrés ont du mal à joindre les deux bouts : soit ils vivent chez leurs parents, soit ils subsistent grâce à des allocations d'attente ou du CPAS. Ils en viennent même à ressentir le manque d'argent comme un frein à l'emploi car il en faut un minimum, par exemple pour se présenter devant un employeur. Ils souhaitent pourtant accéder à une « vie normale », c'est-à-dire avoir un travail stable, une famille, une maison, une voiture,... Ils ne souhaitent pas forcément se former, mais veulent plutôt travailler tout de suite, notamment pour quitter la maison et faire leur propre vie ou subvenir décentement à leurs besoins s'ils vivent d'allocations jugées trop faibles. Ils veulent surtout quitter l'inactivité, associée à l'ennui et vécue comme honteuse. Ils voient dans le travail une source de plaisir, un moyen d'échapper à son milieu, être en contact avec d'autres, apprendre de nouvelles compétences.

Concernant leurs recherches d'emploi, tout comme pour les néerlandophones, la mobilité est vécue comme un frein et les jeunes concentrent leurs efforts dans les alentours de leur domicile, ce qui peut être un facteur d'échec. Autre source possible d'échec : le manque d'intensité dans la recherche d'emploi, dû notamment au découragement. Les jeunes ont besoin de soutien pour entamer ces recherches, soutien apporté dans certains cas par l'entourage, les proches, la famille et qui est vécu positivement. En ce qui concerne les services publics de l'emploi, ceux-ci sont méconnus, considérés négativement comme étant trop administratifs, peu soutenant (à quelques exceptions près), trop scolaires (Jobtonic). Les jeunes souhaitent être épaulés par des intervenants qui endosseraient la figure du grand frère et qui ouvriraient les portes des entreprises. Quant aux opérateurs d'insertion socioprofessionnelle (OISP, EFT comme Créasol), ceux-ci sont considérés positivement parce qu'ils proposent un accompagnement intensif et soutenant, pris en charge par des formateurs disponibles, à l'écoute et que ces filières débouchent sur des perspectives concrètes d'emploi.

En guise de conclusion pour ce chapitre, les auteurs de la recherche ont relevé plusieurs facteurs de succès et/ou d'échecs dans le parcours d'insertion des jeunes. Certes, tous les jeunes ne partent pas avec le même bagage, mais l'expérience de la rencontre avec le marché du travail est un facteur essentiel. À la recherche d'un emploi stable, qui leur permette de devenir autonome, les jeunes mal orientés, insuffisamment accompagnés dans leurs démarches, véhiculant des représentations idéalisées du marché de l'emploi, vivent des échecs répétés qui, à la longue, risquent de les décourager car ils en viennent à penser qu'il n'y a pas de place pour eux. Cette expérience de la déqualification constitue un frein majeur à l'insertion. Au contraire, le fait d'être en contact avec des tiers (un dispositif d'insertion à socialisation forte, un professionnel d'un SPE compréhensif et soutenant, un membre de la famille,...) peut permettre de reprendre confiance et de donner des perspectives. D'où l'importance de dispositifs qui soient les vecteurs d'une insertion positive basée sur une mobilisation, une valorisation et une capacitation des jeunes.

RÉSUMÉ DU CHAPITRE 4 : LEÇONS DE L'EXPÉRIENCE DES ACTEURS

Après avoir donné la parole aux jeunes, il était également important d'interroger les professionnels de l'insertion afin de rendre compte de leur expérience de terrain. L'approche choisie par les auteurs de la recherche vise en effet à rendre compte de ces expériences dans leur complexité, leur diversité et leur dynamique et d'articuler cette prise en compte avec la construction d'une analyse d'ensemble. Il importait donc, au travers des témoignages de ces acteurs de terrain, de mettre en exergue les différents facteurs de succès ou d'échec des politiques menées, ces facteurs pouvant être liés aux jeunes et à leur contexte, aux pratiques d'accompagnement, au système de l'insertion socioprofessionnelle ou au système d'activation des demandeurs d'emploi.

- **Les analyses en groupe, côté néerlandophone**, ont rassemblé une vingtaine d'associations de terrain, ayant été presque toutes actives dans le cadre du « Dertien steden- en gemeentepan » (ou 13STGP), mené en Flandre en 2006 et 2007 dans treize villes et communes connaissant les plus hauts pourcentages de la Région en matière de chômage des jeunes. Ce dispositif ciblait les jeunes demandeurs d'emploi les moins qualifiés et les plus difficilement insérables sur le marché de l'emploi.

Les participants à ce processus de réflexion ont d'abord mis l'accent sur le fait que le groupe cible - les jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés - était particulièrement vulnérable, en raison d'un niveau scolaire extrêmement bas, mais également du fait qu'ils sont issus de milieux sociaux défavorisés, ce qui ne les a pas aidés à construire une image d'eux-mêmes très positive et qui ne leur a pas permis de se projeter dans l'avenir. Ces jeunes sont difficilement atteignables car ils se sont construits en marge des institutions qui, à leur sens, ne représentent que des obligations et qui ne leur sont pas accessibles. De l'avis des participants, ces jeunes marginalisés n'ont pas été repris comme groupe cible dans le nouveau « Jeudgwerkplan Plus » mis en œuvre depuis 2008 et ils le déplorent.

Lorsqu'on les interroge sur les facteurs de succès en matière de mise à l'emploi de ces jeunes, les professionnels de l'insertion citent la nécessité d'un accompagnement intensif, de longue durée et sur mesure. Pour eux, il s'agit de mettre les jeunes au centre du dispositif en tenant compte de leurs aspirations et non pas des exigences des dispensateurs de subsides ou des disponibilités en termes de formation. L'agent d'insertion doit se considérer comme un coach ou un 'indicateur de trajectoire', mais ce n'est pas forcément le modèle retenu dans les dispositifs de mise à l'emploi. Un des éléments essentiels de cet accompagnement réside dans le lien de confiance à établir avec le jeune. Pour cela, les jeunes doivent

notamment être informés de leurs droits et de leurs devoirs, de manière à ce que les choses soient claires et que la relation de confiance ne soit pas écornée, par exemple en cas de sanction liée au non-respect d'une obligation.

La mise en rapport des candidats à l'embauche et des employeurs à la recherche de travailleurs doit également tenir compte des spécificités du jeune, sous peine d'être vouée à l'échec. Le fait d'accompagner le jeune jusqu'à chez l'employeur peut être un gage de succès dans le placement. Ce travail d'accompagnement, tous les participants le voient comme devant se prolonger après la mise à l'emploi, étant donné l'instabilité de ces jeunes et le risque de retour au chômage. Le fait de prévoir la poursuite de l'accompagnement six mois après l'embauche semble également insuffisant car les problèmes surviennent souvent après cette période. L'employeur lui aussi doit envisager un accompagnement spécifique des nouveaux venus, même s'il y a des impératifs à respecter dans le chef du jeune.

Quant aux sanctions, les participants estiment qu'il y a un manque de transparence concernant le rôle des différents intervenants. Peu de jeunes sont au courant de leurs droits en cas de sanctions. Le devoir de transmission d'un dossier vers le VDAB en cas de non respect des obligations par le jeune est vécu comme difficile par les agents d'insertion car cela amoindrit la relation de confiance. Enfin, les sanctions prises à l'égard des jeunes ont finalement peu d'impact et ne mènent pas à un changement de comportement dans leur chef. Au contraire, à l'égard des jeunes les plus vulnérables et les plus éloignés de l'emploi, cela peut avoir un effet qui renforce encore l'exclusion. De manière plus positive, les agents d'insertion interrogés ont mis en avant l'importance de l'ancrage local des dispositifs et une approche spécifique via des canaux plus informels. Malheureusement les démarches proactives n'ont pas été reprises dans le « Jeudgwerkplan Plus », même si les participants ne sont pas partisans de démarches trop intrusives sur le plan de la vie privée (notamment les visites domiciliaires). Le travail en réseau est davantage mis en avant, même s'il contient aussi des écueils liés aux différentes visions véhiculées par les services et le risque pour l'utilisateur de ne pas identifier clairement le rôle des différents intervenants.

- Quant aux **analyses en groupe, côté francophone**, elles se sont déroulées lors de deux rencontres, l'une à Charleroi, l'autre à Bruxelles, qui ont à chaque fois réuni une dizaine d'interlocuteurs issus du monde de l'insertion.

Trois pôles ont été mis en avant comme devant être articulés pour permettre un travail d'insertion des jeunes peu qualifiés. Tout d'abord le pôle psychologique a été souligné comme étant la source de freins qui éloignent le plus les jeunes de l'emploi. Des facteurs psychologiques et familiaux peuvent en effet jouer en défaveur de l'insertion. Le parcours de vie, le manque d'estime de soi et de confiance en soi et la peur des organismes qui représentent la société et partant, la peur de l'emploi, comme source d'obligations, sont mis en exergue. Le peu de motivation des jeunes à se former est également souligné, avec un rejet des systèmes de formation qui rappellent l'école et qui ne donnent pas nécessairement la garantie d'obtenir un emploi.

Lorsqu'ils abordent le pôle social, les professionnels évoquent la précarité sociale et financière comme facteur explicatif majeur des difficultés d'insertion sur le marché de l'emploi, en tant que frein objectif (par défaut de ressources pour organiser une recherche d'emploi) et en tant que frein subjectif (tel que le vivent les jeunes confrontés par exemple à une situation d'endettement). Les participants mettent aussi en avant le manque de motivation dans le chef des jeunes et dès lors les difficultés d'accroche et le décrochage, liées notamment au manque de modèles à suivre ou de référents pouvant les tirer vers le haut. Le milieu est envisagé comme facteur déterminant de l'insertion (certains milieux familiaux ou sociaux ne valorisent pas l'emploi comme la voie à suivre), ainsi que les

compétences sociales et le savoir être qui, si elles sont manquantes, peuvent handicaper les jeunes devant intégrer une entreprise.

Le pôle professionnel consiste notamment en des expériences négatives vécues antérieurement par des jeunes qui se seraient fait exploiter ou qui auraient connu un « mauvais patron ». Certains en tirent des conclusions et rejettent l'emploi de manière générale. Le travail au noir est évoqué comme facteur d'échec en matière d'insertion, avec l'acquisition de compétences qui ne sont pas forcément transférables dans le marché du travail. Sont également cités comme freins : le décalage entre les compétences acquises à l'école et les demandes sur le marché du travail, les aides à l'emploi qui sont octroyés pour des emplois très peu qualifiés et qui apportent peu d'expérience valorisable sur le marché du travail ou encore les fameux pièges à l'emploi, avec un différentiel entre le salaire et les allocations de chômage trop peu important. Le manque de places dans les crèches est également cité.

Les réponses des professionnels aux difficultés d'insertion des jeunes sont de natures diverses : la relation d'accompagnement et de confiance à construire semble être le principal outil dont disposent les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, avec un interlocuteur référent. L'insertion des jeunes peu qualifiés passe par une centration sur les pôles psychologique et social, comme travail préalable et nécessaire avant d'aller vers l'emploi. Les limites de la relation est d'abord celle d'adhérer ou non au processus, mais aussi d'accepter la notion de devoir dans le chef du jeune : celui de chercher de l'emploi. À cet égard, la contrainte et la sanction peuvent être utiles lorsqu'elles sont utilisées dans le cadre d'une relation de confiance, où les règles ont été préétablies et acceptées. La sanction conserve néanmoins un caractère ambivalent, pouvant provoquer un déclic positif ou constituer un frein ou un facteur d'éloignement de l'institution, dans le cas des jeunes les plus précarisés. Les professionnels vivent en tout cas une tension entre la contrainte imposée par l'institution et l'autonomie souhaitée par le jeune.

Un élément positif relevé lors des analyses en groupe a été la mixité générationnelle des publics dans les dispositifs d'insertion afin de permettre aux jeunes de se confronter à d'autres, de se vivre moins seuls, de pouvoir échanger leurs connaissances et expériences. Cette mixité est porteuse d'une prise de conscience de soi, favorisée par le contact de gens différents.

À propos du système d'insertion socioprofessionnelle, les participants ont évoqué des contraintes de plus en plus fortes en termes de résultats et un afflux croissant de publics, depuis la mise en œuvre des politiques d'activation. Avec, en regard, des moyens insuffisants dans le chef des opérateurs, un temps institutionnel trop réduit et une offre de formation tout à fait insuffisante, en particulier sur Bruxelles. Dès lors, la tentation de sélection des jeunes les plus proches de l'emploi pour arriver à des résultats est dénoncée. Les agents d'insertion sont eux aussi demandeurs de formations pour développer le bagage méthodologique nécessaire à l'exercice de leur profession. Le manque de lien entre le monde de l'insertion et celui de l'emploi est ressenti par certains. Le manque d'information des jeunes quant aux services existants et le cloisonnement de ceux-ci est également relevé.

Enfin, les professionnels ont discuté des limites du système d'activation des demandeurs d'emploi qui laisse peu de place aux alternatives à l'emploi classique, qui entraîne des diagnostics divergents selon qu'ils soient posés par l'Onem, par les organismes régionaux ou par les opérateurs, ce qui peut placer le jeune face à des à des injonctions paradoxales. Autre limite : les personnes sanctionnées sont souvent les plus précarisées. Enfin, une fois encore, l'hypothèse d'une différenciation plus claire entre l'aide et le contrôle comme facteur de succès a été avancée lors des analyses en groupe.

HOOFDSTUK 1

JONGEREN ZONDER WERK: EEN PANORAMISCHE BLIK

De kwetsbaarheid waarmee laaggekwalificeerde jongeren de arbeidsmarkt betreden is een blijvende zorg van menig beleidsmaker, consultant, middenvelder of burger in het algemeen. Tot op heden belicht weinig onderzoek de problematiek van jongeren zonder werk in de brede zin van het woord. Onderzoek beperkt zich vaak tot een afgebakende groep jongeren die beantwoordt aan een bepaalde beleidsclassificatie (leefloners, uitkeringsgerechtigden, schoolverlaters, ...). Evenmin worden beleidsmaatregelen en de implementatie ervan door de uitvoeringsinstellingen gezamenlijk in de drie gewesten belicht.

Dit eerste hoofdstuk bevat een actuele round-up van het probleem van jeugdwerkloosheid en de concrete activeringsaanpak in de drie Belgische gewesten door de uitvoeringsinstellingen. Daartoe werd gebruik gemaakt van volgende bronnen: beschikbare statistische gegevens, beleidsdocumenten, beperkte wetenschappelijke literatuur, en tenslotte interviews en contacten met stakeholders.

De eerste paragraaf bevat een actuele beleidsdiagnose van jeugdwerkloosheid op basis van beschikbare statistische bronnen. Deze paragraaf heeft tot doel te komen tot een afbakening van de doelgroep voor het verdere onderzoek. In een tweede paragraaf worden geldende verklaringsmodellen van jeugdwerkloosheid aangehaald. Vervolgens worden recente beleids- en praktijkrends in de activering van jonge werkzoekenden in de drie gewesten besproken om af te sluiten met een aantal elementen die treffend zijn voor de vernieuwde aanpak ten aanzien van jongeren zonder werk.

1. BELEIDSDIAGNOSE VAN JEUGDWERKLOOSHEID

Deze paragraaf geeft een overzicht van de officiële beleidsdiagnose van jeugdwerkloosheid. Deze diagnose heeft tot doel te komen tot een afbakening van de te onderzoeken doelgroep. Op basis van beleidsbronnen schetsen we de omvang en het profiel van jonge werklozen gevolgd door kenmerken van hun prille arbeidsloopbaan. Om de omvang van de doelgroep te bepalen maken we gebruik van administratieve bronnen en de enquête naar de arbeidskrachten ('EAK' of 'LFS'). Een beperking is dat de werkloosheidsdefinitie verschilt naargelang de gebruikte bron.

1.1 Omvang en profiel van de doelgroep

In 2007, een jaar met een gunstige conjunctuur, stond de jeugdwerkloosheidsgraad met 18,8% in België op het laagste peil sinds 2003. Desondanks scoort België daarmee relatief zwak in vergelijking met een Europees gemiddelde van 15,5% (EU-27)⁴. Achter het gemiddelde percentage gaan grote verschillen tussen de regio's schuil (tabel 1.1). Koploper is het Brusselse gewest, gevolgd door de Waalse regio en in derde instantie de Vlaamse regio. In 2007 tekende het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest de hoogste werkloosheidsgraad op met ruim één op drie jonge werkzoekenden (34,4%). In het Waalse Gewest was meer dan een op vier van de jonge beroepsactieve bevolking (27,8%) werkzoekend en in Vlaanderen 12%. Hoewel Vlaanderen het opvallend beter lijkt te doen dan de andere gewesten is enige voorzichtigheid geboden bij een vergelijking tussen gewesten. Door de specifieke grootstedelijke context van Brussel is deze regio eenvoudigweg niet vergelijkbaar met de overige regio's in ons land. In de drie regio's is de jeugdwerkloosheid telkens dubbel zo hoog als die van de totale beroepsactieve bevolking. Dit wijst erop dat de moeizame overgang van onderwijs naar werk een probleem is van alle arbeidsmarkten.

⁴ bron: FOD Economie, Algemene Directie Statistiek, EAK (bewerking Steunpunt WSE)

Tabel 1.1 Socio-economische positie van jongeren, België en de gewesten, 2006-2007

	België	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	bron (jaartal)	
werkloosheidsgraad totale bevolking (15-64 jaar)	7,5%	17,2%	4,4%	10,5%	Steunpunt WSE (2007)	
jeugdwerkloosheidsgraad (15-24j.)	18,8%	34,4%	11,7%	27,8%		
totale bevolking (18-24 jaar)	894 221	90 914	503 352	299 954		
totale bevolking laaggeschoolde jongeren (18-24 jaar)	221 183	33 602	99 410	88 172		
% laaggeschoolden tov totale bevolking (18-24 jaar)	25%	37%	20%	29%		
% ongekwalficeerde uitstroom	13%	19%	10%	15%	Steunpunt WSE (2006)	
% laaggeschoolde schoolverlaters 1 j. later werkloos		38%	46%	36%	OESO (2005)	
% laaggeschoolde schoolverlaters 1 j. later nog nooit gewerkt		33%	23%	32%		
aantal ingeschreven NWWZ jongeren	109 990	15 064	36 842	58 084	VDAB, Forem, Actiris (2007)	
aantal ingeschreven laaggeschoolde NWWZ jongeren	49 978	7 114	17 483	25 3811 ²		
aantal leefloongerechtigden (-25 jaar)	21 977	5 046	5 748	11 404	OASES (2006)	
aandeel -25 jarigen tov leefloonpopulatie	28,2%	24,7%	25,9%	32,3%		
aantal vergoede werklozen door RVA (-25 jaar)	71 737	9 189	25 504	37 044	RVA (2007)	
% wachttuitkering	75%	78%	61%	84%		
% na een voltijdse betrekking	22%	19%	34%	14%		
arbeidsmarktstatuut laaggeschoolde jongeren	ILO-werkloos	12,50%	21,25%	6,92%	15,46%	Steunpunt WSE (2007)
	werkend	27,51%	22,02%	33,31%	23,07%	
	student	46,50%	39,57%	48,28%	47,13%	
	niet-beroepsactief	13,94%	n.b.	8,54%	9,28%	

* De grijs gearceerde cellen hebben betrekking op laaggeschoolde jongeren. De niet-gearceerde cellen hebben betrekking op de totale bevolking.

Jeugdwerkloosheid is in eerste instantie een probleem van een gebrek aan werkervaring en beroepsspecifieke competenties. Een recente studie van de VDAB (2008) toont aan dat in de beginfase van de loopbaan het diploma een belangrijke toegangssleutel is tot de arbeidsmarkt. Hoewel jongeren doorgaans sneller werk vinden dan andere leeftijdsgroepen is de uitstroom naar werk het hoogst onder de midden- en hooggeschoolden. Het belang van scholing verdwijnt ten voordele van de werkervaring

5 Dit cijfer is exclusief de ingeschreven werkzoekenden uit de Duitstalige Gemeenschap.

eens de leeftijd van 30 jaar voorbij. Maar er zijn nog teveel jongeren die de schoolbanken verlaten zonder diploma; in 2007 trof dit 13% van de schoolverlaters in België. In Brussel is de situatie dramatisch. Eén jongere op vijf heeft geen diploma op zak wanneer hij/zij de schoolpoort achter zich dicht gooit. Van de als werkzoekende ingeschreven laaggeschoolde schoolverlaters is naargelang het gewest 36 (Waals Gewest) tot 46% (Vlaams Gewest) een jaar later nog of terug werkloos. Ruim een kwart onder hen heeft een jaar later nog geen enkele werkervaring opgedaan. Uiteraard zijn er naast het studieniveau ook grote verschillen naargelang de gekozen studierichting (VDAB, 2007a). Dit wijst op het probleem van de afstemming van het onderwijsaanbod op de arbeidsmarkt. Ook uit de verdeling van de uitkeringsgerechtigde jongeren naar uitkeringscategorie valt af te leiden dat een belangrijke deel van de jongeren in de langdurige werkloosheid verglijdt zonder werkervaring. In 2007 ontvingen bijna 72 000 jongeren een werkloosheidsuitkering (tabel 1.1). Slechts 22% van de uitkeringsgerechtigde jongeren had voordien een voltijdse betrekking. Meer dan drie kwart van de uitkeringsgerechtigde jongeren waren jongeren met een wachttuitkering, hetgeen betekent dat zij nog geen duurzame werkervaring konden aantonen.

Tabel 1.2 illustreert het risico op langdurige werkloosheid onder laaggeschoolden. In 2006 was minder dan 4% (Brussel) van de ingeschreven hooggeschoolde werkzoekenden meer dan twee jaar werkzoekend. (In Vlaanderen minder dan 1%). Onder de laaggeschoolde ingeschreven werkzoekende jongeren was al naargelang het gewest vijftien (Vlaanderen) tot 40% (Brussel) onder hen al meer dan twee jaar op zoek naar werk, hetgeen aanzienlijk genoemd kan worden.

Tabel 1.2 Werkloosheidsduur van de NWWZ jonger dan 25 jaar naar studieniveau en gewest, jaargemiddelde 2006, België

	werkloosheidsduur	laaggeschoold	middengespoold	hooggeschoold
Vlaams Gewest	< 1 jaar	65,64	81,39	94,15
	1 tot 2 jaar	19,73	13,12	4,94
	≥ 2 jaar	14,62	5,48	0,91
	totaal (%)	100,00	100,00	100,00
	totaal (n)	21 739	18 433	7 163
Waals Gewest	< 1 jaar	51,91	62,74	84,23
	1 tot 2 jaar	22,22	21,09	12,44
	≥ 2 jaar	25,86	16,23	3,33
	totaal (%)	100	100	100
	totaal (n)	25 489	26 909	8 971
Brussels Gewest	< 1 jaar	41,19	56,88	85,34
	1 tot 2 jaar	18,46	21,55	11,5
	≥ 2 jaar	40,34	21,55	3,74
	totaal (%)	100	100	100
	totaal (n)	9 355	5 363	1 443

Bron: VDAB, Le Forem, Actiris

Hoe omvangrijk is de groep laaggeschoolde en werkloze jongeren? In 2007 telde België bijna 900 000 jongeren tussen 18 en 24 jaar waaronder 221 183 jongeren zonder diploma van het secundair onderwijs. Bijna de helft van de jongeren zat nog op de schoolbanken (tabel 1.3). Bijna twee op de vijf jongeren was aan het werk. 9% van de jongeren was werkzoekend en 6% van de jongeren was niet-beroepsactief⁶. Onder de laaggeschoolden was slechts 28% van de jongeren aan het werk. Bijna 28 000 laaggeschoolde jongeren waren werkzoekend en 30 000 beroepsinactief. In totaal waren in 2007 naar schatting 57 481 laaggeschoolde jongeren niet aan het werk en niet op school.

Bovenstaande cijfers geven een gewogen schatting voor de totale jonge bevolking weer op basis van surveydata. Deze indeling stemt dus niet overeen met de administratieve afbakening van werkloosheid. Onderstaande tabel bevat gegevens over de socio-economische positie van jongeren in België op basis van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (datawarehouse arbeidsmarkt). Deze administratieve bron heeft drie belangrijke beperkingen. Ten eerste kan geen onderscheid gemaakt worden tussen studenten en de beroepsactieve bevolking. De categorie rechtgevend kind voor kinderbijslag heeft zowel betrekking op studenten als op jongeren in wachtijd. De categorie werkzoekenden bevat enkel de uitkeringsgerechtigde werkzoekenden. Ten tweede kan geen onderscheid worden gemaakt naar scholingsniveau. Ten derde kan de KSZ enkel momentopnames weergeven en geen jaargemiddeldes.

Op 31 december 2006 telde ons land bijna 60 000 uitkeringsgerechtigde jonge werkzoekenden of 6% van de totale populatie jongeren. 38% van de jongeren was aan de slag waarvan de meerderheid als loontrekkende. Nog geen 2% van de jongeren oefent een zelfstandige activiteit uit. Bijna 340 000 jongeren waren rechtgevend kind voor kinderbijslag. Zoals vermeld betreft deze categorie onder andere studenten en jongeren in wachtijd. Opvallend is dat over een belangrijk deel jongeren weinig geweten is; 151 000 jongeren behoren tot de categorie 'andere'. Dit betekent dat zij niet uitkerings- of leefloongerechtigd zijn. Vermoedelijk zit hier een belangrijk deel jongeren die via de RSZPPO kinderbijslag (kinderen van overheidspersoneel) ontvangen en (nog) niet onder de categorie 'rechtgevend kind voor kinderbijslag' vallen⁷.

6 De ILO-werkenden zijn personen die in de referentieweek minstens één uur betaalde arbeid hebben verricht. De ILO-werklozen zijn de niet-werkenden die de afgelopen vier weken actief naar werk gezocht hebben en onmiddellijk beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt (=binnen de twee weken een nieuwe job kunnen beginnen), samen met de niet-werkenden die een job hebben gevonden die binnen de drie maanden begint. De ILO-niet-beroepsactieven zijn personen die niet tot de ILO-werkenden noch tot de ILO-werklozen behoren. De ILO-definitie omvat naar schatting +/- 65,5% van de werklozen geteld in administratieve data (bron: Eurostat).

7 Deze databank kan nog niet gekoppeld worden aan de KSZ (bron: Chris Brijs, KSZ)

Tabel 1.3 Arbeidsmarktstatuut⁸ van de jongeren (18-24 jaar), België, 2007

	totale bevolking		laaggeschoolden		mannen	vrouwen
	n	%	n	%	%	%
totale bevolking	894 221	100,00	221 183	100,00	100,00	100,00
student	419 368	46,90	102 844	46,50	45,59	47,67
werkend	340 460	38,07	60 858	27,51	32,02	21,69
ILO-werkloos	79 586	8,90	27 649	12,50	12,52	12,48
niet-beroepsactief	54 806	6,12	29 832	13,49	6,95	13,19

Bron: FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, EAK, Eurostat LFS (bewerking Steunpunt WSE)

Tabel 1.4 Socio-economische positie van de jongeren (18-24 jaar), België en de gewesten, 31 december 2006

gedetailleerde socio-economische positie		Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	België (%)	België
werkend	loontrekkend	22 957	208 276	87 679	35,44	318 912
	zelfstandige	1 540	9 808	3 977	1,70	15 325
	<i>totaal</i>	24 896	224 599	93 528	38,12	343 023
werkzoekend		7 687	17 077	31 193	6,22	55 957
niet-beroepsactief	rechtgevend kind voor kinderbijslag	29 944	191 459	118 459	37,77	339 862
	<i>totaal</i>	30 591	196 181	123 085	38,88	349 857
andere		31 173	66 673	53 224	16,79	151 070
<i>totaal</i>		94 347	504 530	301 030	100,00	899 907

Bron: datawarehouse arbeidsmarkt (KSZ)

⁸ Gewogen schatting voor de bevolking gebaseerd op de enquête naar de arbeidskrachten en de administratieve data beschikbaar door de FOD Economie en de Algemene Directie Statistiek.

In Europa is er een groeiende aandacht voor de groep 'NEET's' ('not in education, employment or training') of de groep inactieve jongeren (Pemberton, 2008; European Commission, 2007). Het gaat om een bredere definitie dan de werkzoekende jongeren die beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Naar schatting ging het in België in 2006 om 38,4% van de laaggeschoolde jongeren⁹ (tegenover 13,4% van de hooggeschoolde jongeren). De aandacht voor de NEET-populatie is gegroeid vanuit het feit dat in andere Europese landen inactieve jongeren administratief vaak ongekend zijn. In België zijn de jongeren over het algemeen wel gekend bij de bemiddelingsdiensten omdat jongeren zich inschrijven als werkzoekende om aanspraak te kunnen maken op een wachtuitkering (Bollens, 2007). Op basis van gekende data kunnen we een schatting maken van het aantal laaggeschoolde, werkloze jongeren die bereikt worden en dus gekend zijn door de bemiddelingsdiensten. In 2007 waren gemiddeld 57 481 laaggeschoolde jongeren niet aan het werk en niet op school¹⁰. In datzelfde jaar stonden gemiddeld 49 978 laaggeschoolde jongeren ingeschreven als werkzoekende bij de drie gewestelijke bemiddelingsdiensten¹¹. Dit betekent dat het aandeel kortgeschoolde werkloze jongeren dat bereikt wordt door de bemiddelingsdiensten 49 978/57 481 of 87% bedraagt. De restgroep of de groep niet bereikte laaggeschoolde jongeren bedraagt 13%. Een deel van deze jongeren is wellicht aan het werk in het informele circuit of is leefloongerechtigd (en dus wel gekend bij de OCMW's).

De groep niet gekende jongeren is dus relatief klein in vergelijking met andere landen dankzij de toegang tot de wachtuitkering. We kunnen hieruit concluderen dat de registratie van werklozen belangrijk is om te weten waar de jongeren zich bevinden.

$$\text{aandeel geregistreerde jongeren} = \frac{\text{aantal ingeschreven NWWZ (VDAB, FOREM, Actiris)}}{\text{aantal werkloze jongeren (niet op school of aan het werk)}}$$

$$86,95\% = \frac{49978}{57481}$$

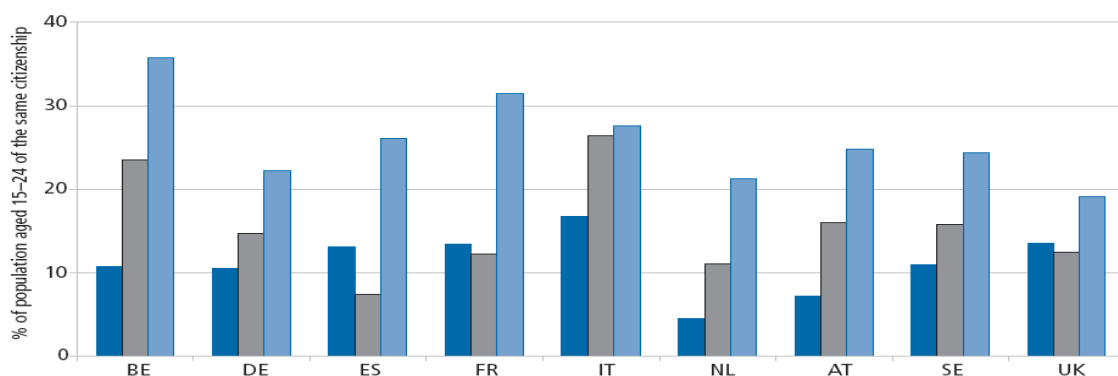
Zoals bij andere leeftijdsgroepen lopen laaggeschoolden, vrouwen en allochtonen meer risico op langdurige werkloosheid, armoede en sociale exclusie. Markant is de hoge inactiviteit onder allochtone jongeren (figuur 1.1). In 2006 was 36% van de jongeren van allochtone herkomst niet op school én niet aan het werk én niet in opleiding terwijl dit slechts 11% van de Belgische jongeren betrof. België scoort daarmee aanzienlijk slechter dan de andere acht EU-landen. Dit heeft mogelijk te maken met een geringere participatie van allochtone vrouwen maar hierover zijn geen precieze cijfers bekend.

9 bron: Eurostat, EU EAK jaargemiddeldes

10 bron: FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, EAK, Eurostat LFS (bewerking Steunpunt WSE); (zie ook tabel 1.3); het aantal jongeren in opleiding is onbekend

11 bron : Actiris, VDAB, FOREM; (zie ook tabel 1.1)

Figuur 1.1 Jongeren (15-24 jaar) niet op school, aan het werk of in opleiding volgens staatsburgerschap en land van verblijf, 2006



Bron: Eurostat, EU LFS annual averages

Om af te sluiten gaan we dieper in op de genderdimensie van jeugdwerkloosheid. Tabel 1.3 toont dat de genderdimensie nadelig blijft spelen voor vrouwen, ook in de jongste leeftijdsgroep. Vrouwen zijn iets beter vertegenwoordigd in het onderwijs maar onder hen is een belangrijke groep niet-beroepsactief (13% tegenover 7% bij de mannen). Binnen de groep laaggeschoolde jonge vrouwen (20-24 jaar) bedraagt het percentage inactiviteit 49,4% tegenover 31% onder de laaggeschoolde jonge mannen en 13% onder de hooggeschoolde jonge vrouwen¹². Onder de jonge vrouwen is slechts 22% aan het werk tegenover 32% van de jonge mannen¹³. Vermoedelijk speelt het opnemen van een zorgtaak een rol, evenals de moeilijke integratie van laaggekwalificeerde allochtone vrouwen op de arbeidsmarkt. Omtrent dit laatste zijn echter geen gegevens beschikbaar (althans niet op federaal niveau).

Samenvattend kunnen we stellen dat hoewel de jeugdwerkloosheid een dalende trend kende, blijvende aandacht nodig is voor de positie van ongekwalificeerde schoolverlaters op de arbeidsmarkt. Jongeren zonder diploma lopen meer risico om in de langdurige werkloosheid te glijden zonder considerabele werkervaring. Omdat jongeren minder vaak een beroep kunnen doen op sociale toelagen wegens een gebrek aan werkervaring is het risico op armoede en sociale exclusie reëel. Daarnaast is specifieke aandacht vereist voor de positie van vrouwen en allochtonen op de arbeidsmarkt net als voor andere leeftijdsgroepen. We hebben geconstateerd dat op basis van beleidsbronnen geen eenduidige afbakening te maken is van de groep werkzoekende en inactieve jongeren. Vermoedelijk waren in 2007 in België bijna 60 000 jongeren niet aan het werk en niet op de schoolbanken. Daarvan wordt 87% bereikt door de bemiddelingsinstanties.

¹² bron: Eurostat, EU EAK jaargemiddeldes (2006)

¹³ bron : FOD Economie, Algemene Directie Statistiek, EAK (bewerking Steunpunt WSE)

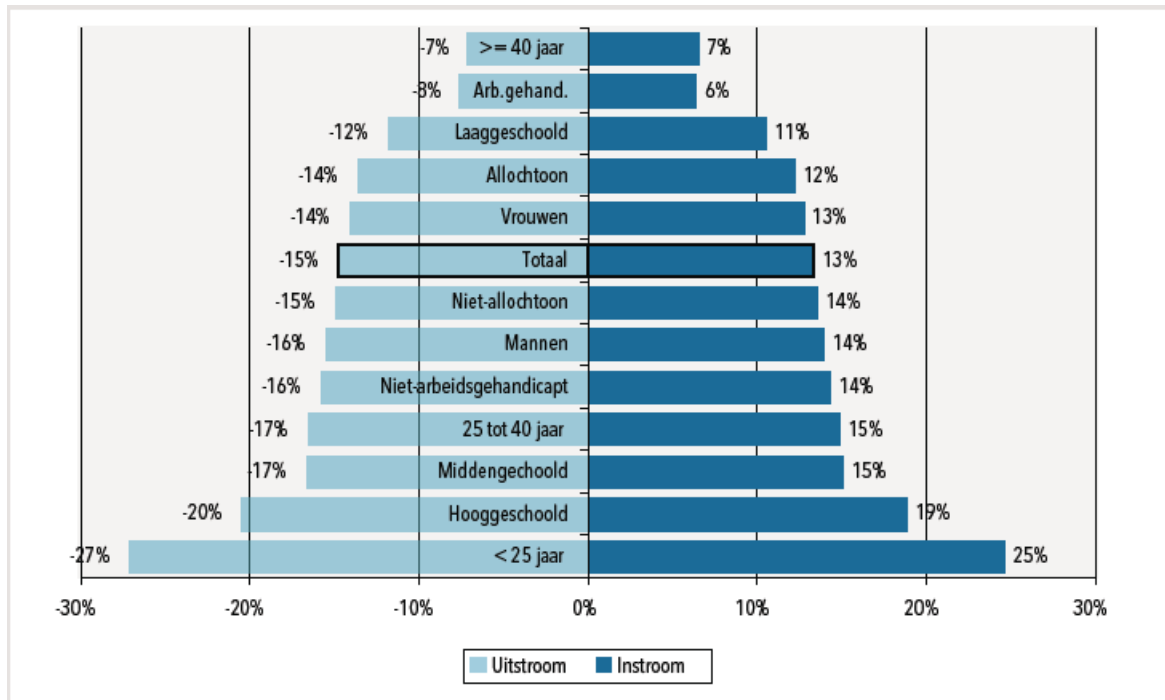
1.2 Eerste stappen naar werk

Enkel kijken naar de globale werkloosheids- of inactiviteitsgraad verbergt heel wat verschillen op de arbeidsmarkt. Dat geldt ook voor het statisch karakter van de diagnose: het werkloosheidscijfer op een gegeven moment (bv. gemiddelde cijfer op maandbasis) vormt het saldo van een aantal in- en uitwaartse bewegingen in het werkloosheidsbestand. Een dynamische analyse van de VDAB (2007b) van het werkzoekendenbestand onthult dat het verloop van Vlaamse werkzoekenden het hoogst is bij de jongste leeftijdsgroep gevolgd door de groep hogeschoolden (figuur 1.2). In 2006, een jaar gekenmerkt door een oplevende conjunctuur, kende het bestand jonge werkzoekenden maandelijks gemiddeld 25% nieuwe werkzoekenden terwijl 27% van de jongeren uit de werkloosheid stroomde. Voor de totale groep werkzoekenden bedroegen deze percentages resp. slechts 13 en 15%. Jongeren vinden dus het eerst een job maar verliezen deze ook het eerst.

Het hoge verloop binnen het jonge werkzoekendenbestand hangt samen met het flexibele karakter van jobs waarin jongeren vaak tewerkgesteld zijn, met name deeltijdse en tijdelijke arbeid. In het Brusselse en Waalse Gewest zijn resp. een derde en een kwart van de jongeren tewerkgesteld in deeltijdse contracten waarmee zij duidelijk oververtegenwoordigd zijn in het deeltijdse arbeidsregime ten opzichte van de totale beroepsbevolking (figuur 1.3).

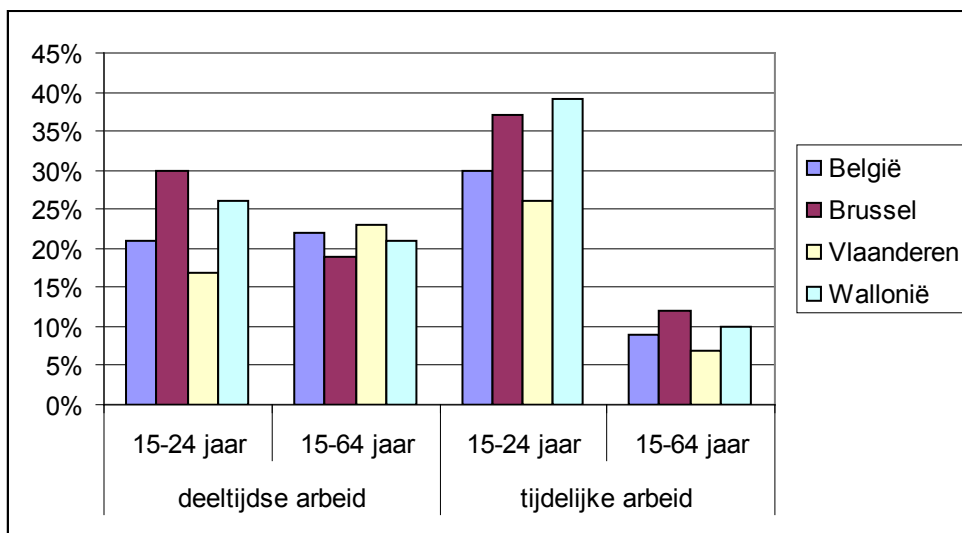
Maar de oververtegenwoordiging van jongeren in flexibele jobs tekent zich nog het duidelijkste af in de proportie werkende jongeren dat tijdelijke arbeid verricht: een derde van de jonge loontrekkenden is tewerkgesteld met tijdelijke contracten tegenover slechts een tiende van de totale beroepsbevolking. Voor een belangrijk deel gaat het hier om uitzendwerk. In 2006 bestond het uitzendkrachtenbestand voor 40% uit -25 jarigen en voor 60% uit -30 jarigen (Idea Consult, 2007). Volgens Idea Consult betekent uitzendwerk voor 53% van de schoolverlaters een opstap naar vast werk. Ook Verhofstadt (2007) wijst erop dat het aannemen van tijdelijke arbeid de kansen op vast werk sterk vergroot. Het is echter onduidelijk in welke mate laaggeschoolde jongeren hier mee van profiteren. Wolbers (2007) daarentegen wijst erop dat Nederlandse jongeren die starten in een tijdelijke job meer kans hebben om met opeenvolgende tijdelijke contracten te blijven werken of in de werkloosheid te belanden. Jongeren zijn naast de uitzendsector ook oververtegenwoordigd in de sectoren kleinhandel en horeca. Deze drie segmenten bij de tertiaire sector kennen gemiddeld gezien lagere lonen en meer flexibele arbeidsvoorwaarden (Tielens & Vermandere, 2007).

Figuur 1.2 Gemiddelde in- en uitstroom bij werkzoekenden volgens leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, arbeidshandicap en etniciteit, Vlaams Gewest, 2006



Bron: VDAB (2007)

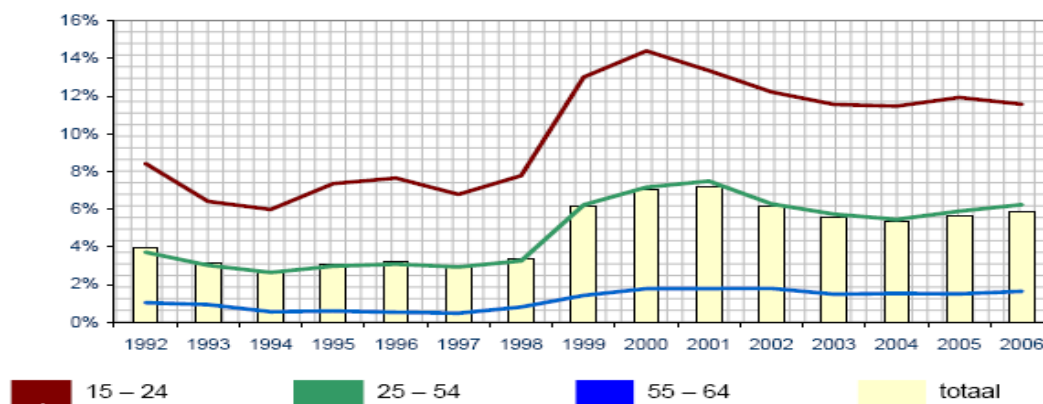
Figuur 1.3 Aandeel deeltijd- en tijdelijke arbeid bij de loontrekkenden naar leeftijd en gewest, 2006



Bron: Tielens en Vermandere (2007) gebaseerd op Eurostat LFS, FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Onderstaande grafiek visualiseert de jobmobiliteit onder de loontrekkenden naar leeftijd. Meteen valt op dat hoewel de jongste leeftijdsgroep duidelijk het meest mobiel is, het in 2006 slechts om 12% van de jonge werkende populatie gaat. De mobiliteit op de arbeidsmarkt mag dus niet worden overroepen en is bovendien duidelijk gevoelig voor conjuncturele schommelingen.

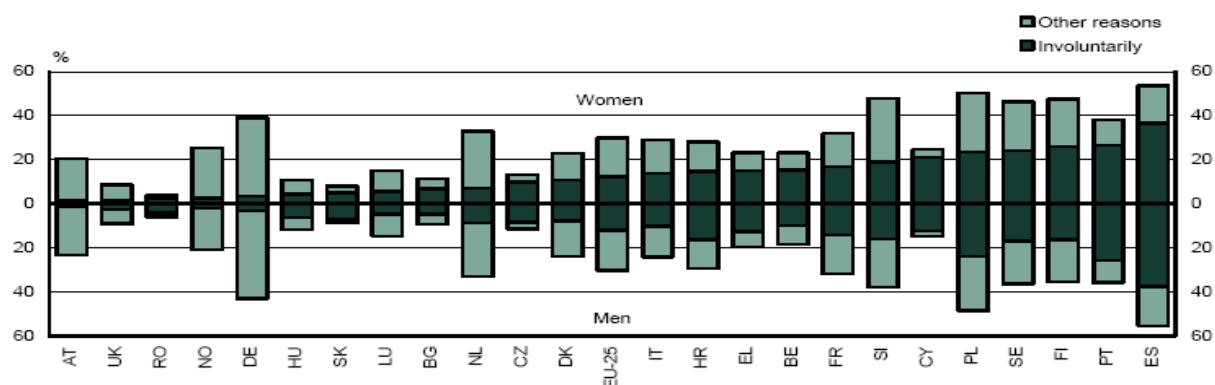
Figuur 1.4 Evolutie van het percentage loontrekkenden dat het laatste jaar veranderd is van werk (1999-2006)



Bron: FOD Economie, Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie

In welke mate is het flexibele karakter van deze jobs nu problematisch? Jongeren zijn voor een deel vragende partij voor flexibele jobs. In dat geval berust de tijdelijke job op een vrijwillige keuze. Tijdelijke jobs bieden bijvoorbeeld de mogelijkheid om te sparen voor een reis of om een beter beeld te krijgen van de eigen beroepsaspiraties. Maar voor een deel van de jongeren is dit tijdelijke werk niet op een vrijwillige keuze gebaseerd. Hier speelt de genderdimensie een rol (Verhofstadt, 2007): vrouwen worden meer gedwongen tot het aanvaarden van tijdelijke arbeid, zoals aangetoond in figuur 1.5.

Figuur 1.5 Proportie vrouwen en mannen jonger dan 30 jaar tewerkgesteld met tijdelijke contracten volgens reden, 2005 (als % van tewerkgestelde mannen en vrouwen jonger dan 30)



Bron: EU Labour Force Study

De korte duur van contracten maakt laaggeschoolde jongeren kwetsbaar voor inkomensonzekerheid en sociale exclusie (Schmidt, 2006). De eerste zes maanden na het verlaten van de schoolbanken zijn cruciaal om aan de slag te gaan, maar een deel van de jongeren belandt nadien terug in de werkloosheid (Tielens & Vermandere, 2007). De korte tewerkstellingsperiode of de lopende wachttijd geven vaak geen recht op een vervangingsinkomen. Deze inkomensonzekerheid reflecteert zich in de armoedecijfers. In 2001 leefde 20% van de jongeren tussen 15 en 24 jaar onder de armoedegrens tegenover slechts 11% van de middelste leeftijdscategorie (bron: OASES 2001). Jongeren keren zich in toenemende mate ook tot het OCMW om de eindjes aan elkaar te knopen. Met 22 000 leefloongerechtigde jongeren in 2006 maakt deze groep een derde van de leefloonpopulatie uit (tabel 1.1). De grootste toename van het aandeel jonge leefloners speelt zich af in het Vlaamse Gewest.

Op basis van bovenstaande analyse kunnen we twee groepen jongeren onderscheiden binnen de werkloze populatie: een groep jongeren die structureel geen toegang krijgt tot de arbeidsmarkt en een deel dat reeds enige, zij het geen duurzame werkervaring heeft opgedaan. Toch bevat deze diagnose nog een aantal leemtes. Weinig bronnen belichten de interactie tussen verschillende kenmerken zoals etniciteit, het scholingsniveau en gender. Bovendien schuilen er achter deze administratieve kenmerken zoals het studieniveau ook heel wat andere, moeilijk objectieveerbare kenmerken die de integratie bemoeilijken, de zogenaamde 'zachte kenmerken' (De Koning, 2007; zie ook paragraaf 2.2).

1.3 Afbakening van de doelgroep

Si nous avons ici circonscrit le groupe-cible et identifié certains facteurs de vulnérabilité et mis en évidence un certain nombre de dimensions de l'inactivité des jeunes, nous voudrions encore attirer l'attention sur quatre points importants qui auront un impact direct sur la définition du groupe qui sera l'objet de nos travaux empiriques.

Le premier point concerne directement la définition du groupe cible. Selon nous, celui-ci peut être défini non comme les jeunes chômeurs mais bien comme les *jeunes sans activité professionnelle stable et régulière*. Cette première définition permet d'étendre la portée de notre recherche selon un critère central, à savoir celui de l'inoccupation d'un emploi stable. De la sorte, le critère principal de définition du groupe cible ne sera pas d'être demandeur d'emploi inoccupé ou chômeur complet indemnisé mais bien de se trouver dans une situation éloignée de l'emploi classique ou dans une situation d'emploi précaire ou informelle. Cette définition élargie permet de prendre en compte non seulement les jeunes en chômage de longue durée inscrits comme demandeur d'emploi, mais également les jeunes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale prodigué par les CPAS, les jeunes dont l'emploi est précaire et en dehors des circuits classiques de l'emploi (marché transitionnel, emplois précaires et intérim¹⁴), ainsi que les jeunes non atteints par les mesures, soit qu'ils se trouvent dans une situation d'exclusion trop importante, soit qu'ils choisissent de ne pas participer aux mesures qui leur sont proposées. Cette définition en quatre segments se justifie par l'objet même de la recherche qui vise à éclairer les situations de ceux qui, pour l'une ou l'autre raison se trouvent dans une situation de précarité, d'inactivité ou d'activité alternative au marché de l'emploi traditionnel.

Le deuxième point concerne principalement la région de Bruxelles capitale où certains acteurs de terrain nous ont fait part de leur inquiétude par rapport à un phénomène qui leur semble visible à savoir la non-insertion sur le marché du travail d'une partie des jeunes femmes d'origine musulmanes. Si nous ne disposons d'aucune donnée chiffrée qui nous permettent de conclure à un sous emploi particulier dans cette catégorie de la population, il peut être intéressant de se pencher un peu plus sur ce phénomène en ce qu'il interroge lui aussi d'une certaine manière l'insertion des jeunes inactifs. Selon Ural Manço¹⁵, ce phénomène existe bel et bien sans pour autant qu'il soit neuf et étendu. Selon lui, cette non intégration des femmes d'origine musulmane dans le marché de l'emploi peut être attribuée à différents facteurs conjugués. Il y a d'une part un facteur culturel qui entraîne le refus pour ces femmes de travailler dans un milieu non musulman. Il y a ensuite, pour les moins qualifiées d'entre elles, un manque d'intérêt à travailler car le travail à un niveau de qualification très bas est considéré comme rébarbatif et que l'incitant financier à travailler (différentiel entre les allocations et le salaire) est trop peu important. Il y a ensuite une dimension liée au rôle social qui entraîne, pour les mères de familles, une préférence du rôle de mère fortement valorisé à celui de travailleuse peu qualifiée moins valorisant. Un portrait type de ces femmes serait le portrait de la jeune femme installée en Belgique depuis longtemps et mariée à un homme fraîchement arrivé du pays d'origine. Dans cette situation, le mari ne bénéficie pas de droits sociaux alors que la femme bénéficie du taux, plus intéressant, d'allocation de chef de ménage. La situation du mari musulman retenant son épouse au foyer n'est, elle, que très peu présente et très périphérique. Elle résulterait d'une réponse identitaire à la stigmatisation et à l'exclusion sociale. Enfin, les jeunes femmes,

14 *L'intérim pouvant être tout à la fois vecteur d'une insertion professionnelle stable comme vecteur d'exclusion et de vulnérabilité sociale (Kornig, 2003; Papinot, 2003).*

15 *Sociologue aux Facultés universitaires Saint-Louis, spécialiste des questions liées à l'immigration et à l'intégration.*

bien plus intégrées culturellement à la société d'accueil que la génération antérieure, auraient pris connaissance des rouages et des failles du système de sécurité sociale et l'utiliseraient plus aisément à leur avantage.

Le troisième point a trait à l'âge du groupe cible. Dans un premier temps, nous avons envisagé comme faisant partie du groupe des jeunes les personnes de 18 à 30 ans. Un certain nombre d'acteurs de terrain (les CPAS notamment) souhaitent d'ailleurs étendre le groupe des jeunes de 18-25 à 18-30 ans car ils se rendent compte que les problématiques rencontrées par ces tranches d'âges sont similaires. Néanmoins, nous avons fait le choix, pour cette recherche, de nous arrêter à 25 ans avec éventuellement quelques exceptions et ce pour deux raisons. D'une part car les catégories statistiques utilisées par l'ensemble des pouvoirs publics définissent les jeunes comme les moins de 25 ans et, d'autre part car cette catégorie d'âge est celle qui fait l'objet du plus grand nombre de mesures.

Enfin, le quatrième point a lui aussi trait à la définition du public et concerne la définition de la longue durée de l'inactivité. Si c'est bien l'inactivité de longue durée chez les jeunes qui est l'objet de cette étude en raison du caractère problématique du chômage de longue durée (installation dans l'inactivité, diminution des chances de trouver un emploi, déqualification, effets sur les chances d'insertion, effets sur l'estime de soi,...), nous devons définir ce que nous entendons par la longue durée. A cette fin, nous pouvons nous rapporter aux données du Conseil supérieur de l'emploi (2007) qui indiquent que la probabilité de trouver un emploi est nettement plus importante pour les jeunes ayant obtenu leur premier job dans les six premiers mois de la sortie de l'école ou, autrement dit, que les chances d'enlèvement dans le chômage sont très fortes pour les jeunes n'ayant connu aucune expérience professionnelle dans les six premiers mois de la sortie de l'école.

Aussi, nous basant sur l'objet de l'étude (problématisation de l'insertion) et sur ces constats, nous pouvons définir, à contrario des statistiques officielles qui définissent le chômage de longue durée comme le chômage d'un an et plus, le chômage de longue durée chez les jeunes comme le chômage de six mois et plus en ce qu'un chômage de cette amplitude est problématique pour les chances d'insertion futures.

2. VERKLARINGS- MODELLEN

2.1 Selon l'OCDE

L'OCDE, dans son rapport de 2007 "Des emplois pour les jeunes en Belgique", propose sa lecture des facteurs d'échec et ses propositions en termes de facteurs de succès dans l'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi. Cette lecture peut être, selon le type de facteurs évoqués, divisée en 6 grands types de facteurs :

Le premier type de facteurs a trait aux caractéristiques des jeunes qui sont évoqués comme freins à l'insertion : le manque de diplômes et de qualifications, le manque d'expériences professionnelles, le manque de compétences en communication, le manque de connaissances linguistiques et l'origine.

Le deuxième type de facteurs est lié au marché du travail. Celui-ci est, de tendance générale, plus sélectif et toujours en phase de tertiarisation. Il connaît un clivage entre les générations faisant essentiellement peser sur les jeunes et les âgés le poids de la précarité. En outre, selon l'OCDE, le coût du travail des jeunes en Belgique est relativement élevé (salaires et cotisations sociales) et les contrats temporaires manquent de flexibilité.

Le troisième type de facteurs concerne l'enseignement. L'échec scolaire est considéré comme trop important, les performances scolaires comme trop inégales, les passerelles comme insuffisantes et le système éducatif comme insuffisamment soutenu de manière précoce. Par ailleurs, l'enseignement technique et professionnel est considéré comme insuffisamment valorisé, voire comme étant dominé par des logiques de relégation.

Le quatrième type de facteurs a trait à la transition entre l'école et l'emploi. Cette transition y est vue comme très problématique car l'école ne prépare pas assez au marché du travail. Sont ici en cause le manque de collaborations entre le monde de l'école et le monde de l'entreprise, l'inadaptation de l'enseignement aux réalités des métiers, l'insuffisance du cumul emploi-études, le manque de filières en alternance et la dévalorisation de ce type d'enseignement et le manque de possibilités de formation continue.

Een specifieke problematiek op het vlak van de afstemming van het onderwijs op de arbeidsmarkt voor Brussel is de taalkwestie. Een eerste probleem is dat vele 'laaggeschoolde' jobs in de hoofdstad vereisen dat men twee- of drietalig is. Een tweede probleem is het groot aandeel Franstalige jongeren dat een administratieve richting volgt in het Nederlandstalig onderwijs. Eens de jongeren afgestudeerd, is zowel het

Nederlandse als Franse taalniveau onvoldoende om een administratieve job te kunnen uitoefenen. Hierdoor komen deze jongeren in feite ook als laaggeschoolde jongeren op de arbeidsmarkt¹⁶. Een derde probleem is de moeilijke doorverwijzing van Franstalige en Nederlandstalige jongeren naar de Franstalige resp. Nederlandstalige initiatieven voor opleiding, arbeidsbemiddeling en werkervaring. Dit is te wijten aan de complexiteit (bevoegdheidsverdeling voor opleiding resp. arbeidsbemiddeling) en afstemming tussen de verschillende arbeidsmarktinstellingen.

Le cinquième type de facteurs concerne les allocations d'attente, l'ONEM et les services publics régionaux. Au niveau des allocations d'attente, celles-ci sont vues comme un piège à l'emploi, insuffisamment conditionnelles aux efforts des jeunes, insuffisamment activées et perçues trop longuement dans le temps (La Belgique est de ce point de vue un cas unique et l'OCDE s'interroge sur la pertinence de ce système qui n'est pas fondé sur le nombre de jours de travail). Le contrôle et l'accompagnement sont considérés comme trop dissociés (C'est aussi typique de la Belgique qui connaît une division des compétences entre le niveau fédéral responsable du contrôle et de l'indemnisation et le niveau régional responsable de l'accompagnement et de la mise au travail) alors que l'accompagnement est considéré comme trop peu sélectif et insuffisant.

Le sixième type de facteurs est lié à l'organisation et à l'utilisation des mesures d'aide à l'emploi. L'organisation est dénoncée comme trop complexe et peu lisible alors que l'utilisation par les employeurs est dénoncée comme trop dissociée du renforcement de l'employabilité des jeunes et trop lié à l'aubaine. Par ailleurs, l'accent est mis sur l'insuffisance des aides pour encourager la formation au sein de l'entreprise.

Enfin, trois facteurs atypiques mentionnés chacun une seule fois dans le rapport sont aussi évoqués. Il s'agit du déclassement que connaissent certains jeunes dans le premier emploi, de la perception des employeurs quant aux compétences du jeune et de la souffrance que connaissent certains jeunes sans emploi du fait de la stigmatisation.

2.2 Invloed van 'zachte' factoren op integratie en effectiviteit van beleidsinstrumenten

Zoals boven aangehaald schieten zuiver administratieve kenmerken (leeftijd, studieniveau...) tekort om de moeilijke intrede van jongeren op de arbeidsmarkt te begrijpen. Tot op heden is er weinig aandacht voor de wijze waarop kenmerken die een verborgen karakter hebben zoals motivatie de integratiekansen beïnvloeden. Nochtans zijn heel wat beleidsinstrumenten (al dan niet bewust) nu juist gericht zijn op het beïnvloeden van deze moeilijk meetbare of 'zachte' kenmerken. Een literatuurstudie van Gelderblom, De Koning en Lachhab (2007) van onderzoeken over de wisselwerking tussen zachte kenmerken, (re) integratie¹⁷ en beleidsinstrumenten biedt hier enige ruggensteun. Onder zachte factoren catalogeren de auteurs: gezondheid, motivatie, psychologisch kapitaal (vaak geoperationaliseerd als de mate van zelfvertrouwen ('self-efficacy')), sociaal kapitaal (sociale vaardigheden op individueel niveau en sociale netwerken op geaggregeerd niveau), cultureel kapitaal en de gezinssituatie. De auteurs concluderen dat al deze onderscheiden zachte factoren een significante invloed uitoefenen op de re-integratiekansen. Enige

¹⁶ Bron: Interview Tracé Brussel vzw.

¹⁷ Integratie werd geoperationaliseerd aan de hand van het zoekgedrag, het aantal baanaanbiedingen en het al dan niet vinden van een baan.

voorzichtigheid is geboden wegens het causaliteitseffect: de relatie tussen zachte factoren en de reïntegratiekans is wederzijds versterkend. Iemand met een hoog zelfvertrouwen geraakt bijvoorbeeld sneller aan een job wat zijn zelfvertrouwen wederom versterkt.

De impact van motivatie, sociaal en cultureel kapitaal op de (re)integratiekans krijgt hieronder meer aandacht omdat deze factoren vaak in verband gebracht worden met jeugdwerkloosheid. Werkzoekenden die de eigen werkloosheidssituatie als negatief ervaren zijn meer gemotiveerd om te zoeken naar werk. Opvallend is dat motivatie wel het zoekgedrag kan versterken, maar geen eenduidig verband heeft met het vinden van een baan. Een mogelijke verklaring hiervan is dat het zoekgedrag slechts een beperkte voorspeller is van de baankans. De invloed van motivatie kan overigens moeilijk los gezien worden van de sociale omgeving. Heersende sociale normen over werk beïnvloeden de mate waarin de werkzoekende verveeld zit met zijn situatie en op deze wijze ook het zoekgedrag. Voor jongeren valt in het bijzonder te denken aan de sociale druk vanuit het ouderlijke huis. Motivatie kan dus moeilijk los worden gezien van sociaal en cultureel kapitaal.

Larsen (2007) toont aan dat het informele netwerk, een belangrijke bron van sociaal kapitaal, extra perspectieven biedt op werk en dat het belang hiervan, althans in Denemarken, belangrijker is dan financiële prikkels. Werkgevers beoordelen informele toeleiding als een belangrijk rekruteringskanaal maar het zijn nu net de langdurig werkzoekenden die minder beschikken over deze kanalen en ze ook minder exploiteren. Een verklaring uit de literatuur is dat voor de langdurig werkzoekenden de voor werk nuttige sociale contacten verminderen. In bepaalde achterstandswijken bijvoorbeeld heerst er een werkloosheidscultuur die niet de gewenste sociale contacten levert om werk te vinden. Een analyse op de SONAR-databank¹⁸ toont dat de VDAB onder laaggeschoolde jongeren het meest gebruikte zoekkanaal is (68,4%) maar de VDAB komt slechts op de zesde plaats van de vindkanalen (7,8% van de jobs worden via de VDAB gevonden). Persoonlijke relaties (21,4%), vrije sollicitaties (15,9%) en de uitzendkantoren (12,9%) behoren tot de meest vermelde vindkanalen.

Het cultureel kapitaal is een derde factor die de re-integratiekans beïnvloedt. De literatuurstudie van Gelderblom et al. (2007) reveleert dat bij allochtonen andere zachte factoren op de re-integratiekans inwerken dan bij autochtonen. Terwijl voor autochtonen motivatie een belangrijk aspect is bij de zoektocht naar werk, is voor allochtonen de sociale druk veel doorslaggevend. Ook de zelfwaardering is bij allochtonen een belangrijke verklarende factor terwijl deze nu net gemiddeld lager ligt bij deze groep.

Veel beleidsinstrumenten werken al dan niet bewust in op deze zachte factoren. Sancties hebben bijvoorbeeld een positief effect op integratie via hun inwerking op de motivatie van de werkzoekende wat leidt tot een intensificatie van het zoekgedrag. Opleiding kan door de interactie met andere studiegenoten, de verhoging van de eigen competenties en het dagritme ervan gunstige effecten hebben op het arbeidsethos, het sociaal en psychologisch kapitaal. Geclusterde programma's die zich specifiek richten op de beïnvloeding van zachte factoren vertonen overigens telkens gunstige resultaten. Verwacht kan worden dat deze beleidsinstrumenten een verschillende werking hebben afhankelijk van de leeftijdsgroep waarop ze gericht zijn. De koning (2007) maakt een onderscheid tussen vijf beleidsinstrumenten: financiële stimulansen ('incentives'), de klassieke arbeidsbemiddeling, tussenkomst in de loonkosten voor werkgevers, jobcreatie en opleiding.

¹⁸ De SONAR-databank omvat gedetailleerde informatie over de overgang van onderwijs naar arbeidsmarkt van jongeren geboren in 1976, 1978 en 1980.

Box - de Werkleerplicht voor jongeren in Nederland.

Sinds begin 2008 kunnen Nederlandse jongeren niet langer een beroep doen op de bijstand. De werkleerplicht houdt in dat alle werkloze jongeren die een bijstandsuitkering aanvragen verplicht worden om te leren, te werken of een combinatie daarvan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het aanbieden van een job of een opleiding. Als de jongere niet op dit aanbod ingaat kan hij dus ook geen uitkering ontvangen. Enkel jongeren die niet kunnen leren of werken kunnen nog een beroep doen op de bijstand. Hiermee beoogt de Nederlandse overheid de bijstandsafhankelijkheid onder jongeren te doen dalen. Eén van de gevolgen van deze nieuwe 'Work-First'-aanpak voor jongeren is dat een deel van de jongeren van de arbeidsmarkt verdwijnt (bron: Raad voor Werk en Inkomen, Nederland).

Arbeidsbemiddeling en een tussenkomst in de loonkost blijken efficiënt, maar het effect van financiële prikkels is sterker (De Koning, 2007). In Nederland lijkt de 'Work-First benadering', waar de financiële prikkel een sleutelrol speelt, een effectief instrument te zijn in de vermindering van het aantal jonge uitkeringsgerechtigden. De Work First benadering stelt werk boven inkomen. In de gemeente Groningen (Beukeveld et al., 2005) betekent dit concreet dat jongeren bij de uitkeringsaanvraag verplicht worden tot het aannemen van eenvoudige handenarbeid in een sociale werkplaats van de gemeente gedurende maximaal zes weken. Wie weigert in te gaan op dit aanbod komt niet in aanmerking voor een uitkering. De gemeente Groningen kende na de invoering van het programma een sterke daling van de jongerenwerkloosheid (-24% ten opzichte van -15% in de rest van Nederland). Bijna 60% van de jongeren ziet af van een uitkeringsaanvraag. Van de totale groep die kiest om niet in het programma te stappen vindt 56% werk.

Voor opleiding vond de Koning (2007) op basis van zijn literatuurstudie geen eenduidig effect op de re-integratiekans. Leeftijd speelt hierbij een verklarende rol. Schoolmoeheid bij een deel van de jongeren remt het gunstige effect van opleiding als activeringsmiddel af, maar voor de vijftigplussers blijkt het juist een uitgesproken positief effect te hebben. De Koning (2007) vond geen positieve bevestiging van het effect van jobcreatie. Als verklaring wijst hij op het lock-in effect dat de doorstroming naar het reguliere circuit stremt. De Koning maakt daarbij echter geen onderscheid naar de duur van de maatregel of de hoogte van de subsidie. Bovendien is doorstroom naar het reguliere circuit niet voor iedereen haalbaar of wenselijk. De geringe effectiviteit van opleiding en jobcreatie, concludeert hij, stemt tot nadenken aangezien het eveneens de maatregelen zijn met de hoogste kostprijzen.

2.3 Autres modèles explicatifs

D'autres modèles explicatifs peuvent être mobilisés pour expliquer la non insertion des jeunes. On peut, de manière classique, distinguer :

1. Les explications macro-sociologiques qui renvoient à des facteurs et à des logiques structurelles qui touchent à l'organisation de la société et du marché du travail dans son ensemble.
2. Les explications méso-sociologiques qui se focalisent davantage sur des dynamiques locales de gestion du non-emploi.

3. Les explications micro-sociologiques qui privilégient la prise en compte des caractéristiques individuelles et des séquences d'interactions entre les individus et les institutions.

1. Les explications macrosociologiques

Les transformations socioéconomiques et le volume de l'emploi, la restructuration du salariat et la transformation des modes de production des inégalités

La compétition internationale s'amplifie et exerce une pression ayant pour objectif de diminuer le coût global de la main d'œuvre. Cette réduction s'effectue par la restructuration des entreprises au détriment de la stabilité de l'emploi et les politiques publiques ne parviennent pas à créer de l'emploi en nombre suffisant, ce qui induit un déficit structurel d'emploi (Liénard, 2007).

Ce déficit a un effet direct sur les rapports sociaux entre employeurs et travailleurs. Ils sont soumis, aujourd'hui plus qu'hier à des mécanismes régis par des principes de sélectivité drastique (appariement, déqualification en cascade et inadéquation). La compétition entre travailleurs augmente, les chômeurs qualifiés ne trouvant pas d'emploi correspondant à leurs qualifications se tournent vers des emplois moins qualifiés et les personnes peu qualifiées n'ont d'autre possibilité que l'inactivité. Le manque structurel d'emploi et l'exigence de compétitivité pèsent donc essentiellement sur les moins qualifiés.

2. Les explications mésosociologiques

Les discriminations à l'embauche des minorités ethniques

Les difficultés d'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi renvoie ici à leur appartenance à des groupes sociaux peu reconnus, peu valorisés, voire stigmatisés par les employeurs. Le principal facteur de non-reconnaissance est ici le fait d'être d'origine étrangère (tout en étant, pour une bonne partie des jeunes concernés, de nationalité belge) avec tout ce que cela induit comme stéréotypes et jugements de valeur négatifs. Ceux-ci concernent essentiellement les jeunes d'origine immigrée issus des quartiers défavorisés, dans la mesure où nombre d'employeurs auront tendance à disqualifier beaucoup plus facilement les personnes d'origine étrangère que les personnes d'origine belge et cela à niveau de qualifications égal. Ce phénomène est particulièrement marqué à Bruxelles où la proportion de personnes d'origine étrangère est supérieure à la Flandre ou à la Wallonie (Martiniello & Réa, 2003).

Les dysfonctionnements des dispositifs d'insertion

Un autre type d'explications repose sur l'inadéquation de l'offre d'insertion. Les dispositifs mis en place afin d'endiguer le chômage par l'insertion des jeunes seraient inefficaces pour diverses raisons. Certains dénoncent le manque de coordination et d'intégration des dispositifs d'insertion, qu'il s'agisse de la coordination entre le fédéral ou le régional ou celle entre le régional et le local. D'autres dénoncent le manque de lien entre l'emploi et les dispositifs d'insertion, le manque de passerelles entre le monde de l'insertion et le monde de l'emploi ou le manque de connaissance du monde de l'emploi chez les professionnels de l'insertion. Enfin, une caractéristique des services publics régulièrement dénoncée est la multiplication et de la complexification des mesures qui ne rendent pas aisée leur utilisation, que ce soit par les demandeurs d'emploi ou par les employeurs (SPF Emploi, 2005).

3. Les explications microsociologiques

La thèse du handicap socio-culturel

La non-insertion est conceptualisée, dans cette thèse, comme étant due à une mauvaise socialisation des jeunes. La raison principale évoquée pour expliquer la non-insertion est alors le manque d'adaptation des jeunes aux normes sociales en vigueur dans la société. "Ainsi, le problème central des jeunes à intégrer est associé aux obstacles psychologiques qu'ils doivent affronter pour accéder à la vie adulte. Tout se passe comme si c'étaient les individus – en l'occurrence les jeunes ou leurs parents – qui devraient porter la responsabilité de la non-intégration lorsque le système fonctionne" (Jaminon, 2007).

Le rapport à l'activité

Nicole-Drancourt a défini le rapport à l'activité comme la position de l'individu envers l'option professionnelle. "Le rapport à l'activité est le produit d'un apprentissage et doit être pensé en termes d'acquis ou de déficit. La qualité de ce rapport est une donnée structurante des modalités d'insertion sociale et des conditions d'accès à l'emploi car il détermine les stratégies d'engagement professionnel." (Jaminon, 2007)

Ce rapport d'activité est fortement expliqué par la socialisation primaire et par l'identification aux rôles parentaux. L'instabilité professionnelle s'explique par un malaise identitaire et les trajectoires de stabilité professionnelle sont définies par un bon rapport à l'emploi et l'adéquation entre les aspirations et le niveau de formation des individus et les emplois disponibles.

Les stratégies économiques des jeunes

Ici, un type d'explications à rationalité plutôt économique voit le jour. Le non-emploi résulterait des choix des acteurs et le choix du non-emploi serait effectué par les acteurs selon un calcul coût-bénéfice qui les mènerait à choisir le chômage plutôt qu'un emploi faiblement rémunéré ou le chômage et le travail en noir plutôt que l'emploi classique. Cette rationalité se résume en la notion de piège à l'emploi.

Les conceptions constructivistes et interactionnistes

De ces conceptions étudiées en profondeur par le CERISIS, il ressort clairement que l'insertion est liée à des facteurs psycho-sociaux. Les études mises en œuvre démontrent que le chômage est vécu par les personnes comme quelque chose de très stigmatisant et que ce processus de stigmatisation va affecter l'identité sociale des chômeurs de sorte que ceux-ci vont se vivre négativement et, en quelque sorte, se reconnaître dans les attributs négatifs qui sont portés à leur égard. Ces divers études mettent ainsi clairement en évidence que la démotivation et le manque d'estime de soi ne sont pas tant une cause première de la non-insertion, que la conséquence de celle-ci, conséquence qui à son tour va contribuer à hypothéquer les possibilités d'insertion future.

Par ailleurs, d'autres études menées notamment par Demazière (2003) montrent, par l'analyse des interactions entre chômeurs et fonctionnaires aux guichets de l'ANPE, comment les chômeurs sont catégorisés par les agents et comment se cristallisent dans ces interactions entre agents et chômeurs des définitions de situations qui reposent à la fois sur des catégories instituées et sur des négociations identitaires entre acteurs.

3. HET BELEID: TENDENSEN IN DE DRIE GEWESTEN

Si notre recherche est avant tout qualitative et centrée sur des contextes régionaux et locaux, il n'est pas inutile de rappeler que la mise en oeuvre des politiques nationales et régionales de l'emploi est fortement influencée par le contexte européen. Ainsi, le Conseil européen de Lisbonne et les décisions du conseil qui ont suivi prévoient notamment d'offrir un nouveau départ à chaque jeune sous la forme d'un emploi ou d'une formation, de favoriser une approche fondée sur les cycles de vie avec un accent fort sur les jeunes, et d'appliquer des mesures actives et préventives du marché du travail (aide à la recherche d'emploi, plans d'action personnalisés,...).

Ce référentiel européen de l'activation n'est pas sans effet sur les politiques nationales. Dès 2002 en effet, et pour les CPAS, voit le jour la Loi sur le Droit à l'Intégration Sociale (DIS) qui remplace celle sur le minimum de moyens d'existence. Ce n'est plus le droit à un revenu qui est la base de cette loi mais bien un droit à l'intégration qui peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Cette loi met particulièrement l'accent sur l'intégration des jeunes pour qui le DIS doit être réalisé soit par un contrat de travail soit par un PIIS coulé dans un contrat et menant dans une durée déterminée à un contrat de travail.

On retrouve les mêmes principes d'activation, de contractualisation et d'accompagnement dans les dernières réformes en matière d'octroi des allocations de chômage en Belgique. En 2004 en effet, l'ONEM met en oeuvre le plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs et le système d'activation du comportement de recherche d'emploi. C'est ainsi qu'ont été convoqués à l'ONEM les chômeurs des différentes tranches d'âges, en commençant par les plus jeunes, afin d'activer et contrôler, preuves exigées à l'appui, leur comportement de recherche d'emploi. Selon la procédure définie, les chômeurs sont appelés à l'ONEM pour un premier entretien (après 15 mois pour les jeunes et 21 mois pour les moins jeunes) au cours duquel leurs efforts de recherche d'emploi sont évalués. S'ils sont jugés suffisants, un second "premier entretien" a lieu au plus tôt 16 mois plus tard. S'ils sont jugés insuffisants, un plan d'action est défini et le chômeur doit l'avoir respecté pour le deuxième entretien qui a lieu 4 mois plus tard et ainsi de suite jusqu'au troisième entretien à l'issue duquel le chômeur, s'il n'a pas fourni suffisamment d'efforts, peut faire l'objet d'une sanction d'exclusion (temporaire ou définitive) du bénéfice des allocations de chômage. L'accord de coopération de 2004 avec les instances régionales qui ont en charge l'accompagnement des chômeurs fixe les modalités de communication d'informations entre ces institutions et l'ONEM.

Tabel 1.5 geeft een beeld van het percentage niet-bereikte werkzoekende jongeren en de instroom in de langdurige werkloosheid in de drie gewesten. De tabel bevat globale cijfers op basis van de monitoring van de Europese richtsnoeren. Het bereik van jongeren in de intensieve bemiddeling en counseling is duidelijk het hoogst. De Duitstalige gemeenschap en het Vlaamse Gewest slagen er het best in de jongeren hier te bereiken, maar in tien tot 50% van de gevallen blijven verdere acties uit. Het aandeel jongeren dat instroomt in de langdurige werkloosheid (> 6 maanden) was in 2005 gemiddeld 34%.

Tabel 1.5 Het percentage niet-bereik van kortdurig werkzoekenden en percentage instroom in de langdurige werkloosheid, Eurostat-definitie, België, 2003-2006

	Brussels Hoofdst. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Duitstalige Gemeenschap	België
% geen intensieve begeleiding*					
juli 2004 - juni 2005	14,5	7,0	29,6	6,1	17,3
juli 2005 - juni 2006	13,7	7,1	32,4	9,2	18,1
% geen andere maatregel**					
juli 2004 - juni 2005	41,6	11,9	48,2	28,9	30,2
juli 2005 - juni 2006	40,2	11,1	51,4	29,4	30,4
% langdurige werkloosheid***					
2005	44,3	15,8	51,4		33,7

* aandeel jonge WZ'en (%) die na 6m niet hebben genoten van intensieve counseling en begeleiding

** aandeel jonge WZ'en die na 6m geen nieuwe start is aangeboden in de vorm van een opleiding, herscholing, werkervaring, een job of een andere inzetbaarheidmaatregel

*** instroom in langdurige werkloosheid (>6m)

Bron: Eurostat

Meer cijfers omtrent het bereik van jongeren in de verschillende activeringsmaatregelen zijn nog niet beschikbaar. Wel kijken we in het vervolg van dit hoofdstuk naar de wijze waarop regionale overheden het beleid ten aanzien van jonge werkzoekenden vorm geven.

3.1 Het Brusselse Gewest

A Bruxelles, et ce dès 2004, le plan d'accompagnement est mis en oeuvre en étant assorti par l'Orbem (Actiris) du Contrat de Projet Professionnel (CPP) qui est adressé à tous les chômeurs. Le CPP succède à une approche différenciée entre le public jeune (parcours d'insertion) et le public moins jeune (suivi à l'initiative du demandeur d'emploi).

Un mois après son inscription comme demandeur d'emploi, le jeune (pour les moins jeunes, si la procédure

est la même, la convocation a lieu après 3 mois) reçoit une lettre de convocation à une séance d'informations collective qui précède un premier entretien (de bilan) lors duquel il est fait au jeune la proposition de conclure un CPP. Si le jeune accepte de signer un CPP, il est suivi mensuellement durant 6 mois. S'il refuse, il peut faire le choix d'être suivi à sa demande. Les services de deuxième ligne assurent différentes prestations telles que la recherche active d'emploi (RAE), la détermination de projets d'orientation vers des formations ou un suivi social. La transmission des offres d'emploi n'est pas systématisée et se fait à la demande du public ou lors des divers entretiens de suivi.

L'approche préventive est différenciée de l'approche curative. La première décrite ci-dessus, consiste à proposer le CPP peu après l'inscription chez Actiris et donc bien avant la convocation de l'ONEM. En ce cas, le refus de signer le CPP n'est pas communiqué à l'ONEM. L'approche dite "curative" consiste également à proposer le CPP mais ce après la réception de la lettre d'avertissement de l'ONEM et avant le premier entretien. Dans ce cas, le refus de signer est signalé à l'ONEM.

En 2008 sera vraisemblablement implémenté le Plan pour l'emploi des jeunes qui est encore en négociation au niveau de la Région de Bruxelles Capitale. Celui-ci, outre de nombreuses mesures prises en faveur de l'emploi des jeunes, prévoit notamment d'intensifier et de systématiser l'accompagnement des jeunes demandeurs d'emploi. Ceux-ci seraient convoqués dès la première semaine à dater de leur inscription, assisteraient dans le mois qui suit à une séance collective d'informations et à l'entretien de bilan et se verraient proposer le CPP de manière plus vive et plus systématique avec un suivi de ce CPP tous les mois.

Ce plan prévoit aussi d'améliorer la collaboration entre l'ONEM et Actiris afin d'harmoniser plan d'accompagnement et activation du comportement de recherche d'emploi.

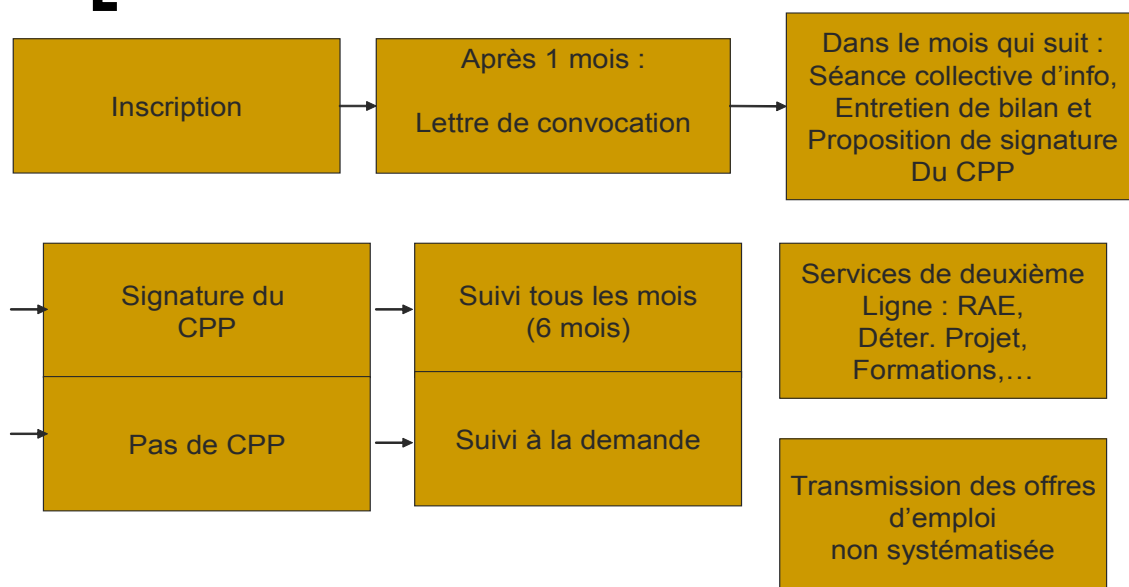
Chez Actiris, la segmentation des publics (en termes de qualifications par exemple) n'est pas formelle et ne fait pas l'objet d'un traitement officiel. Le traitement individualisé des demandes qui conduit à une segmentation implicite des demandeurs d'emploi est donc du ressort des conseillers.

Il faut mentionner que, dans la mise en oeuvre de l'accompagnement proposé aux demandeurs d'emploi, Actiris collabore étroitement avec un grand nombre de partenaires dont les Missions Locales et les Opérateurs d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP).

A Bruxelles, la répartition des pouvoirs entraîne le fait que les compétences en matière d'emploi ressortent d'un autre ministère que les compétences en matière de formation. Ainsi, si Actiris dépend de la Région, Bruxelles formation, organisme parapublic compétent pour l'organisation de la formation qualifiante à Bruxelles et régisseur des OISP de formation, dépend de la COCOF.

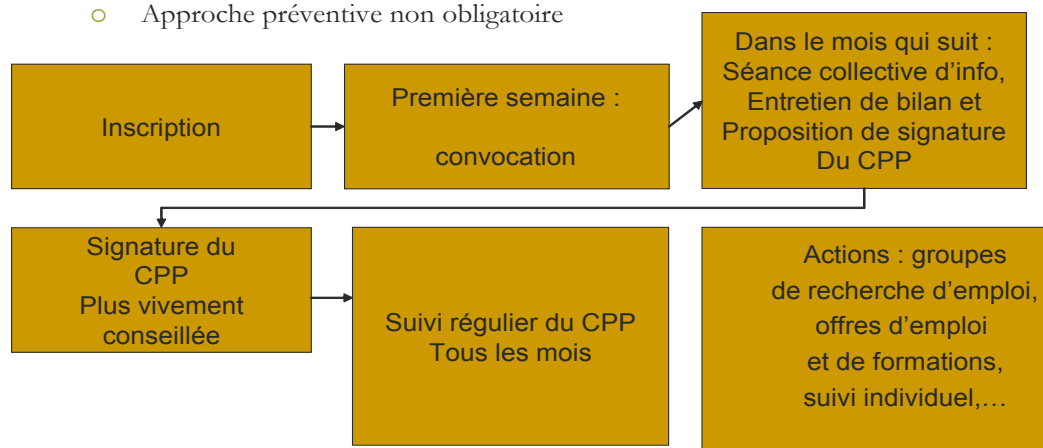
Si Actiris est compétent pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi et le travail sur leur employabilité et termes de recherche d'emploi (le suivi), Bruxelles formation est responsable de la formation qualifiante des demandeurs d'emploi ou, autrement dit du travail sur leur employabilité en termes d'acquisition de compétences techniques liées à l'exercice d'un métier et ce, d'une part comme opérateur à part entière (secteurs : construction, industrie, logistique, bureau et services, management et multimédia, langues,...) et, d'autre part comme régulateur de la formation professionnelle sur le territoire bruxellois, une partie importante des formations étant proposées et mises en oeuvre par les OISP.

Région bruxelloise 2004: le plan d'accompagnement (<25 ans)



Région Bruxelloise 2007: Plan pour l'emploi des jeunes

- Plan spécifique pour les jeunes
- Différenciation entre jeunes selon la qualification
- Approche préventive non obligatoire



3.2 En Région Wallonne

En Région Wallonne, le plan Jobtonic lancé en juin 2007 à destination des jeunes succède au plan d'accompagnement qui succède lui-même au Plan Jeunes +.

Si le plan Jeunes + était destiné au jeunes, le plan d'accompagnement lancé en 2004 est généraliste et comparable à celui mis en oeuvre par Actiris. Trois mois après son inscription au Forem, le jeune est convoqué et assiste, dans le mois qui suit, à une séance collective d'informations, à un entretien de bilan et à la réalisation d'un plan d'action. Trois cas de figures sont alors possibles. Soit le jeune signe une convention d'insertion. Il est alors suivi 3 mois après et de façon plus ou moins régulière. Soit il signe une convention spécifique d'insertion et est alors suivi tous les mois durant 2 ans maximum. Soit il ne signe aucune convention et le suivi est effectué à sa demande. Les services de deuxième ligne assurent différentes prestations dont des ateliers de recherche d'emploi, des modules d'orientation, d'accompagnement, de formation,...

On retrouve également en Région Wallonne la distinction entre une approche préventive, qui consiste à proposer le Plan d'accompagnement peu après l'inscription au Forem et donc bien avant la convocation de l'ONEM, et une approche curative, lorsque le Plan d'accompagnement est proposé après réception de la lettre d'avertissement de l'ONEM.

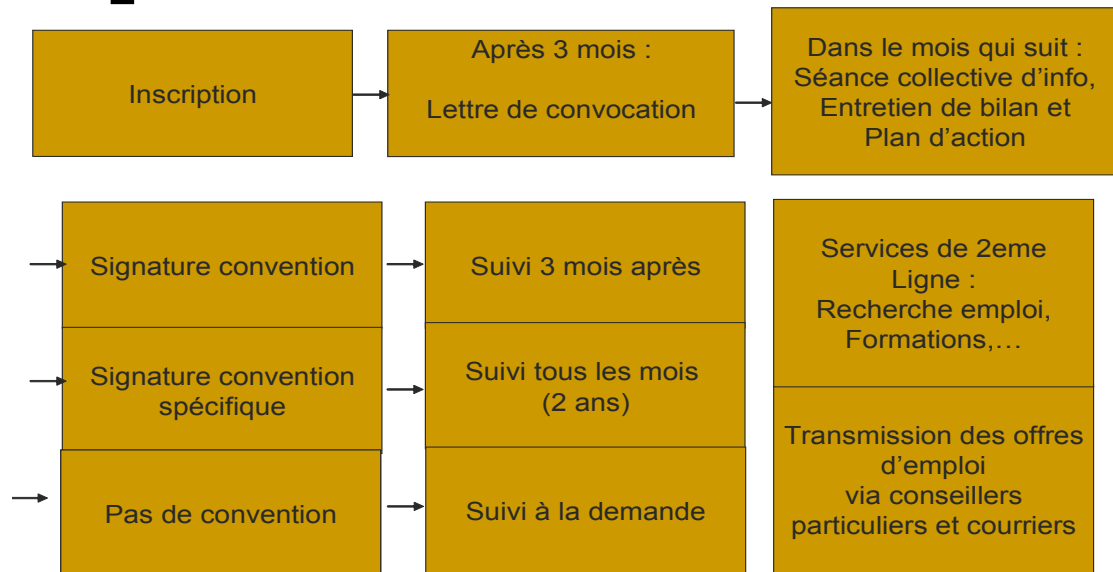
En septembre 2006 est lancé le Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle (DIISP). Le DIISP, qui concerne l'ensemble des demandeurs d'emploi les moins qualifiés et est mené en un large partenariat avec les OISP, prévoit un suivi par un conseiller particulier et la signature du "contrat crédit insertion".

Enfin, en juin 2007, le Forem lance le Plan Jobtonic axé sur la mise à l'emploi des jeunes. Ce plan, qui se revendique d'une méthodologie "Job first", à l'instar de celle mis en oeuvre par le VDAB, prévoit un accompagnement intensif et précoce des jeunes demandeurs d'emploi avec une segmentation des actions selon les qualifications. Pour les jeunes peu qualifiés, le Plan Jobtonic prévoit, dès la première semaine de l'inscription, une convocation menant dans un délai bref à un bilan avec un conseiller particulier. A l'issue du bilan, il est proposé au jeune de s'inscrire dans le DIISP et de signer un "contrat crédit insertion". La participation au DIISP est alors évaluée régulièrement et, tous les 15 jours, le jeune est invité à travailler sa recherche d'emploi en groupe et à rechercher de l'emploi alors que différentes offres d'emplois lui sont proposées. Différents services complémentaires peuvent lui être fournis (informations sur la recherche d'emploi, outils technologiques, offres d'emploi et de formations, renseignements sur les métiers,...). Si le plan Jobtonic est obligatoire pour les jeunes les moins qualifiés, il ne l'est pas pour les plus qualifiés. Néanmoins, ces derniers sont convoqués trois mois après leur inscription pour une analyse des démarches de recherche d'emploi. Cette analyse peut conduire, comme dans le cas des moins qualifiés, à un suivi obligatoire. Au Forem, la segmentation des publics est donc effective.

Enfin, comme Actiris à Bruxelles, le Forem n'a pas le monopole de l'accompagnement et de la formation des demandeurs d'emploi. Le Forem est donc amené à collaborer étroitement avec un grand nombre de partenaires dont les Missions Régionales pour l'Emploi, les Carrefour Formation et les Opérateurs d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP).

Région Wallonne

2004: le plan d'accompagnement (< 25 ans)

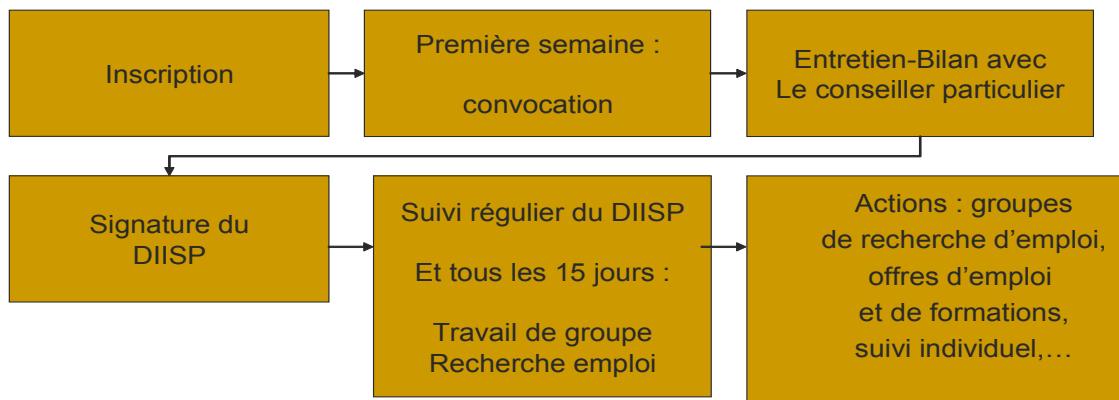


Région Wallonne

2007: Plan JobTonic (peu qualifiés = max CESI)

- Plan spécifique pour les jeunes
- Différenciation entre jeunes selon la qualification
- Approche préventive et obligatoire

Rem : pour les plus qualifiés, démarche volontaire et convocation après 3 mois



3.3 Het beleid ten aanzien van jongeren in Vlaanderen¹⁹, 2004-2008

3.3.1 De sluitende aanpak (2004-2005)

In 2004 introduceerde de Vlaamse overheid in afstemming met de Europese richtsnoeren over de begeleiding van werkzoekenden de sluitende aanpak voor werkzoekenden. Iedere werkzoekende krijgt een nieuwe kans op werk maar is ook verplicht deze kans ten volle te benutten. Binnen de sluitende aanpak wordt een onderscheid gemaakt tussen de preventieve aanpak voor recent ingestroomde werkzoekenden en de curatieve aanpak voor langdurig werkzoekenden. De curatieve aanpak werd afgestemd op de oproeping van werklozen door de RVA ter controle van het zoekgedrag. De -30 jarigen vormden de eerste groep die in de curatieve werking werd opgenomen (De Cuyper & Struyven, 2004; RVA, 2008).

Via een getrappt begeleidingsmodel wordt elke werkzoekende uit de preventieve groep in verschillende stappen dichterbij de consulent en, indien nodig, bij de trajectbegeleiding gebracht. In de beginfase steunt dit model op de zelfredzaamheid van de werkzoekende. Naarmate de werkloosheid aanhoudt worden de contacten intensiever en individueler van aard. De jongeren en in het bijzonder de laaggeschoolden onder hen doorlopen de stappen uit het getrappt begeleidingsmodel sneller dan de volwassenen. Tijdens de eerste drie maanden werkloosheid krijgen alle jongeren via de wekelijkse automatische matching vacatures toegestuurd per mail of per brief. Na drie maanden werkloosheid worden de laaggeschoolden opgenomen in de trajectbegeleiding. De geschoolden worden na drie maanden telefonisch gescreend op hun zoekgedrag en sollicitatievaardigheden en na zes maanden werkloosheid worden ze opgeroepen voor de start van een traject.

De kern van de sluitende aanpak is de individuele trajectbegeleiding die moet toelaten een traject naar werk op maat van de werkzoekende uit te stippelen. Jongeren worden in overeenstemming met de Europese richtsnoeren sneller opgeroepen dan oudere werkzoekenden om de instroom in de langdurige werkloosheid zonder considerabele werkervaring te voorkomen. Laaggeschoolden krijgen sneller een individuele begeleiding aangeboden dan hooggeschoolden. Deze laatste groep is volgens beleidsmakers zelfredzamer en kan zich gedurende de eerste zes maanden behelpen met het online instrumentarium.

3.3.2 Het dertien steden- en gemeentenplan (2006-2007)

Begin 2006 werd een specifiek bijkomende actie opgezet voor jonge en laaggeschoolde werkzoekenden in de dertien steden en gemeenten die de hoogste jeugdwerkloosheid optekenden (13STGP) (Vandenbroucke, 2006). De Vlaamse ministers van Werk, Onderwijs en Sociale Economie lanceerden het steden- en gemeentenplan vanuit de vaststelling dat voor een harde kern kortgeschoolde jongeren de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is. De inspanningen in het kader van de sluitende aanpak schoten voor deze groep tekort, aldus de minister van werk en onderwijs. Met het 13STGP moest meer aandacht gaan naar het bereik en de intensieve ondersteuning van deze doelgroep:

¹⁹ Deze neerslag is gebaseerd op beleidsdocumenten van de Vlaamse overheid, VESOC en VDAB.

"In steden en gemeenten waar de concentratie van deze doelgroep [laaggeschoolde jongeren] groot is slaagt men er niet in om een passend aanbod te formuleren. Er is meer tijd nodig, er moet met aangepaste methodieken gewerkt worden en er is vooral sterkere ondersteuning vereist. Om die reden lanceerden minister Van Brempt en ikzelf op 21/12/'05 het steden- en gemeentenplan inzake jeugdwerkloosheid, dat de ambitie heeft deze jongeren beter te bereiken en ze indien nodig intensiever te begeleiden. De acties die in de 13 steden en gemeenten binnen het plan worden ontplooid moeten zich volledig enten op de sluitende aanpak en complementair zijn aan het bestaande dienstenaanbod van VDAB. Prioritair wordt geopteerd voor meer sluitendheid in de diepte en de breedte." (toespraak van minister Frank Vandenbroucke aan VOKA-Kamer van Koophandel Oost-Vlaanderen, 26 oktober 2006, Gent)

De lokale jeugdwerkplannen werden ontwikkeld in samenspraak met lokale arbeidsmarktactoren en omvatten twee luiken: een luik voor intensieve bemiddeling, jobhunting en –coaching onder regie van de VDAB en een luik voor toeleiding naar en jobcreatie in de sociale economie onder regie van de lokale overheden. Een breed werkveld ontwikkelde een waaier aan acties gericht op het sleutelen aan arbeidsattitudes, beroepsoriëntatie, solliciteervaardigheden en jobhunting. De meest voorkomende acties waren actieve toeleidings- en bindingsactiviteiten naar het steden- en gemeentenplan. Zij maakten 32% van alle acties uit hetgeen wijst op de moeilijke bereikbaarheid van de doelgroep. Bijna 42% van de potentiële doelgroep werd bereikt in een actie. Voor 17% van de bereikte jongeren vertrok een transmissie. De tweede groep meest voorkomende acties waren individuele en collectieve bemiddelings- en begeleidingsacties: a-typische trajectbegeleiding (26% van alle acties), trajectbegeleiding met jobhunting (17%) en collectieve bemiddeling (11%) (VDAB, 2007c).

De doelgroep van het dertien steden- en gemeentenplan zijn -25 jarige kortgeschoolde jongeren onderverdeeld in vier subgroepen (SLN, 2006):

- laaggeschoolde jongeren in de preventieve aanpak;
- jongeren die deeltijds leren en werken;
- laaggeschoolde werkzoekenden, inclusief de leefloongerechtigden;
- laaggeschoolde jongeren uit de curatieve doelgroep.

Voor het luik sociale economie beperkt de doelgroep zich tot kortgeschoolde en langdurig werkloze jongeren. Samengevat richt het steden- en gemeentenplan zich op de ruime doelgroep laaggeschoolde jongeren met speciale aandacht voor jongeren met een ongunstige arbeidsmarktpositie.

Tussen juni 2005 en juni 2007 daalde de jeugdwerkloosheid in de dertien steden en gemeenten sterker dan in de rest van Vlaanderen met resp. 34,2 en 27,4% (Vandenbroucke, 2007)²⁰. Deze resultaten zijn positief aangezien de dertien steden en gemeenten 70% van alle laaggeschoolde, allochtone jonge werkzoekenden omvat. Deels is deze daling te danken aan de gunstige conjunctuur waarvan de jongeren het eerst profiteren (Tielens & Vermandere, 2007). Met uitzondering van Hasselt zijn de Limburgse gemeenten de uitschieters met een daling van jeugdwerkloosheid bij laaggeschoolden tussen 41 en 53%. Hoewel aanvankelijk het Oostendse model als het best presterende model werd bekendgemaakt, bleek dit achteraf onterecht vanwege foutieve uitstroomnormen. Zo zouden Oostende jongeren niet als werkzoekende geteld zijn wanneer zij in collectieve bemiddeling waren (Hertogen, 2007). Daardoor werd

²⁰ Deze cijfers zijn gebaseerd op een strenge definitie (jongeren in opleiding en in collectieve bemiddeling worden meegeteld als werkzoekende)

een grote groep jongeren niet meegeteld als werkzoekende terwijl zij toch niet aan het werk of in opleiding waren. Het Oostendse model kenmerkt zich eerder door haar strenge aanpak terwijl het Limburgse model eerder de zachte aanpak hanteert. De stad Mechelen kende tijdens deze periode een daling van 33,8%.

De uitstroom naar werk na het afsluiten van een werkzoekendossier bedraagt 34,5% in de dertien steden en gemeenten ten opzichte van 24,2% in de rest van Vlaanderen. Er is evenwel geen informatie beschikbaar over de duurzaamheid van de uitstroom. In Oostende was er bijvoorbeeld een intense samenwerking met de uitzendsector waardoor het risico op een kortdurend resultaat reëel is. De daling van de jeugdwerkloosheid is zowel duidelijk zichtbaar bij de allochtone als autochtone jongeren maar over de duurzaamheid van de integratie is dus weinig bekend.

3.3.3 Het nieuwe Jeugdwerkplan Plus (2008)

Het nieuwe Jeugdwerkplan ging van start begin 2008 en bestrijkt het gehele Vlaamse grondgebied. De pilootprojecten uit de dertien steden en gemeenten dienden als ingrediënten voor het nieuwe jeugdwerkplan. We overlappen de belangrijkste kenmerken van het nieuwe Jeugdwerkplan.

Met het nieuwe Jeugdwerkplan beoogt de VDAB preventief en collectief op te treden ten aanzien van een ruime doelgroep. In tegenstelling tot het 13STGP ligt de focus niet enkel meer op laaggeschoolde en allochtone jongeren maar ook op de middengeschoolden²¹. Vanaf de inschrijving worden jongeren verwezen op vacatures. Beleidsmakers beogen zo een snelle uitstroom naar werk van de makkelijk bemiddelbaren ('quick wins') te realiseren. De vacatureverwijzing gebeurt door interventies met een relatief lage kostprijs: de automatische vacaturematching en de collectieve informatie- en bemiddelingssessies. Vanaf de inschrijving als werkzoekende worden de jongeren via sms en mail geïnformeerd over nieuwe vacatures. Naar de toekomst toe zullen jongeren ook geconfronteerd worden met hun reacties op deze vacatures. Deze opvolging van de automatische matching dient ter controle van het zoekgedrag maar ook ter optimalisering van de matchbaarheid van het dossier.

Figuur 1.6 visualiseert de flow van het Jeugdwerkplan zoals ontworpen door de VDAB-regie. Alle jonge werkzoekenden worden na een maand uitgenodigd voor collectieve of individuele bemiddelingssessies (afhankelijk van de omvang van de doelgroep). Dit 'verplicht actiemoment' dient eveneens als detectie-instrument voor eventuele drempels naar werk. Indien nodig vindt een doorverwijzing plaats naar een passend aanbod voor de werkzoekende. Een formeel evaluatiemoment en een doorverwijzing naar een gepaste actie wordt voorzien wanneer de jongere geen matchbaar dossier heeft, wanneer geen resultaten behaald worden na maximaal vier maanden bemiddeling en wanneer tijdens de bemiddeling hindernissen naar voor komen. Onderstaande tabel toont de onderscheiden beleidscategorieën door VDAB en de daarop geënte acties.

²¹ De deeltijds leerplichtigen vallen in tegenstelling tot het 13STGP niet meer onder de doelgroep van het nieuwe Jeugdwerkplan. Voor het deeltijds onderwijs werd een aparte actie opgezet die valt onder het decreet leren en werken. Deze acties vallen buiten de scope van dit onderzoek.

Tabel 1.6 Beleidscategorieën van jongeren en daaraan gekoppelde acties, JWP+, 2008

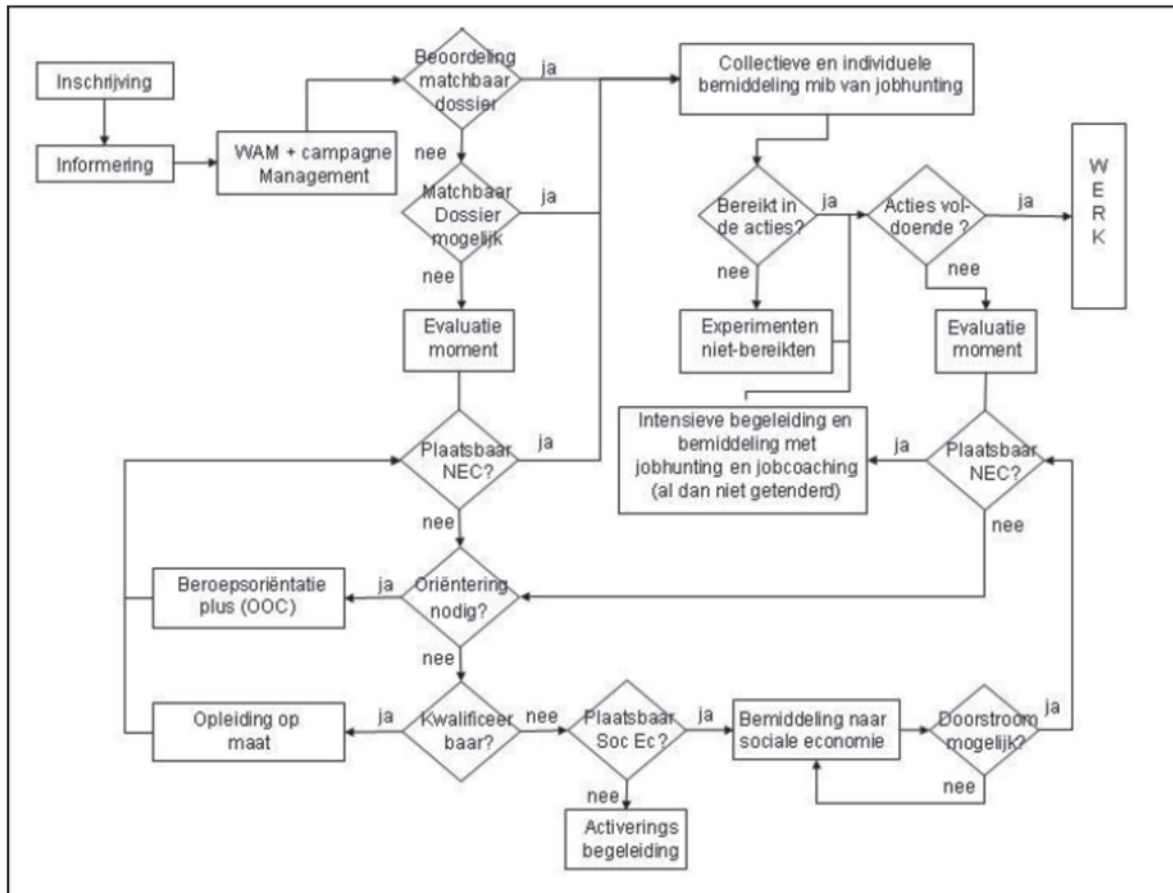
	beleidscategorie/doelgroep	actie	dimensie
a	plaatsbaar NEC	bemiddeling jobhunting en jobcoaching	arbeidsmarktkennis intensifiëren zoekgedrag
c	plaatsbaar NEC maar nood aan intensieve ondersteuning	intensieve bemiddeling en begeleiding jobhunting en -coaching tendering van 4 000 trajecten	arbeidsmarktkennis intensifiëren en ondersteunen zoekgedrag
b	onduidelijk jobdoelwit onvoldoende arbeidsattitudes	observatie- en oriëntatiecen- trum	zelfkennis en zelfbeeld gedragsgericht beroepsoriëntatie
c	ontbreken van technische kwalifi- caties	opleiding op maat (in tewerk- stellingscontext)	competentieverhoging werkervaring
d	niet plaatsbaar in NEC	MMPP-screening, activerings- begeleiding, sociale economie, arbeidszorg	alternatieve, gesubsidieerde tewerkstelling
f	moeilijk bereikbaar voor VDAB	experimenten met de niet- bereikten	toeleiding naar werk en de VDAB

Bron: VDAB (2007d), *Voorstel Jeugdwerkplan Vlaanderen, Brussel: VDAB.*

Jongeren die plaatsbaar zijn in het normaal economisch circuit (NEC) kunnen beroep doen op al dan niet intensieve bemiddeling, jobhunting en jobcoaching aangeboden door de VDAB. Jongeren met een onduidelijk jobdoelwit of onvoldoende arbeidsattitudes worden doorverwezen naar het observatie- en oriëntatiecentrum. Jongeren die niet plaatsbaar zijn in het normaal economisch circuit worden doorverwezen naar de activeringsbegeleiding²², de sociale economie of de arbeidszorg. Jongeren wie het ontbreekt aan voldoende technische bekwaamheid krijgen een opleiding op maat bij voorkeur in een tewerkstellingscontext.

²² Begeleiding voor langdurig werkzoekenden met een ernstige medische, mentale, psychiatrische of psychische problematiek. Deze begeleiding is uitbesteed en volgt op een uitgebreide screening door een arts (bron: www.vdab.be).

Figuur 1.6 Schematische weergave van de flow van het jeugdwerkplan



Bron: VDAB (2007), *Voorstel Jeugdwerkplan Vlaanderen*, Brussel: VDAB.

De laatste beleidscategorie omvat die jongeren die moeilijk bereikt worden door de officiële bemiddelingsinstanties. Voor deze groep volgt een uitbesteding om de jongeren terug naar de VDAB of naar werk toe te leiden. Per 1 oktober zullen een negental projecten opstarten in de (groot)steden. Belangrijke voorwaarden zijn dat de acties gericht zijn op tewerkstelling, dat één vertrouwenspersoon voor de jongere wordt aangeduid gedurende het gehele traject en dat er een domeinoverstijgend partnerschap wordt aangegaan. De projecten dienen gericht te zijn op vindplaatsgericht werken (vrije tijd of onderwijs), het versterken van het zelfvertrouwen van de jongeren, competentieontwikkeling, bemiddeling of nazorg tijdens de tewerkstelling. Voor het luik competentieontwikkeling zal gebruik gemaakt worden van de C-stick ontwikkeld door JES. Deze USB-stick laat jongeren toe hun eigen stappen naar werk systematisch bij te houden evenals de verworven competenties.

Met het nieuwe Jeugdwerkplan verandert ook de aard van het partnerschap tussen VDAB en de andere partners. De pilotprojecten in de dertien steden en gemeenten waren gebaseerd op een open partnerschap. In het huidige Jeugdwerkplan neemt VDAB duidelijk haar regie- en actorrol op. De rol van de partners is beperkt tot het intekenen op de tendering voor het Vlaamse jeugdwerkplan en de experimenten met de moeilijk bereikbare jongeren. De tendering bevat één perceel met drie loten. De tendering werd uitgeschreven voor *plaatsbare jongeren*: "plaatsbaar betekent dat de jongeren normaal

*inzetbaar dienen te zijn op de arbeidsmarkt. Dit wil zeggen geen niet-arbeidsmarktgerichte problematiek hebben en niet in een effectieve werkloosheidsval zitten.*²³ Een lot garandeert 1 350 trajecten in vijf centrumsteden gespreid over Vlaanderen. Deze drie omvangrijke loten werden gegund aan drie private partners Randstad Diversity, Plus Uitzendkrachten in samenwerking met Levanto en SBS, een consultancy bureau gespecialiseerd in outplacement.

Met deze vernieuwde aanpak komt er meer nadruk te liggen op de verantwoordelijkheid van de VDAB-consulent. Waar vroeger de verschillende stappen in een traject waren vastgelegd, is het nu de taak van de consulent om het instrumentarium in te zetten naargelang de individuele noden van de cliënt. Omdat elke consulent zijn eigen specialisatie heeft, zal er nauw samengewerkt worden in teams. Voor jongeren die behoefte hebben aan zeer intensieve begeleiding zullen ongeveer vierduizend trajecten worden uitbesteed aan derdepartners. De rol van de lokale overheden beperkt zich tot het aantrekken en creëren van jobs voor jongeren, in het bijzonder op het terrein van de sociale economie.

23 VDAB (2008) *Vragen en antwoorden bij de kandidatuurstelling 'tendering Jeugdwerkplan'*, Brussel.

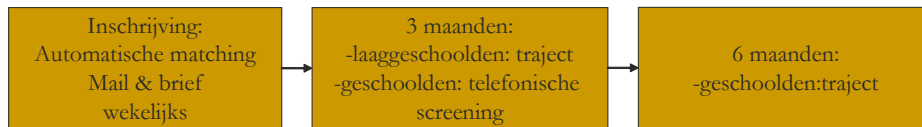
3.3.4 Samenvattende tabel

Tabel 1.7 Samenvatting van de evolutie van het beleid ten aanzien van jongeren, 2004-2008

	Sluitende aanpak 2004-2005	13STGP 2006-2007	JWP+ 2008
Voor wie?	Alle werkzoekenden kort- en langdurig werkloos (preventief en curatief)	Harde kern jonge werklozen Kort- en langdurig werkloos allochtonen en laaggeschoolden Deeltijds onderwijs OCMW-cliënten	Laag- en middengeschoolde jongeren Kortdurig werkloze jongeren Moeilijk bereikbare jongeren Geen deeltijds onderwijs
Wanneer?	Wekelijkse vacaturematching Preventief: trajectbegeleiding na 3m Curatief: in afstemming met DISPO (RVA)	Afhankelijk van lokale situatie	Dagelijkse matching Na 1 maand collectieve bemiddeling
Met wie?	VDAB en uitbesteding trajectbegeleiding van de curatieve doelgroep	Open partnerschap onder regie van de VDAB en lokale overheden	VDAB en uitbesteding tendering en experimenten-niet bereikten
Hoe?	Individuele trajectbegeleiding	Individueel en collectief Nadruk op innovatieve praktijken	Collectief Confronteren met vacatures

Vlaams Gewest

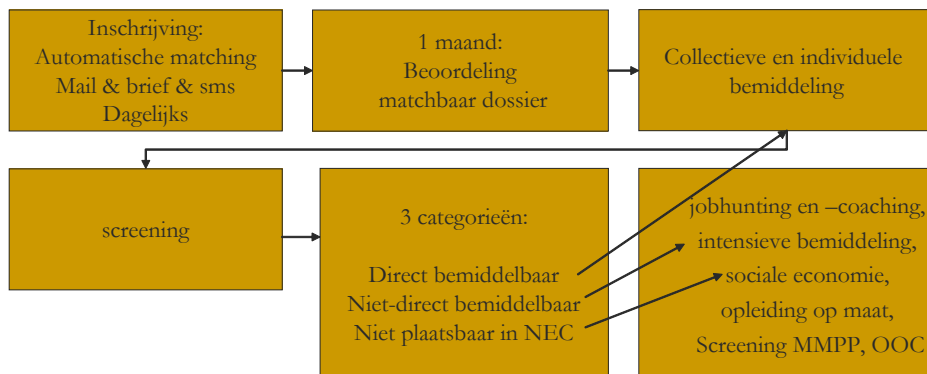
- 2004: differentiatie naar leeftijd binnen de preventieve aanpak met getrappt begeleidingsmodel + curatieve aanpak
- Sluitende aanpak is verplicht



- 2005: jeugdwerkloosheidsplan in 13 steden en gemeenten
 - Partnerschap tussen VDAB en stad
 - Luik 1: begeleiding, intensieve jobhunting en –coaching
 - Luik 2: jobs in de sociale economie

2008: jeugdwerkplan+ uitbreiding naar Vlaanderen

- Experimenten met de niet-bereikten
- Sterke inzet op automatische vacaturematching
- Differentiatie naargelang individuele behoeften van de cliënt



3.4 Verschillen en gelijkenissen tussen de gewesten

Si les objectifs poursuivis par les organismes régionaux de placement qui peuvent être compris comme une réponse-adaptation aux directives européennes tenant compte du contexte régional sont les mêmes, à savoir mettre le plus possible de jeunes à l'emploi, il existe un certain nombre de convergences et de divergences dans leur mise en oeuvre. Ces différences entre les approches et les modalités proposées par les trois organismes publics régionaux peuvent être attribuées aux spécificités régionales et, au sein de chaque région, aux rapports de force en présence dans les champs économiques, politiques et sociaux liés directement ou indirectement à l'emploi.

Parmi les convergences se trouvent notamment le fait que chaque jeune chômeur est convoqué dans un délai assez court pour la réalisation d'un bilan de sa situation et la fixation d'objectifs évaluables en termes de démarches d'insertion professionnelle.

Un autre point de convergence est la contractualisation de la relation entre les services et les jeunes par laquelle le service s'engage à apporter l'aide requise au jeune en échange de la mise en oeuvre par le jeune de démarches d'insertion.

Un troisième point de convergence est la volonté de fournir au jeune un suivi précoce et intensif inspiré du coaching et assuré par un conseiller particulier.

Enfin, un quatrième point de convergence réside dans l'organisation par les services de sessions d'animation de groupe.

Parmi les divergences que nous avons constatées se trouve celle de l'organisation du "matching" entre l'offre et la demande d'emploi. Si en Flandre, ce matching est automatisé, précoce, systématique et informatisé, à Bruxelles, il n'est effectué qu'à la demande du public alors que la Wallonie connaît une situation intermédiaire où il est précoce mais non informatisé, ni automatique et systématique.

Une autre divergence se situe dans le caractère obligatoire ou non du suivi et de la contractualisation. Alors qu'en Flandre, le suivi est obligatoire, à Bruxelles il ne l'est pas et, en Wallonie, l'obligation est différenciée en fonction de la qualification du public.

4. CONSENSUS EN NIEUWE CONTROVERSE BIJ ARBEIDS- MARKTFACTOREN

Hierboven hebben we nieuwe beleidstrends in de drie gewesten geschetst op het vlak van de activering van jonge werkzoekenden. Zoals steeds het geval is in periodes van snelle veranderingen ontstaan er heel wat controverses in het debat over deze activeringsaanpak. In deze paragraaf worden deze nieuwe controverses op een rijtje gezet op basis van beleidsdocumenten en interviews met sleutelactoren (RVA, gewestelijke bemiddelingsdiensten, OCMW en de sociale partners). Eerst wordt aandacht besteed aan domeinen waarop verschillende stakeholders naar consensus groeien.

4.1 Consensus

Intoenemend mate wordt door actoren erkend dat competentieversterking van laaggeschoolde jongeren het best op de werkvloer plaatsvindt, gezien het element van schoolmoeheid dat vaak bij deze groep speelt. Een tweede element van consensus is de nood aan een gedifferentieerde aanpak van elke jongere. De harde kern jonge werkzoekenden kent vaak een kluwen van problemen (VDAB, 2007d; GSIW, 2007; Van Regenmortel, 2007) zoals slechte huisvesting, gebroken gezinsrelaties, een instellingsverleden maar de compositie hiervan verschilt voor elk van hen. Dit besef groeit vooral in het Vlaamse gewest waar een tendens waarneembaar is om het strikte onderscheid tussen laag- en geschoolde jongeren te verlaten ten voordele van een individuele benadering.

Ten derde groeit er bij verscheidene actoren een verhoogde aandacht voor het bereik van jonge werkzoekenden vanuit de vaststelling dat deze groep moeilijk toeleidbaar is naar zowel publieke als non-profit initiatieven. Volgens VDAB²⁴ reageert slechts 30% van de jongeren op de eerste uitnodigingsbrief van VDAB. Een deel van de afwezigen is wellicht (tijdelijk) aan het werk via de uitzendsector, maar over het andere deel is bijzonder weinig geweten. In Vlaanderen biedt het ESF-budget in 2008 ruimte om experimentele acties op te zetten voor de niet-bereikten. Het fenomeen van het moeilijke bereik is tweeledig van aard: het eerste type uitval situeert zich tijdens de initiële contactname van VDAB met de recent ingeschreven werkzoekende. Het tweede type uitval heeft eerder te maken met het afhaken van jongeren tijdens het bemiddelingsaanbod.

Een laatste punt van overeenstemming is de erkenning van het hardnekkige karakter van belemmerende factoren waaronder mobiliteit

²⁴ Interview met Andre Bervoets (VDAB) en Hans Verhoeven (VDAB)

en kinderopvang de belangrijkste zijn. Volgens VDAB (2007e) is mobiliteit de belangrijkste belemmerende factor voor de inschakeling van langdurig werkzoekende -25 jarigen uit de curatieve werking gevolgd door het opnemen van een zorgtaak (12,3%). In totaal werden 5 388 jongeren bereikt in de curatieve werking tussen 2004 en 2007.

4.2 Nieuwe controverses

De groeiende consensus over de nodige aandacht voor een gedifferentieerde aanpak, het bereik en de randvoorwaarden neemt niet weg dat er nog heel wat punten van controverses zijn over de nieuwe begeleidingsaanpak van jongeren. We zetten de belangrijkste hier op een rijtje. Een eerste cluster van controverses heeft te maken met de flexibiliteit op de arbeidsmarkt. Hoewel werkgevers en een deel van de jongeren vragende partij zijn voor flexibele arbeidscontracten, onder meer via uitzendwerk, blijken tijdelijke jobs tot op heden onvoldoende gehonoreerd te worden als werkervaring in de concrete aanpak van activering. Zo bieden onderbroken korte periodes van werk geen recht op werkloosheidsuitkeringen. Bovendien wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de begeleidingsbehoeften van schoolverlaters en deze van jongeren met werkervaring. Nochtans valt te verwachten dat de begeleidingsbehoeften voor beide groepen verschillend is, bijvoorbeeld op het vlak van beroeps(her)oriëntatie. Op het vlak van de automatische vacaturematching vermeldt VDAB dat jongeren kunnen verwezen worden naar uitzendjobs indien deze voldoen aan de kwaliteitsnorm. Toch bestaat er nog geen precieze invulling van het begrip kwaliteitsvolle en duurzame arbeid. De houding om hierbinnen een duidelijke positie in te nemen is bij verschillende arbeidsmarktspelers eerder aarzelend.

De moeilijke intrede van jongeren op de arbeidsmarkt wordt vaak door werkgevers in één adem genoemd met een gebrek aan motivatie en arbeidsattitudes. Deze stereotype houding van werkgevers reduceert het debat tot de luiheid en verwendheid van de jonge generatie. Andere arbeidsmarktactoren menen dan weer dat niet het gebrek aan motivatie het probleem is maar wel een gebrek aan een realistische perceptie van de eigen arbeidsmarktpositie. VDAB (2007e) legt de verklaring van langdurige werkloosheid onder jongeren op basis van ervaringen van consultants in het zoekgedrag (26% van de -25 jarigen uit de curatieve werking) en het gebrek aan beroepskennis en attesten (23%). Een bevraging van GSIW (2007) over de bereikte (laaggeschoolde) jongeren in het Gentse jongerenwerkplan toont dat 72% van de jongeren uit de steekproef volgens de consultants wel degelijk gemotiveerd is. Bij ongeveer een derde schort er wel een probleem om zich aan de afspraken te houden (attitude). Consultants halen onderscholing, een onrealistisch jobdoelwit, onvoldoende sollicitatievaardigheden (en dus ook onvoldoende sociale vaardigheden) en gezondheidsproblemen als belangrijke knelpunten aan voor deze groep. Samengenomen lijkt het aangewezen de precieze mechanismen die schuilen achter het gepercipieerde motivatie- en attitudegebrek verder te exploreren. De juiste attitudes worden door derdepartners immers vaak als een noodzakelijke voorwaarde tot een succesvol begeleidingsaanbod gepercipieerd (Van Hemel & Struyven, 2007).

Ook de mechanismen die spelen achter de activering van het zoekgedrag van de werklozen blijven tot op heden grotendeels nog een black box. Er is maar weinig geweten over de wijze waarop deze maatregel individuen aanzet tot het zoeken naar werk en welke mogelijk ongunstige neveneffecten het met zich meebrengt. Er waait heel wat wind over de vaststelling dat gesanctioneerden aan hun lot worden

overgelaten en het mogelijke verplaatsingseffect naar het leefloon. Actiris meent dat de acties van de RVA een begrenzend effect hebben op de inschrijving als werkzoekende bij jongeren waardoor deze groep uit het vizier verdwijnt. Grondig onderzoek hierover ontbreekt tot op heden.

Voor Vlaanderen geldt dat de activeringsaanpak van jongeren zoals die in 2006 in bepaalde steden vorm kreeg in het kader van het steden- en gemeentenplan zich meer dan voorheen richt op de Work First-benadering. Het beleidskader biedt weinig ruimte voor de oplossing van niet-arbeidsmarktgerelateerde problemen als voorwaarde voor integratie. De sterke inzet op de automatische vacaturematching doet bij verschillende actoren vragen rijzen naar de kwaliteit en het bereik ervan. Deze discussie is pertinent in die zin dat de respons van werkzoekenden op vacatures in rekening gebracht kan worden in het geval van transmissie naar RVA.

Il nous semble ici important de mentionner, dans une perspective de sociologie critique, certaines limites supplémentaires à l'activation du comportement de recherche d'emploi dont font le constat divers acteurs politiques, scientifiques et associatifs.

Ainsi, si les évaluations effectuées tendent à indiquer que les mesures d'activation peuvent avoir un effet positif sur le retour à l'emploi pour une partie des demandeurs d'emploi, il est également montré, et les chiffres de l'ONEM (2007) le confirment, que ce sont les moins qualifiés qui courent le plus grand risque d'exclusion du chômage. Soumises à la menace des décisions rendues par l'ONEM, les personnes les moins armées culturellement, socialement et symboliquement les plus éloignés de l'emploi et les moins conformes aux attentes sociales liées à l'employabilité dont sont porteurs les facilitateurs courent paradoxalement le risque de se trouver encore plus exclues qu'elles le sont alors que ce sont précisément elles qui ont le plus besoin d'aide (Cherenti, 2007).

Par ailleurs, dans un contexte de chômage structurel, il semble paradoxal que la plupart des mesures prises reposent sur un travail sur l'employabilité des personnes. Tout se passe un peu comme si les personnes étaient inadaptées au marché de l'emploi et comme si reposaient sur elles toute la responsabilité du fait qu'elles ne trouvent pas d'emploi dans un contexte où la qualification moyenne de la population n'a jamais été aussi élevée et où la sélectivité des employeurs n'a jamais été aussi forte (Herman, 2007).

Il existe aussi des risques qui concernent la collaboration entre niveaux de pouvoirs. C'est ainsi que les plans d'actions de l'ONEM entrent parfois en contradiction avec les plans d'accompagnements des services régionaux, et davantage encore avec la philosophie d'intervention d'opérateurs locaux (missions locales, EFT). A l'échelle de la trajectoire des individus, le risque est que ceux-ci sont confrontés à des exigences et à des attentes contradictoires entre les différents interlocuteurs, voire entre les différents "contrats" (au niveau de l'Onem, au niveau du Forem ou d'Actiris, au niveau de l'opérateur de formation) auxquels ils sont amenés à souscrire, volontairement ou sous la menace de la sanction.

Enfin, en Wallonie et à Bruxelles, l'offre de formation et d'accompagnement est largement insuffisante pour répondre aux nouveaux afflux générés par les politiques d'activation qui drainent de nouveaux publics sur les voies de l'insertion.

5. CONCLUSIES

In dit eerste hoofdstuk bekeken we de problematiek van werkloosheid onder laaggeschoolde jongeren vanuit macroperspectief.

Ten eerste werd de omvang en het profiel van de doelgroep geschetst. De focus ligt daarbij op jonge werklozen in de brede zin van het woord, los van de gangbare beleidsclassificaties (leefloners, uitkeringsgerechtigden...). In 2007 waren 60 000 Belgische jongvolwassenen met beperkte kwalificaties werkloos tegenover 61 000 werkenden. Van deze 60 000 werkloze jongeren in 2007 was 87% gekend bij de gewestelijke bemiddelingsdiensten. In vergelijking met andere (Europese) landen slagen de bemiddelingsdiensten er behoorlijk in om jongeren te bereiken. Dit heeft te maken met de wachtuitkering die laatstejaarsstudenten aanzet zich te registreren als werkzoekende. Toch bereiken de bemiddelingsdiensten 13% van de doelgroep niet.

Laaggekwalificeerde schoolverlaters hebben een hoog risico om in te stromen in de langdurige werkloosheid. Dit betekent niet dat deze jongeren geen werkervaring hebben. Jongeren werken in het informele circuit of met zeer korte uitzendcontracten die niet gehonoreerd worden als werkervaring. De werkloosheidscijfers verbergen dus heel wat dynamiek op de arbeidsmarkt. Deze korte werkervaringen bieden geen recht op een uitkering. Jongeren hebben dan ook een verhoogd risico op armoede en sociale exclusie. In Vlaanderen zien we een stijgende trend van het aantal jongeren dat bij het OCMW aanklopt voor financiële steun. Net als in andere leeftijdsgroepen hebben vrouwen, allochtonen en allochtone vrouwen een ongunstige positie op de arbeidsmarkt.

Ten tweede behandelden we geldende verklaringsmodellen voor jeugdwerkloosheid. Geldende verklaringsmodellen van jeugdwerkloosheid schrijven het probleem toe aan diverse factoren op macro-, meso- en microniveau. In het laatste geval wordt jeugdwerkloosheid toegeschreven aan individuele kenmerken van de jongere zoals de beperkte werkervaring en kwalificaties. Gelderblom e.a. (2007) wijzen naast deze objectieve kenmerken op de invloed van 'zachte' kenmerken zoals de sociale steun die jongeren uit hun omgeving ervaren en de motivatie. Op mesoniveau wordt de verklaring gelegd in dysfuncties van tewerkstellingsmaatregelen en stereotype houdingen van werkgevers ten aanzien van jongeren. Op macroniveau wordt de zwakke positie van laaggeschoolde jongeren verklaard door de tertiarisering en flexibilisering van de arbeidsmarkt, het onderwijssysteem en de afstemming tussen onderwijs en arbeidsmarkt. De OESO (2007) ziet de wachtuitkering als een belemmerende factor voor activering. Zoals boven aangetoond zorgt de

wachttuitkering er wel voor dat jongeren geregistreerd worden, gekend zijn bij de bemiddelingsdiensten en dus ook begeleid kunnen worden (Bollens, 2007).

Ten derde schetsten we de evolutie van de activeringsaanpak van jongeren in België. Jongeren zijn altijd de eerste groep die onderworpen wordt aan het nieuwe activeringskader dat begeleiding van werklozen met controle op het werkzoekgedrag combineert. In België werd de impuls tot dit nieuwe kader geleverd in 2004 met het vernieuwde samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid (de RVA), de gewesten en de gemeenschappen (de bemiddelingsdiensten.) Jongeren vormden de eerste doelgroep van de RVA in het kader van de controle op de beschikbaarheid van de werklozen. Ook het OCMW legt extra nadruk op activering onder de -25 jarigen. We zien dat in de drie gewesten steeds meer wordt ingezet op een preventieve en sluitende aanpak. De tendens is jongeren zo snel mogelijk op te roepen en te bemiddelen door kostenefficiënte interventies (automatische matching, collectieve sessies...). Vlaanderen is daarbij de koploper gevolgd door het Waalse Gewest. In Brussel speelt een probleem van een gebrek aan begeleidingscapaciteit. In Vlaanderen werd naast de preventieve ook sterk ingezet op de curatieve doelgroep in het kader van het dertien steden- en gemeentenplan en in de huidige experimenten met moeilijk bereikbare en bemiddelbare jongeren.

HOOFDSTUK 2 LES DISPOSITIFS EN ACTION

1. INTRODUCTION

Après avoir, dans le premier chapitre, brossé le contexte dans lequel se pose le problème du chômage des jeunes peu qualifiés, il s'agit, dans ce deuxième chapitre, d'analyser les dispositifs en action, d'observer comment, sur le terrain, s'effectuent les politiques et les mesures de "lutte contre le chômage des jeunes". C'est en effet au niveau concret des dispositifs et des pratiques, dans les relations et interactions entre les acteurs, plus que dans les discours politiques ou les recommandations de l'OCDE, plus aussi que dans les analyses factorielles savantes et les théories explicatives des chercheurs en sciences humaines, que se fait réellement l'action publique à l'égard des jeunes sans-emplois.

On le sait : on ne change pas une société par décret. Il ne suffit pas de "faire de l'emploi des jeunes une priorité", de mettre en place un "jeugdwerkplan" ou de déclarer que "le stage d'attente doit désormais être une période d'action" ou encore "de renforcer l'accompagnement des jeunes", ni même de mettre en place les moyens correspondants, de créer un nouveau dispositif, de déterminer des fonctions et d'engager des agents pour les réaliser, pour que les effets attendus soient au rendez-vous.

Il faut encore et surtout voir et savoir "what really happens" comment les acteurs vont mettre en oeuvre les mesures et les moyens dont ils sont les opérateurs, comment ils vont s'organiser en fonction de leurs ressources et de leurs contraintes, pour poursuivre leurs objectifs – qui ne correspondent pas d'ailleurs forcément aux finalités prescrites.

C'est à ce niveau que les politiques deviennent concrètes, que les modèles théoriques qui les inspirent sont traduits et adaptés en pratiques d'intervention.

Dans ce deuxième volet de la recherche, il s'agit par conséquent d'approcher les pratiques au plus près, d'"ouvrir les boîtes noires" du travail d'insertion effectué avec les jeunes peu qualifiés. C'est ce que nous ferons dans ce chapitre en présentant et en analysant de manière détaillée 6 dispositifs d'insertion destinés aux jeunes sans emploi peu qualifiés

Cette investigation des pratiques est d'autant plus nécessaire que l'espace transitionnel constitué par l'ensemble des mesures et dispositifs visant à l'insertion professionnelle des jeunes est un espace relativement neuf et hétérogène, en construction et en remaniement constant, qui se constitue à la fois par le haut, au gré des plans fédéraux et régionaux, et par le bas, à partir des innovations et des pratiques locales. Il n'y a pas un "mode

d'emploi" unique pour mener les jeunes qui en sont le plus éloignés à l'emploi, ni même de "livre de recettes consacrées". Il faut donc aller dans les cuisines, identifier les ingrédients, soulever les couvercles des casseroles dans lesquelles se mijote de "l'employabilité", et surtout observer et s'entretenir avec les opérateurs qui s'affairent pour recueillir leurs "know how".

1.1 Le dispositif comme concept ordonnateur

Pour guider et ordonner l'observation, la description et la présentation des six cas choisis, il s'agit de construire un cadre et une grille d'analyse. C'est ce que nous ferons en référence aux différentes dimensions du concept de "dispositif".

Si le concept de "dispositif" s'est imposé comme concept ordonnateur pour ce volet de la recherche, ce n'est pas tant parce qu'il est désormais le terme consacré pour désigner les "dispositifs" d'insertion, de formation ou de mise à l'emploi, mais c'est surtout en référence à la conceptualisation qu'en ont proposé Michel Foucault et Robert Castel pour rendre compte, chacun à leur manière, des pratiques d'intervention sociale à l'égard de populations particulières.

A partir de ses travaux classiques sur la prison et la folie, Michel Foucault a proposé le concept de dispositif pour rendre compte de la manière dont à travers les discours et les pratiques institutionnelles se constituait un type de sujet, autrement dit un type particulier d'individu. A partir de ses études sur l'Hôpital général, lieu d'enfermement qui au 17^{ème} et au 18^{ème} siècle cherchait à discipliner et normaliser, à force de contraintes règlementaires et de travail forcé, les vagabonds et indigents qui y étaient reclus, Foucault a cherché à caractériser le modus operandi de la fabrication de l'individu de la première modernité, défini par l'intériorisation d'une norme disciplinaire²⁵.

«Le dispositif englobe aussi bien les pratiques non discursives que les pratiques discursives. Le "dispositif" est résolument hétérogène, il inclut "les discours, les dispositions architecturales, les règlements, les lois, les mesures administratives, les énoncés scientifiques, les propositions philosophiques, la moralité, la philanthropie, etc.". A partir de ces composantes disparates, il s'agit d'établir un ensemble flexible de relations et de les fondre dans un seul appareil afin d'isoler un problème historique bien particulier» (Dreyfus & Rabinow, 1992).

25 En témoignent ces extraits du règlement de l'hôpital général :

1° L'on sonnera la cloche du réveil à 5 heures, les officiers, officières domestiques et tous les pauvres se lèveront exceptés les infirmes et les enfants au-dessous de 5 ans.

2° A 5 heures et un quart, l'on fera la prière dans les dortoirs, les officières y feront leurs tours pour contenir les pauvres et l'ordre nécessaire.

3° A 5 heures et demy, les pauvres feront leurs lits, se peigneront et jusqu'à 6 heures s'appliqueront à tout ce qui peut contribuer à la propreté.....

8° A 8 heures, l'officière préposée aux ouvrages de la maison sonnera la cloche destinée pour avertir que chacun doit prendre sa place pour commencer le travail... Les officières feront ensuite leurs tours, prendront garde que tous les pauvres soient occupés et n'en souffriront point d'inutiles...

27° A 6 heures, la prière du soir se fera dans chaque dortoir... La prière étant finie, les pauvres pourront descendre dans les cours ou aller à l'Eglise, et sera permis aux infirmes de se coucher....

29° A 8 heures, les officières feront leurs tours pour voir si tous les pauvres sont dans leurs lits.(extrait d'un règlement d'un Hôpital général, 1721)

Dans le cas qui nous occupe, il s'agit donc bien de se demander quel est ou quels sont les types de sujet visés par les dispositifs d'intervention auprès de la catégorie des jeunes chômeurs peu qualifiés, et selon quelles modalités les dispositifs contemporains d'insertion cherchent à y parvenir.

Pour sa part, en proposant le concept de "secteur social-assistential" pour examiner les variations historiques des modalités de prise en charge des "déficients" (pauvres, indigents, chômeurs...) aux différentes époques historiques, le sociologue Robert Castel désigne un "agencement de pratiques résultant d'une intervention délibérée de la société. Il constitue un environnement **spécifique** aménagé, poursuit une **visée intégratrice**, protectrice ou réparatrice, est mis en œuvre par des **agents mandatés** et s'adresse à des **publics** reconnus ou désignés comme déficitaires et bénéficiaires» (Castel, 1995).

Cette définition générique correspond bien aux dispositifs contemporains d'intervention auprès des jeunes sans emploi. Surtout elle nous permet de détailler et d'articuler les différentes dimensions qui vont spécifier ces dispositifs.

1. Premièrement, un dispositif constitue une **construction spécifique**. Il résulte d'un choix politique et institutionnel, d'une décision de principe de mettre en place un service particulier, différent des institutions ordinaires (famille, école, entreprise). On peut parler à ce propos de sociabilité secondaire, puisque le dispositif constitue un système relationnel décalé par rapport aux groupes d'appartenance familiaux, de travail, et aux institutions ordinaires. C'est à partir de ce décalage, et de la désignation d'un écart (décrochage scolaire, absence d'emploi...) que des montages de plus en plus complexes vont être déployés, donnant lieu à des modalités de prise en charge de plus en plus sophistiquées.
2. Deuxièmement, cette intervention se met en oeuvre en fonction d'une **catégorisation des publics**. Il s'agit tout d'abord de déterminer quels sont les publics auxquels le dispositif est destiné et les critères en fonction desquels s'opère cette catégorisation.
3. Troisièmement, les pratiques des agents au sein d'un dispositif présentent toujours au moins une ébauche de **spécialisation**. La délimitation d'une sphère d'intervention sociale suscite l'émergence d'un personnel spécialisé. "Ce n'est pas n'importe qui, n'importe comment, n'importe où qui a la charge de ce type de problèmes et de publics, mais des individus ou des groupes au moins partiellement mandatés pour ce faire et repérés comme tels ». Même en l'absence de formation spécifique, le mandaté est amené à évaluer les situations sur lesquelles il doit intervenir, à construire des catégories pour guider son action. "Il n'y a pas de pratique sociale sans noyau de connaissances de la population concernée et sur les manières de les prendre en charge." (Castel, 1995).
4. Quatrièmement, un dispositif peut également être défini par sa **programmation**, c'est-à-dire par les finalités et les objectifs poursuivis à l'égard des publics qu'il accueille.
5. Cinquièmement, la question de la **localisation** se pose toujours, faisant apparaître un clivage entre pratiques intra- et extra-institutionnelles. La localisation peut à la fois être entendue géographiquement (intervention dans les milieux de vie du public visé ou regroupement de celui-ci dans un lieu spécifique) et institutionnellement (comment le dispositif s'articule-t-il aux autres institutions, quelle est sa place institutionnelle ?).

6. Sixièmement, tout dispositif est confronté à la question de **l'organisation**, c'est-à-dire à l'agencement des moyens (horaires, répartition du personnel, offre d'activités ...) par lesquels elle poursuit ses objectifs.

Par les différentes dimensions qu'il articule en un ensemble global, le concept de dispositif permet ainsi de prendre en compte à la fois les aspects plus structurels et institutionnels des expériences et leurs composantes pratiques. Plus pragmatiquement, il s'est également révélé fécond pour permettre la comparaison entre des dispositifs singuliers et spécifiques. Au delà de son caractère opératoire et heuristique (au sens où il guide le regard), l'intérêt du concept de dispositif est aussi de nous inviter à problématiser le travail d'insertion comme une construction sociale spécifique, soumises à des variations historiques et contextuelles. En ce sens, le détour par le concept de dispositif peut favoriser le décentrement par rapport aux catégories instituées du traitement du chômage, en mettant en évidence que les réponses apportées ne constituent qu'une modalité parmi d'autres possibles.

1.2 Du concept théorique au cadre d'observation et analyse

Le tableau qui suit reprend sous forme de questions opérationnelles les principales dimensions de la description et de l'analyse des dispositifs d'insertion²⁶.

Pour qui ?

Il s'agit tout d'abord de déterminer quel est le public visé par le dispositif? S'agit-il d'un dispositif "ouvert à tous" sans conditions préalable ou s'adresse-t-il de manière spécifique à un ou plusieurs "groupes cibles"? Et dans ce cas, comment ceux-ci sont-ils spécifiés? Sur base de catégories administratives et de statuts? D'âge ou de sexe? Sur base du profil subjectif? (degré de motivation par exemple). Autrement dit quel est son degré de ciblage et de spécification? Est-il réservé aux "jeunes" (et comment cette catégorie lâche est-elle spécifiée) ?; aux jeunes "peu qualifiés" (et quel est le "seuil" retenu)?

Nous ne serons pas seulement attentifs aux catégories institutionnelles et formelles, mais également aux catégorisations effectuées dans la pratique par les professionnels, lorsque par exemple les publics du dispositif sont différenciés et orientés en fonction de leur "employabilité" ou de l'évaluation qui est effectuée de leur profil.

Au-delà des intentions, il s'agit également de déterminer quels sont les publics *effectivement* touchés par le dispositif, et à contrario quels sont ceux qui ne sont pas atteints, décrochent ou en sont exclus.

Précisons aussi que si les six dispositifs investigués ont en commun de travailler directement avec les jeunes, ceux-ci ne sont pas nécessairement le seul groupe ciblé (pour certains dispositifs, les employeurs potentiels ou effectifs peuvent être un public vis-à-vis duquel une action spécifique est menée)

26 Bijlage 1 bevat een overzicht van de geïnterviewde actoren evenals het analysekader voor de interviews met aanbieders.

Sur quoi ?

Il s'agit ensuite de spécifier les différents dispositifs en interrogeant les dimensions (ou les facteurs) sur lesquels ils centrent leur intervention. Visent-ils à appréhender et à intervenir par rapport au jeune "dans sa globalité" (ce que la plupart affirment, même si la prétention d'une intervention globale est en pratique souvent illusoire) ou bien spécifient-ils leur intervention sur un aspect particulier (par exemple : la stratégie de recherche d'emploi, ou bien le niveau de compétences dans tel ou tel domaine technique). Se centrent-ils plutôt sur la dimension personnelle (confiance en soi, réflexivité..), sociale (intégration des normes comportementales) ou professionnelle ? Visent-ils à agir sur les comportements ou sur les cognitions et les représentations ?

De même, quelles sont les dimensions des autres acteurs sur lesquels agit le dispositif ? Information ou sensibilisation des employeurs, support au recrutement et à l'accueil du jeune en entreprise...

Comment ?

Il s'agit de la **question centrale**. Il s'agit ici de caractériser et de décrire finement le **modus operandi de l'intervention** : quels sont les procédures et les processus ; quels sont les outils concrets et les pratiques (relationnelles, d'animation,..). Il ne s'agit pas ici de s'en tenir aux discours *sur* la pratique, qui souvent généraux ("on fait de l'accompagnement dans la recherche d'emploi", "nous sommes une entreprise de formation par le travail"...), laissent dans le non-dit l'effectivité des pratiques : en quoi cela consiste-t-il précisément ? Comment les intervenants gèrent-ils des situations concrètes, comme celle de l'agressivité ou de la démotivation d'un jeune ? L'hypothèse que l'on peut en effet avancer que ce sont souvent les "petites différences" (dans la manière d'aborder un jeune, de réaliser une animation collective, de contacter des employeurs..) qui font à l'arrivée les grandes différences dans l'accrochage du jeune.

Par qui ?

Une des caractéristiques du champ de l'insertion est de mettre en avant d'avoir favorisé l'émergence de nouveaux espaces d'affirmation professionnelle, se traduisant dans la définition de nouvelles identités professionnelles, voire de nouveaux métiers (ne dites plus "assistant social" ou "travailleur social", mais "job coacher", "conseiller d'insertion", "accompagnateur de projets", "facilitateur"...). Les contours de ces nouveaux métiers sont encore flous et en construction, et il est donc nécessaire de mieux les connaître et reconnaître.

Il n'est pas indifférent non plus de s'interroger sur le profil et le recrutement des agents professionnels, dans la mesure où il peut favoriser un type d'approche particulière.

Comme le souligne Denis Castra : "Le monde de l'insertion a créé beaucoup d'emplois, il continue à en créer, mais ce que nous avons recruté sur ces emplois, ce ne sont pas des spécialistes des ressources humaines, ce ne sont pas des spécialistes du recrutement, ce ne sont pas des gens qui connaissent bien le fonctionnement et les difficultés des entreprises, ce sont des travailleurs sociaux, des animateurs, des formateurs, des psychologues"²⁷. Denis Castra y voit un des facteurs qui induit une lecture souvent "psychologisante" des enjeux, insistant davantage sur la personnalité des demandeurs que sur leurs compétences professionnelles et leur adéquation au poste de travail. Cette construction d'une identité

²⁷ Extrait de la communication de Denis CASTRA au colloque du CERISIS, 18 octobre 2005, Voir aussi CASTRA, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris, PUF « Le Travail humain »..

professionnelle "clinique", favorisant une lecture en terme de "diagnostic psycho-social", de "troubles de l'employabilité", de "motivation et de personnalité" est également mise en évidence par Jean-François Orianne, à partir d'une recherche à propos des conseillers en accompagnement professionnel (CAP) du Forem²⁸.

Nous chercherons donc à identifier pour les différents dispositifs analysés qui sont les intervenants, et comment ils construisent leurs rôles et fonctions²⁹.

Quand ?

La temporalité de l'action est également déterminante pour spécifier les différents dispositifs. A quels moments de la trajectoire des jeunes interviennent-ils ? Avec quelle fréquence ? L'intervention s'inscrit-elle dans la durée ou est elle ponctuelle ?...

De manière générale, on peut d'emblée relever les reconfigurations contemporaines des temporalités de l'intervention et de l'accompagnement des publics cibles de l'insertion. Si l'on s'arrête en particulier, dans le régime de la sécurité sociale, sur le traitement du chômage et des chômeurs en Belgique, en comparant l'action publique des années 80 et 90 à celle des années 2000 et suivantes et, dans le régime de l'assistance sociale, sur les modalités d'octroi de l'aide sociale, on peut typifier le passage d'un modèle régi par une temporalité *statique* – évoquant à la fois des états et des statuts, un traitement secondaire des stocks dans une logique administrative et sectorielle des droits des différentes catégories d'assujettis sociaux – à une temporalité *dynamique*, pro-active et réactive, centrée sur la mise en projet, l'accompagnement individualisé, la gestion des flux, la mise en réseau, la transversalité et la continuité de l'accompagnement.

Le passage de "la file de pointage" au "plan d'accompagnement des chercheurs d'emploi" illustre le souci d'une intervention rapide, voire pro-active, pour éviter tout effet d'"enlèvement". Si le référentiel de l'Etat social actif oppose son souci de pro-activité et de prévention au modèle réactif et compensatoire de l'Etat social, au niveau des mesures et dispositifs concrets, il faut toutefois bien constater que ceux-ci restent "secondaires". C'est toujours sur base d'un décrochage avéré, d'une précarité vérifiée et des catégorisations administratives qui les consacrent ("inscrits comme demandeurs d'emploi", "bénéficiaire de l'aide sociale") que l'intervention se déploie tout en visant à une plus grande réactivité ("*C'est dès le premier jour/mois de son inscription comme demandeur d'emploi que le jeune doit être spécifiquement accompagné*", "Work first", "Last in, First Out").

28 Jean-François ORIANNE met notamment en évidence les ritournelles par lesquelles "les nouveaux métiers", ici les Conseillers en Accompagnement Professionnel, tracent les frontières de leur rôle: "Le sens de notre travail, ce n'est pas de trouver des solutions", Le "sens de notre travail, c'est pas nécessairement que les gens travaillent", "Au début, je voulais absolument que les gens travaillent. Et puis, même si la personne trouvait du boulot pour te faire plaisir, quinze jours après, il était de nouveau sans emploi, parce qu'il n'était pas prêt. La grosse dérive à éviter dans notre métier, c'est même pas de trouver une solution, c'est même pas de la chercher ? On est pas là pour parler en terme de solutions. Vraiment pas. Parce que de nouveau, c'est la facilité la solution. C'est "viens chez moi, tu as un problème, je te donne la solution". Cité par ORIANNE J. F., *L'État social actif en action. Troubles de l'employabilité et traitement clinique du chômage*, in Vielle P., Pochet Ph., Cassiers I. (dir), *L'État social actif. Vers un changement de paradigme?*, chapitre 5, de pp. 179-205

29 La question des rôles des agents d'insertion sera surtout développée dans le chapitre 4 basé sur les analyses en groupes effectuées avec les professionnels de l'insertion

Tabel 2.1 Le changement de référentiel temporel de l'action sociale

	Etat social redistributeur garantiste	Etat social actif
Attribution de causalité	<ul style="list-style-type: none"> - Individu victime et ayant droit - C'est l'exclusion économique et sociale qui est cause de l'assistance 	<ul style="list-style-type: none"> - Individu responsable - C'est l'inactivité et l'assistance qui est cause de l'exclusion
Moment de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Curatif - Une fois que l'état de chômage perdure - Mesures spécifiques pour "chômeurs de longue durée" 	<ul style="list-style-type: none"> - Pro-actif (sur base de facteurs de risques) - Volonté d'intervention immédiate ("work first"); - Focalisation sur les "jeunes chômeurs"
Durée de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - A durée indéterminée ou selon une norme pré-définie - Liée à un état 	<ul style="list-style-type: none"> - Conditionnelle, soumise à évaluation
Terme de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle binaire (normal <i>versus</i> pathologique) 	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle transitionnel/continuité
Nature de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Aide financière (allocation de compensation) - Assurance sociale et assistance sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Aide financière conditionnée au projet - Accompagnement, coaching, formation ...
Segmentation-continuité de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Approche sectorielle 	<ul style="list-style-type: none"> - Volonté de mise en réseau, d'établissement de parcours, traçabilité
Modalités de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des conditions administratives (catégories d'ayant droit, ou moyennant enquête sociale) - Lutte contre la fraude - Contrôle bureaucratique de la disponibilité des chômeurs (pointage quotidien au "bureau de chômage") 	<ul style="list-style-type: none"> - Engagements contractuels - Vérification administrative et subjective (dispositions, comportements ...) - Lutte contre la passivité - Entretiens individualisés
Finalité de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - Compensation - "Assurer le minimum de moyens d'existence" 	<ul style="list-style-type: none"> - Insertion - Améliorer l'employabilité
Dispositifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité sociale, Régime général de l'assurance chômage - Loi de 1974 sur l'aide sociale et le minimum de moyens d'existence - Centre publics d'aide sociale - Programme de mise au travail des chômeurs de longue durée 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'accompagnement des chômeurs (2003) - Job tonic (2005) - Intérim d'insertion - Centres publics d'action sociale (2001)

Où ?

Complémentaire à celle de la temporalité, la question de la localisation doit permettre de différencier les interventions selon qu'elles s'effectuent en un lieu spécifique, qu'elles s'accomplissent dans les différents milieux de vie (quartiers, entreprise...) ou selon la manière dont elles articulent différents espaces-temps.

La localisation porte également sur le territoire de référence du dispositif (à l'échelle du quartier, la commune, de la sous-région.....).

Avec qui ?

Le travail en réseau, en "synergie" et en "partenariat" constitue désormais un impératif catégorique de l'action publique, en particulier dans l'espace transitionnel des dispositifs de formation et d'insertion socio-professionnelle. *Le réseau s'impose désormais comme paradigme normatif de l'action publique : "il faut travailler en réseau"*. On assiste aujourd'hui à diverses formes de structuration et d'articulation de ces opérateurs qui visent à assurer une meilleure cohérence et une plus grande efficacité de leur action. Les différents acteurs des politiques de l'emploi, de la formation et de l'insertion forment ainsi un système complexe caractérisé par une structuration, une organisation et des relations particulières qui s'est construite au fil du temps, que ce soit par le bas (partenariats locaux, expériences de travail en commun...) ou par le haut, avec le rôle croissant d'"ensembliser" des opérateurs publics régionaux (VDAB, Forem, Actiris). Que l'initiative de ces nouvelles formes d'organisation soit privée, publique ou à la jonction des deux, les différents opérateurs sont aujourd'hui amenés à travailler selon des logiques qui privilégient le réseau, le partenariat, la traçabilité, la cohérence et l'efficacité avec divers outils comme la gestion par projets, le réseau des plates formes pour l'emploi ou encore les partenariats public-privé. De fait, au niveau descriptif, on constate le développement du travail en réseau et la prolifération de dispositifs caractérisés par l'entrelacement d'intervenants issus de mondes différents au cœur d'un type d'intervention qui se veut plus circulaire et récursif que vertical et linéaire, plus continu que cloisonné.

Pour autant, le fonctionnement concret de la mise en réseau de dispositifs et d'opérateurs multiples ne doit pas être idéalisé. Plusieurs recherches précédentes ont déjà mis en évidence que loin de favoriser la concertation des acteurs et la coordination de leurs interventions, la "chaîne" de régulation sociale qu'idéalise le réseau semble connaître bien des aléas, des ratages et des impasses. Comment concilier des regards croisés, des logiques d'intervention distinctes voire contradictoires (accompagnement versus contrôle, confiance versus surveillance), des priorités souvent différentes au cœur d'un jeu qui apparaît pluriel, transversal et éclaté ?

En posant la question "Avec qui", on vise donc à interroger, dans l'analyse des dispositifs, les expériences de partenariats et de mode d'échanges entre acteurs³⁰.

Pourquoi ?

En abordant le *pourquoi* de l'action, on quitte le niveau de la description des pratiques et du modus operandi du dispositif pour interroger la logique et la rationalité qui le sous-tend. En effet, toute action publique, tout dispositif, repose implicitement ou explicitement, sur une ou plusieurs *hypothèses causales et hypothèses d'intervention*³¹.

Pour résoudre le problème collectif (*dans ce cas-ci, le sous-emploi des jeunes peu qualifiés*), toute politique publique repose sur une logique d'action.

30 La question du travail en réseau sera davantage développée dans le chapitre 4

31 On reprend ici les définitions proposées par Knoepfel P., Larrue C., Varone F., *Analyse et pilotage des politiques publiques*, Verlag Rüegger, Zürich, 2006, p. 144.

L'**hypothèse causale** se traduit par des suppositions quant à l'enchaînement des causes et des effets qui caractérisent le problème social à résoudre. *Exemples d'hypothèses causales : attribuer le sous-emploi des jeunes à leurs déficits de compétence et stratégies erronées dans leur recherche d'emploi, ou attribuer le sous-emploi aux pratiques discriminatoires des employeurs à l'égard de certains groupes stigmatisés.*

Les **hypothèses d'intervention** établissent quant à elles comment le problème collectif à résoudre peut être atténué voire résolu par le dispositif mis en oeuvre. Elles définissent les stratégies à mettre en oeuvre et les instruments à appliquer pour influencer les décisions et les activités des groupes cibles désignés, de sorte, que ceux-ci soient compatibles avec les objectifs visés. L'explicitation de ces hypothèses de départ, au fondement de l'action publique, est importante pour pouvoir évaluer, sur base des résultats observés par l'enquête de terrain, leur pertinence. *Exemple d'hypothèse d'intervention, dans ce cas-ci au fondement d'un dispositif comme la convention premier emploi (emploi dit Rosetta pour lesquels l'employeur bénéficie d'une réduction des charges s'il engage un jeune (peu qualifié)) : en offrant la possibilité à des jeunes peu qualifiés d'occuper rapidement un premier emploi, on augmentera leur employabilité et leur probabilité de s'insérer sur le marché de l'emploi ordinaire.*

And so what ?

Enfin, il s'agit de mesurer les effets du dispositif. Il est important de bien distinguer les effets (outcomes) des produits (outputs). Comme le font remarquer Muriel Dejemepe et Bruno Van der Linden à propos de la mesure "convention premier emploi": «Savoir que 85.923 jeunes ont pu bénéficier d'une CPE ne nous dit malheureusement rien des résultats du plan Rosetta, c'est-à-dire de la mesure des 'effets', tant au niveau des jeunes qui ont bénéficié que des non-bénéficiaires. Il ne dit rien sur le nombre de jeunes ayant retrouvé un emploi grâce à la CPE ou sur les nouveaux emplois que cette politique a permis de créer.»³² Les effets induits, ou outcomes en anglais, désignent les effets, voulus ou non, sur la nature du problème social à résoudre, c'est-à-dire, dans le cas des CPE sur les difficultés d'accès à l'emploi de certains jeunes.

Nous ne pouvons prétendre avoir réalisé une évaluation systématique des effets quantitatifs et qualitatifs de chacun des dispositifs analysés, tout en ayant été attentifs à recueillir les données disponibles permettant d'appréhender les impacts (changement de comportements, de représentations, de situation des différents acteurs) et les principaux effets (voulus/imprévus ; bénéfiques/pervers ; quantitatifs/qualitatifs ; objectifs/subjectifs) de chacun d'eux.

Points forts / points faibles et learning effects (interesting practices) (outils, pratiques, stratégies à diffuser)

Chaque étude de cas se conclut par une présentation synthétique de ses "points forts" et de ses "points faibles".

32 Dejemepe M., Van der Linden B., (2006), *Cherche bonne évaluation, La Libre Entreprise*, 3 juin 2006, p. 6.

Tabel 2.2 Cadre d'analyse des dispositifs "insertion des jeunes chômeurs/inactifs peu qualifiés"

<p>POURQUOI ? - Quel est l'algorithme au principe du dispositif ? (Hypothèse causale et hypothèse d'intervention)</p>	<p>POUR QUI ? - Quels sont les jeunes touchés par le dispositif ? - Quels sont les jeunes exclus/qui décrochent ? - Quels sont les jeunes non touchés ? => degré de spécialisation du groupe cible/ effets de sélection</p>	<p>AND SO WHAT ? Quels sont les impacts (changement de comportements, de représentations, de situation des différents acteurs) et quels sont les effets (voulus/imprévus ; bénéfiques/pervers ; quantitatifs/qualitatifs ; objectifs/subjectifs) ?</p>
	<p>SUR QUOI ? - Quelles sont les dimensions de l'expérience du jeune sur lequel agit le dispositif ? Formation/information/ Confiance en soi/ Socialisation/Comportements et stratégies/Ressources - Quelles sont les dimensions des autres acteurs sur lequel agit le dispositif ? Information des employeurs/représentation/ Accueil du jeune en entreprise...</p>	
	<p>COMMENT ? Il s'agit de la question centrale. Il s'agit ici de caractériser et de décrire finement le modus operandi : procédures et processus ; outils concrets et les pratiques (relationnelles, d'animation,..)</p>	
	<p>PAR QUI ? - Qui sont les intervenants ? (Profil, formation, compétences, équipe, ..)</p>	
	<p>QUAND ? - A quels moments de la trajectoires du jeune ? Avec quelle fréquence ? Durée ? Séquences ?</p>	
	<p>OU ? -Localisations des actions : Intra muros/ extra muros/ Milieu de vie/ Entreprise</p>	
	<p>AVEC QUI ? - Partenariats, mode d'échanges entre acteurs, structuration du réseau</p>	
<p>CARACTERISTIQUES INSTITUTIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES PERTINENTES</p>		
<p>POINTS FORTS/POINTS FAIBLES</p>		
<p>LEARNING EFFECTS (interesting practices) (outils, pratiques, stratégies à diffuser)</p>		

1.3 Choix des dispositifs analysés

A défaut de pouvoir réaliser une cartographie exhaustive, nous avons choisi les six dispositifs analysés en fonction de critères de différenciation, afin d'assurer une diversification de notre échantillon.

Le premier critère retenu a été le degré de spécialisation du dispositif sur le groupe cible. Par le choix de ce critère, nous n'affirmons pas que le degré de spécialisation est gage de qualité mais posons, par hypothèse, que les jeunes peu qualifiés constituent un segment particulier parmi les personnes

vulnérables sur le marché de l'emploi avec lesquels il peut être opportun d'adopter des pratiques particulières et définies. C'est en tout cas ce que laissent entendre les logiques de ciblage et de segmentation à l'œuvre dans la définition des groupes-cible des politiques publiques.

Le deuxième critère retenu est le degré de contrainte du dispositif. Ce critère nous semble pertinent en ce que le monde de l'insertion et de la mise à l'emploi semble partagé entre deux logiques. La première qui concerne essentiellement les grands dispositifs publics (ONEM, Forem, VDAB, CPAS,...), consiste à considérer que l'insertion socioprofessionnelle est un devoir en contrepartie duquel et duquel seulement le droit à un revenu de remplacement peut être envisagé. Autrement dit, le droit à un revenu de remplacement est conditionné aux efforts fournis par l'ayant droit pour trouver du travail. La deuxième, qui concerne essentiellement les dispositifs privés et associatifs, consiste à envisager que l'insertion ne peut être rendue obligatoire mais doit rester un choix pour le jeune. La démarche doit venir de lui et le dispositif doit répondre à ses attentes.

Le troisième critère est le degré d'intensité de l'accompagnement ou de la formation. Aujourd'hui, de plus en plus, il est admis que le caractère intensif d'un dispositif est gage d'efficacité et les dispositifs mis en place parient de plus en plus sur le caractère intensif de l'accompagnement. Il peut donc être intéressant pour cette étude d'interroger cette dimension des dispositifs d'insertion.

Le quatrième critère est le degré de localisation. Ce critère nous semble intéressant à utiliser en ce que les dispositifs d'insertion varient fortement en taille, en investissements et en degré d'atteinte des jeunes. Si certains dispositifs sont extrêmement petits et très localisés (ex : une entreprise de formation par le travail), d'autres sont étendus à tout le territoire belge (Activation de l'ONEM) et d'autres encore sont actifs sur une commune entière, une sous-région ou une région.

Le cinquième critère retenu est le degré de centration du dispositif sur la mise à l'emploi ou, autrement dit, sur le fait que le dispositif soit ou non conçu pour favoriser directement l'accès à l'emploi ou, au contraire, intègre comme préalables des dimensions d'insertion sociale ou culturelle. Diverses études ont montré que l'insertion sociale ou le fait que les personnes soient en lien avec d'autres, favorise le rapport positif à l'emploi et l'estime de soi qui sont des composantes importantes de l'insertion professionnelle. Les dispositifs peuvent donc se distinguer en deux catégories. Ceux qui sont destinés au travail direct de l'employabilité ou ceux qui sont plus dévolus aux caractères social et culturel de l'insertion.

Enfin, nous avons limité les études de cas aux villes et grandes métropoles parce qu'elles représentent les contextes dans lesquels la problématique du chômage des jeunes se retrouve de manière plus concentrée, et parce que c'est là qu'elle est la plus complexe. (Struyven & Vandenbrande, 2003). Nous avons également veillé à la répartition régionale des dispositifs analysés, dans la mesure où les situations du marché de l'emploi et des qualifications ainsi que la distribution du chômage diffèrent fortement selon les régions et les localités. Si certaines zones urbaines connaissent un marché de l'emploi florissant et un faible taux de chômage des jeunes, d'autres, au contraire, connaissent très peu d'offres d'emploi et un grand nombre de chômeurs. Or, les perspectives économiques de la région influencent le monde d'insertion mais aussi la vision que peuvent avoir les jeunes du marché de l'emploi.

Per gewest werden twee cases geselecteerd zoals weergegeven in tabel 2.3. De cases kunnen ingedeeld worden in drie groepen: de eerste twee cases betreffen de jeugdwerkloosheidsplannen van de publieke

bemiddelingsdiensten in het Waalse en Vlaamse Gewest met name Jobtonic en het Jeugdwerkplan Plus. Als locaties werden Charleroi en Mechelen uitgekozen. Omwille van hun stedelijke arbeidsmarktcontext kennen deze locaties een sterke concentratie van jonge werklozen. In beide gevallen gaat het om relatief gestandaardiseerde, gewestelijke (en dus grootschalige) en sluitende acties. De intensiteit van de begeleiding neemt gradueel toe en is doelgroepgericht. De gebruikte formule is werkgericht (Work First) en bestaat uit een mix van opleidings- en bemiddelingsacties³³. In het Vlaamse Gewest werd aanvullend een kleinschalig project geselecteerd dat resteert van het '13 steden- en gemeentenplan'. Het project Maïzena werd geselecteerd omdat het een antwoord poogt te bieden op de problematiek van voor het beleid moeilijk bereikbare jongeren.

Een tweede groep van cases is gericht op de combinatie van werkervaring en opleiding als inschakelingsinstrument. Beide cases werden geselecteerd omwille van hun affiniteit met de inschakeling van laaggeschoolde en allochtone vrouwen op de arbeidsmarkt. Ze behoren tot het netwerk FLORA, een netwerk voor vorming en werkcreatie voor vrouwen. Specifiek voor Elmer is dat het zich niet op jongeren richt. Eerder onderzoek (Van Hemel et al., 2008) wees erop dat werkervaringsprojecten meer vruchten afwerpen wanneer jongeren in een naar leeftijd heterogene groep worden geplaatst. Als kinderdagverblijf formuleert Elmer zowel een antwoord op het gebrek aan flexibele en occasionele kinderopvang voor werkzoekenden als op het tekort aan (voor Brussel) Nederlandstalige gekwalificeerde kinderverzorgsters. Elmer richt zich op kinderen van werkzoekende ouders en kent een wijkgericht karakter. CREASOL est une entreprise de Formation par le Travail (EFT) qui existe depuis 1983 et qui est située à Liège. Elle organise des stages centrées sur l'apprentissage des métiers du bâtiment (maçonnerie, plafonnage, carrelage, peinture, couverture, menuiserie).

Een derde groep van cases richt zich op de integratie van laaggeschoolde jongeren door werkervaringsprojecten met name Exaris Interim in de stad Brussel en 'dug-out' in het voetbalstadion van Royal Antwerp FC te Deurne. Ex-Aris Interim is een recente publiek-private samenwerking dat uitzendwerk aanbiedt en begeleiding tijdens de tewerkstelling (de Brusselse tegenhanger van Instant A, sociaal uitzendkantoor voor jongeren). Dug-out is een tewerkstellingsproject voor jonge leefloners. Het biedt tijdelijke werkervaring aan in en rond het voetbalstadion en heeft dus een cohesief en wijkgericht karakter. Het gebruikt vrijetijdsbesteding (voetbal) als incentive tot het opdoen van werkervaring.

33 Voor een meer uitgebreide bespreking van beide jeugdwerkloosheidsplannen zie hoofdstuk 1.

Tabel 2.3 Overzicht geselecteerde cases

case	doelgroep-specialisatie	lokaal karakter	verplichtend karakter	intensiteit begeleiding	werkgerichtheid
Aris interim Brussels H. Gewest	laaggeschoolde jongeren	gewest	neen	intensief	uitzendarbeid
Jobtonic Charleroi	schoolverlaters laaggeschoold kortdurig werkzoekend	stad	ja	gradueel	mix van bemiddelingsacties
Elmer vzw Brussels H. Gewest	laaggeschoolde en langdurig werkloze vrouwen (alle leeftijden; leefloners en werkzoekenden)	Brussel met wijkgericht karakter	neen	intensief	werkervaring opleiding jobcoaching
Créasol – EFT Liège	laaggeschoolde werklozen (leefloners, werkzoekenden, inactieven; alle leeftijden)	stad	neen	intensief	beroepsopleiding en stages
JWP+ Mechelen	laag- en middengeschoolde schoolverlaters & kortdurig werkzoekende jongeren	gewest	ja	gradueel	mix van bemiddelingsacties
Maïzena (JWP) Mechelen	moeilijk bereikbare jongeren	stad	neen	intensief	bindingsactiviteiten (Maïzena)
dug-out Antwerpen	leefloners	wijkgericht in en rond stadion	ja	intensief	werkervaring in vrijetijdssetting (voetbal)

2. HET JEUGDWERKPLAN: CASE MECHELEN³⁴

Door haar ervaringen als pilootstad voor het jeugdwerkplan is Mechelen een goede locatie om de werking van het nieuwe en oude Jeugdwerkplan te onderzoeken. Mechelen is een centrumstad met een arbeidsmarkt kenmerkend voor grootsteden namelijk een hoge concentratie van allochtone en jonge werkzoekenden. In 2007 kende Mechelen ten opzichte van het Vlaamse gemiddelde een hoog aandeel leefloners (1,03%), een hoge werkloosheidsgraad onder jongeren (16,1%) en een hoge concentratie van Maghrebijnen en Turken onder niet-werkende werkzoekenden (30,8%)³⁵. In Mechelen is 33% van de leefloon-gerechtigden tussen 18 en 30 jaar³⁶. Drie kwart van de leefloon-gerechtigden is van allochtone afkomst. Mechelen combineert een relatief gunstige werkgelegenheidsgraad (91,2%) met een hoge werkloosheidsgraad (8,6%), hetgeen wijst op een geografische mismatch. Eerst schetsen we de evolutie van het beleidskader ten aanzien van jonge werklozen vanaf 2004 om dan dieper in te gaan op de ervaringen met het dertien steden- en gemeentenplan en het jeugdwerkplan plus. Voor een beschrijving van de beleidsopzet van de Vlaamse jeugdwerkplannen verwijzen we naar hoofdstuk 1 (§3.3).

2.1 Ervaringen met het 13STGP in Mechelen

Het voormalige jeugdwerkplan bestond uit twee luiken: een luik sociale economie onder regie van de stad en een luik intensieve jobhunting en –coaching onder regie van de VDAB met mogelijkheden tot uitbesteding. We gaan hier dieper in op de acties die in Mechelen onder het tweede luik werden opgezet. Als uitloper van het Adventure@Work-project werden voor moeilijk bereikbare jongeren toeleidingsacties opgezet. Daarnaast ontwikkelden derden drie trainingspakketen gericht op directe bemiddeling naar werk: sollicitatietraining (Randstad Diversity), attitudetraining (Syntra en Vokans) en oriëntatietraining (KOPA).

³⁴ Dit hoofdstuk bevat een neerslag van de werking van het Jeugdwerkplan anno maart-juli 2008. Op dat moment vond er een overgang plaats tussen het dertien steden- en gemeentenplan (2006-2007) en het nieuwe Jeugdwerkplan+ (januari 2008). Op het moment van het onderzoek liepen beide plannen simultaan. Bepaalde acties uit het nieuwe plan namelijk de tendering, de intensieve bemiddeling en de experimenten met de niet-bereikten waren op het moment van het onderzoek nog niet in uitvoering. Andere acties uit het oudere Jeugdwerkplan (13STGP) liepen reeds op hun einde. Voor een uitgebreide bespreking van de opzet van beide Jeugdwerkplannen zie hoofdstuk 1.

³⁵ VDAB en Steunpunt WSE (2008), *Wegwijs op de Arbeidsmarkt*, cd-rom.

³⁶ OCMW Mechelen (2008), *Jaarverslag 2007, Mechelen: OCMW Mechelen*.

De ervaringen met de oriëntatietraining bevestigen de nood aan bijkomende opleiding voor de doelgroep. Voor de helft van de deelnemers aan de oriëntatietraining bleek op het einde een bijkomende beroepsopleiding noodzakelijk. De opkomst voor de attitudetraining was mager omdat de jongeren hier geen behoeften detecteerden. Daarom kozen de partners in het tweede jaar om de attitudetraining in te bedden in de sollicitatie- en oriëntatietraining. De VDAB stelde bij niet-deelnemers aan de opleidingen ook een behoefte vast aan een introductie in het jeugdwerkplan, de werking van de verschillende arbeidsmarktinstuties en een korte sollicitatietraining. Daarom werd in het tweede jaar bijkomend een collectieve informatie- en bemiddelingssessie georganiseerd voor deze doelgroep, 'Jobsupport' genaamd. Deze vertoont sterke gelijkenissen met de collectieve sessies voorzien in het nieuwe Jeugdwerkplan (zie paragraaf 1.3.1).

Andere acties gericht op jongeren waren 'sollicitantencontact' (voor jongeren jonger dan dertig jaar inclusief hooggeschoolden) mede georganiseerd door VOKA. Het betreft een soort 'jobdating' met een halve dag sollicitatietraining gevolgd door een bedrijfsbezoek en een sollicitatiegesprek in aanwezigheid van een VDAB-consulent. Na de sollicitatie kregen de jongeren feedback over hun presentatie. Aanvankelijk los van het Jeugdwerkplan maar wel gericht op jonge vrouwen is 'Jobs in Vrouwenhanden', een project ontwikkeld in de schoot van RESOC. Het uitgangspunt van het project is de slechte afstemming tussen onderwijs en arbeidsmarkt voor vrouwen die afstuderen in administratieve richtingen aan het secundair onderwijs. Op basis van elders verworven competenties beoogt het project deze meisjes te heroriënteren naar alternatieve jobs die meer werkzekerheid bieden.

2.1.1 De sollicitatietraining van Randstad Diversity

De sollicitatietraining aangeboden door Randstad Diversity verliep in groep en bevatte een theoretisch gedeelte met een stukje oriëntatie- en attitudetraining en een praktisch gedeelte. De sollicitatietraining verloopt vanuit een basisschema kenmerkend voor elk sollicitatiegesprek:

- In welke omgeving wil ik werken?
- Hoe is mijn gedrag?
- Welke zijn mijn vaardigheden en kwaliteiten?
- Welke zijn mijn waarden en overtuigingen?
- Welke arbeidsvoorwaarden zijn voor mij belangrijk?

Een essentieel element van de attitudetraining is dat door zelfreflectie en groepsdiscussie gesleuteld wordt aan gedragsverandering. Het uitgangspunt van de cursus is dat gedragsverandering pas kan optreden als de jongere begrijpt waarom een bepaald gedrag wenselijk of noodzakelijk is. Telkens wordt vertrokken vanuit de leefwereld van de jongeren om het belang van werk en inkomen te duiden en hoe men zijn werk kan behouden. We geven hieronder enkele concrete voorbeelden.

- de beginselen en de houdbaarheid van het sociale zekerheidssysteem:

"Veel jongeren zeggen dat uitkeringen van de staat komen. Ik vraag hen dan 'en de staat, wat is dat dan? Dat geld blijft zomaar uit de lucht komen vallen?'" (consulent Randstad Diversity)

- Op het vlak van stiptheid en aanwezigheid wordt duidelijk gemaakt dat dit niet louter een zaak is van de uitzendconsulent en de bedrijfsleider maar dat ook andere collega's daaronder lijden:

"Dan zeg ik: dan gaat die toffe collega van u misschien over de middag moeten werken omdat jij er niet bent. Of misschien moet die wel langer blijven 's avonds. En dan begrijpen ze dat beter." (consulent Randstad Diversity)

- Communicatievaardigheden:

"We praten bijvoorbeeld een dag over identiteit. Daarna gaan de dingen meestal vlotter en dan hebben ze meer respect voor elkaar. Ook onder anti-allochtonen en allochtonen. De eerste dag komen ze vaak met getrokken wapens. Ik begin altijd met 'je mag vertellen wat je wil, maar je moet wel respect tonen en luisteren naar elkaar'. Ik treed op als een soort moderator. [...] Ik geef hen een stukje theorie over communicatie en het belang daarvan, bijvoorbeeld het belang van lichaamstaal. Telkens verduidelijk ik dat met concrete voorbeelden. Ik laat hen zelf discussiëren over merkkledij zoals Lonsdale wat betekent dat en met een BMW rijden. [...] Ik heb vaak het gevoel dat ik gewoon Nederlandse les aan het geven ben." (consulent Randstad Diversity)

De aard van de aanbieder, een human resource onderneming, maakt de link met de arbeidsmarkt kort. De jongeren krijgen uitleg over het reilen en zeilen van een uitzendkantoor en de verwachtingen van uitzendconsulenten:

Arbeidsattitudes, collegialiteit, diplomatie en beleefdheid. Bij allochtonen kan je daar goed op inspelen want zij kennen een cultuur van eer. Ik confronteer ze daarmee. En ik benadruk waarom dat belangrijk is een goede band te hebben met de consulent. Dan doen ze al eens iets voor u. Ik zeg 'ge moet u niet in alle interimkantoren inschrijven. Ge kunt dat toch niet opvolgen.' Ik leg uit dat interimwerk ook gemakkelijk is. Wij stellen u voor. Ge moet al geen cv schrijven. Ge moet dat naar waarde leren schatten.' Ze denken altijd dat de interim er alleen voor werkgevers is. Ik zeg bijvoorbeeld ook 'komt niet af met ik wil alles doen. Want dan zeggen wij 'ah, ge wilt dus ook de toiletten poetsen'. Zeg eerlijk ik wil van dan tot dan werken, ik wil dat wel doen en dat niet. Als ge uw kindje moet ophalen aan de kinderopvang om vier uur dan kunt ge niet later werken. Ik leg ze uit dat als ze zeggen dat ze alles willen doen en ze gaan 20 keer niet in op een aanbod dat het interimkantoor hen dan niet meer zal bellen.[...] Ik leg ze ook uit dat ze gericht moeten solliciteren en niet op de hele VDAB-site solliciteren. Ik laat ze ook vacatures ontleden, bijvoorbeeld aan zes van de tien voorwaarden voldoe ik niet." (consulent Randstad)

Als jobhunter staat het uitzendkantoor dicht bij vacatures en werkgevers. Vanuit Randstad Diversity kunnen ook selecties gemaakt worden voor vaste opdrachten. De sollicitatietraining kan een dankbaar rekruteringskanaal zijn voor Randstad. Nazorg is mogelijk op vrijwillige en individuele basis.

2.1.2 Moeilijk bereikbare jongeren

In Mechelen zijn twee acties gericht op moeilijk bereikbare jongeren. Ten eerste is er Maïzena, een project voor afhakers bij VDAB en OCMW, ontwikkeld in het kader van het 13STGP. Ten tweede kan ook de activeringsconsulent van Work-Up allochtone jongeren terug naar de VDAB toeleiden. Dit laatste project richt zich niet enkel op allochtone jongeren maar ook op andere leeftijdsgroepen.

2.1.2.1 Maïzena

Sinds 2005 werden in Mechelen reeds acties gericht op moeilijk bereikbare jongeren in het kader van het equal-programma 2000-2006 (ESF). Adventure@Work liep simultaan in verschillende steden en werd gedragen door een breed werkveld. De methodiek omvat drie stappen: het actief opzoeken van jongeren (FIND), groepsbindingsactiviteiten (BIND) en jongeren terug toeleiden naar het bemiddelingsaanbod en de arbeidsmarkt (MIND). Maïzena is de opvolger van Adventure@Work voor de FIND- en BIND-fase. De gehanteerde methodiek zijn individuele huisbezoeken. Door middel van huisbezoeken bieden de consulenten van Groep Intro een vorm van straathoekwerk-trajectbegeleiding (Groep Intro, 2008³⁷) hetgeen inhoudt "jongeren ademruimte, een rustpauze geven die uiteindelijk toeleidt naar werk." (consulent Groep Intro). Met het project wordt beoogd jongeren te leren om afspraken na te komen, te communiceren en jongeren terug toe te leiden naar VDAB, OCMW of werk.

De doelgroep

De coördinator van het Jeugdwerkplan omschrijft de doelgroep als volgt:

"Jongeren die herhaaldelijk niet reageren op uitnodigingen, afhakers tijdens opleiding en begeleiding."
(coördinator JWP, Mechelen)

De toeleiding naar Maïzena gebeurt voornamelijk vanuit VDAB en OCMW. Vanuit de andere netwerkpartners wordt weinig toegeleid en dit omwille van verschillende redenen (bijvoorbeeld een andere deontologie en methodologie die haaks staat op die van Maïzena of VDAB of veel minder cliënten). De jongeren worden niet automatisch gelabeld. Het zijn VDAB- en OCMW-consulenten die signaleren welke jongeren in aanmerking komen voor het project. Vervolgens wordt het CVS-dossier van de betrokkene nagekeken en wordt relevante informatie doorspeeld aan de consulent van het Maïzena-project.

"Een familienaam doet soms al een belletje rinkelen. Bijvoorbeeld die hebben andere prioriteiten dan werken of daar mogen de dochters niet werken. We bellen soms met het OCMW om te vragen of de jongeren daar wel gekend zijn. Het kan zijn dat ze hun mail niet lezen, dat ze wekelijks van gsm veranderen... Maïzena krijgt heel deze historiek mee. We weten bijvoorbeeld ook of mensen ooit wel goed bezig zijn geweest maar nu plots zijn afgehaakt om een of andere reden." (coördinator JWP, Mechelen)

.....
37 www.groepintro.be

Volgende doelgroepen worden door de consultants onderscheiden:

- VDAB
 - jongeren die afhaken bij de aanvang van het VDAB-begeleidingsaanbod en waarvan consultants vermoeden dat er randproblemen spelen;
 - jongeren die afhaken tijdens het begeleidingsaanbod;
 - jongeren waarvoor een transmissie vertrok naar RVA;
 - hervallers (na een toeleiding via het Maïzena-project naar VDAB terug afhaken).
- OCMW
 - jongeren die afhaken bij de sociale dienst van het OCMW
 - of bij Werkpunt, de dienst tewerkstelling van het OCMW

Maïzena richt zich met andere woorden op een curatieve doelgroep of jongeren die in conflict zijn met de bemiddelingsinstanties.

Hoe?

In de eerste fase van het project werden er groepsgerichte activiteiten georganiseerd. Dit fungeerde als een soort ludieke attitudetraining. Men dook met de groep bijvoorbeeld een opnamestudio in om een liedje te maken over wat men niet leuk vindt aan VDAB. De doelgroep uit het eerste jaar van het Maïzenaproject was een sterke en omvangrijke groep. Voor het 13 steden- en gemeentenplan kwamen 650 langdurige werkzoekende en laaggeschoolde jongeren in aanmerking. Op dit moment is deze groep naar analogie met de curatieve doelgroep min of meer 'opgedroogd', aldus de consultant. Er blijft in hoofdzaak nog een zware restgroep over. Met deze restgroep is het zeer moeilijk om een collectieve activiteit op te zetten omdat ze het vaak laten afweten. Daarom evolueerde het project naar individuele huisbezoeken.

Gemiddeld vinden er vijf à zes bezoeken plaats per jongere. Voor het eerste huisbezoek wordt geen telefonische afspraak gemaakt maar vindt een onaangekondigd bezoek plaats. De recente negatieve ervaring met de bemiddelingsinstantie (vb. na schorsing) kan een afschrikkingseffect teweeg brengen. De consultant stelt zich voor als een VDAB-medewerker (niet als een medewerker van Groep Intro) om verwarring te vermijden. Tijdens dit bezoek wordt vooral geluisterd naar het verhaal van de jongere. Het fungeert als een soort 'wekkerdienst'. Belangrijk is de opstelling van de consultant: *"je moet je niet als de plezante opstellen maar wel anders dan de klassieke VDAB-consulent. [...] Ik zeg dat ik geen bureau heb of geen computer maar dat ik van VDAB eens mag komen horen hoe het met hen gaat. Zo zien ze dat VDAB iets anders is dan hetgeen ze denken. Bij VDAB werken ook jonge mensen. Bij hun leeft het klassieke beeld van de grijze ambtenaar."* (consulent Groep Intro) De leeftijd van de consultant speelt dus een rol bij de huisbezoeken net als het geslacht. Vooral voor allochtone vrouwen is het wenselijk dat een vrouwelijk consultant de huisbezoeken aflegt.

De tweede keer vindt er een intaketocht plaats. Er wordt een wandeling gemaakt en mogelijk reeds een aantal opdrachten of afspraken meegegeven. De jongere mag meestal zelf kiezen wat de intaketocht inhoudt (vb. een wandeling in het park). De jongere meenemen op verplaatsing kan interessante observatiegegevens opleveren: gedraagt de jongere zich buiten anders dan thuis (bij zijn ouders)? Wat

kan hij (minder) goed? Een volgende keer wordt afgesproken op verplaatsing. Dit biedt informatieve elementen aan omtrent attitudes en zelfredzaamheid: vinden jongeren de plek waar werd afgesproken? Zijn ze op tijd? Hebben ze goed geluisterd vorige keer?

Een volgende stap kan is een bezoek aan de VDAB-consulent of een uitzendkantoor. Hoewel de voorgaande bespreking lijkt op een strak stappenplan kan elk traject op maat en in volledige vrijheid worden afgehandeld. De einddoelstelling van het project is jongeren terug toe te leiden naar een VDAB-consulent, naar werk, een sollicitatiegesprek of een uitzendkantoor. De bezoeken vinden steeds plaats tijdens de namiddag omdat dit de grootste kans biedt om de jongeren thuis aan te treffen. Indien de jongere niet thuis is maar de ouders wel, wordt er een praatje gemaakt met de ouders. Het doel van het bezoek wordt uitgelegd en er wordt gepoogd zoveel mogelijk informatie over de jongere los te krijgen. Dit kan heel interessante gegevens opleveren. Wat vinden de ouders zelf van de jongeren? Stimuleren ze hun zoon/dochter om werk te zoeken of beschermen ze hem? Een van de effecten kan ook zijn dat de ouders de jongere mee onder druk zetten om terug contact op te nemen met VDAB of OCMW. Hoewel de consulenten hulpvragen krijgen van ouders over hun eigen situatie (invullen van documenten...) beperkt de consulent zich enkel tot zaken die betrekking hebben op de jongeren zelf.

"Als de ouders niet meewerken, weet je dat het heel moeilijk zal zijn." (consulent Groep Intro)

Door wie?

Groep Intro is de uitvoerder van dit project. Twee consulenten van de jongerenwerking van Groep Intro Vlaams-Brabant trekken gemiddeld per week een dag voor het project uit waarvan een halve dag bestemd is voor huisbezoeken en een halve dag voor het maken van afspraken, administratie, een overlegmoment van VDAB... De caseload bedraagt ongeveer 30 jongeren per jaar. Vanuit VDAB en OCMW wordt de historiek van de cliënt meegegeven alvorens de consulent langsgaat bij de jongeren. De medewerkers van Groep Intro maken een wekelijks verslag en maandelijks vindt er een vergadering plaats tussen VDAB en Groep Intro om de stand van zaken en ondernomen acties te bespreken. Tijdens de huisbezoeken wordt het dossier van de jongere 'on hold' gezet. De jongeren die naar VDAB worden toegeleid, worden bewust bij een 'flexibele' consulent geplaatst om herval te voorkomen. Voor de afhakers kan het Maïzenaproject terug geactiveerd worden.

2.1.2.2 Work-Up

Maïzena is niet het enige toeleidingsproject in Mechelen. Ook het Minderhedenforum is actief in Mechelen met een activeringsconsulent in het kader van het 'Work-Up'-project. De activeringsconsulent is afkomstig van FMDO (Federatie Marokkaanse Democratische Organisaties). Hij staat in voor de toeleiding en begeleiding van allochtone afhakers bij de publieke bemiddelingsdienst waaronder jonge allochtonen. FMDO heeft vanuit de opzet de mogelijkheid om preventief aan een schorsing op te treden. Eenmaal afwezig zijn op een uitnodiging van VDAB volstaat.

De activeringsconsulent maakt ook gebruik van een andere toeleidingstechnieken. Door informele netwerking en zitdagen bij verschillende instanties (moskee, ABVV, ROJM) tracht hij jongeren te contacteren en terug toe te leiden naar de VDAB. In tegenstelling tot het Maïzenaproject wordt het dossier niet 'on-hold' gezet maar betreft het eerder een vorm van duocoaching. Hieronder zetten we de belangrijkste verschillen op een rijtje:

Tabel 2.4 Vergelijking tussen Maïzena en Work-Up programma

	Maïzena	Work-Up
Wie?	autochtone en allochtone jongeren niet bereikt door VDAB of OCMW	Allochtone afhakers
Wat?	Toeleiding naar VDAB, OCMW of werk	Toeleiding naar VDAB begeleiding
Hoe?	huisbezoeken dossier bij VDAB/OCMW 'on hold'	Duocoaching informele netwerking (theehuizen...) zitdagen op verschillende locaties
Wanneer?	herhaaldelijk afwezig of ineens 'verdwijnen' bij VDAB/OCMW bij/na transmissie of schorsing curatief	1x niet reageren op uitnodiging VDAB voor of bij begin transmissieprocedure preventief

2.1.2.3 And so what?

Work-Up

De activeringsconsulent meent de helft van de schorsingen te kunnen voorkomen. Vaak blijken de jongeren toch nog een geldige reden voor hun afwezigheid te kunnen opgeven. Bij afwezigheid op een VDAB-uitnodiging stuurt de consulent meteen een brief naar de betrokkene met de boodschap "*u bent binnenkort uw geld kwijt.*" (activeringsconsulent FMDO). Hij tracht ook te werken aan een beter agendabeheer van de jongeren bijvoorbeeld door hen hun gsm te laten gebruiken als agenda. Een moeilijkheid ligt volgens een VDAB-consulent in het toeleiden van allochtone meisjes omdat via informele netwerken vooral mannen worden aangesproken.

Maïzena

Volgens de consulenten reageren de meeste jongeren positief op het project. Maar daarom is een huisbezoek nog niet succesvol. Sommige jongeren durven al eens een loopje met de consulent nemen. De uitkomst van het Maïzena-project hangt af van de persoonlijke situatie. Hoewel het voornaamste beoogde resultaat een toeleiding naar VDAB is, zijn ook andere resultaten mogelijk. We geven enkele voorbeelden:

- Voor sommige jongeren kan er een soort 'wekkereffect' optreden. Dat kan volstaan om de jongere terug in beweging te krijgen.
- De consulenten stellen vast dat ook een gebrek aan zelfvertrouwen en drempelvrees aan de basis kan liggen van de moeilijke bereikbaarheid. Een resultaat kan daarom ook zijn het maken van een afspraak met een VDAB-consulent, een uitzendkantoor binnen stappen of de jongere vergezellen bij een sollicitatiegesprek.
- Voor jongeren waarbij de consulent informele tewerkstelling vaststelt, kan geprobeerd worden de werkgever te overtuigen de jongere contractueel aan te nemen.

- Een resultaat kan ook de rechtzetting van een dossier zijn. Bijvoorbeeld wanneer een jongere niet langer op het aangegeven adres blijkt te wonen, gedetineerd is of langdurig ziek is. Aanvullend wordt daarom ook contact opgenomen met de stad en het OCMW om te zien of de jongeren daar wel gekend zijn.
- Indien de jongere effectief weigert het huisbezoek te beantwoorden kan een transmissie het gevolg zijn.

Een moeilijkheid volgens de uitvoerder is een grens trekken tussen welzijn en werk. Sommige jongeren hebben meer baat bij een doorverwijzing naar een welzijnsinstantie maar dat behoort niet tot de bevoegdheid van het Maïzenaproject. Het Maïzenaproject is enkel uitvoerbaar wanneer de medewerker een flexibel uurrooster heeft en in de directe omgeving van het werkingsgebied een vestiging heeft.

Sterke punten	Zwakke punten
Beoogde resultaten afstemmen op cliënt	Grens tussen welzijn en werk
Jongeren na een sanctie niet de rug toekeren	Ethische grenzen (privacy...)
Relatief lage kostprijs tov collectieve acties	Verdwijnen groepsactiviteiten
Dossier corrigeren (gevangenis, ziek, verhuisd)	signaleren vanuit formeel netwerk buiten VDAB en OCMW (straathoekwerkers...)
Sociale druk opvoeren	

De acties die in Mechelen worden opgezet naar moeilijk bereikbare jongeren behoren tot een nieuwe trend waarbij consultants actief op het terrein jongeren opsporen. De methode van de huisbezoeken kan heel wat achtergrondinformatie over de jongeren opleveren, drempelvrees helpen overwinnen of de vertrouwensband met de VDAB-consulent helpen herstellen. Toch doet deze nieuwe methodiek ook vragen rijzen naar de ethische grenzen van het activeringsbeleid. Een huisbezoek impliceert immers het betreden van het privéleven. Een andere vraag ligt naar de grens tussen welzijns- en werkmateries. Hoe ver kan men in de begeleiding gaan als men vaststelt dat de jongere in een erg kwetsbaar milieu functioneert? Hoe moet men omgaan met de controlerende rol?

In het kader van het project Adventure@Work werd een knipperlichtenlijst ontwikkeld voor de vroegtijdige detectie van potentiële afhakers. Vanuit deze knipperlichtenlijst ontwikkelde het Centrum voor Sociale en Beroepspedagogiek in samenwerking met VDAB de HIDO-vragenlijst, een herkenninginstrument voor drop-outs. De vragenlijst bevat zeven beoordelingsschalen: mate van harmonie met de omgeving, persoonlijk en sociaal dynamisme, mate van het krijgen van ondersteuning, mate van plichtsgevoel, zelfredzaamheid bij het zoeken naar werk, negatieve schoolervaringen en vertrouwen in anderen. De vragenlijst heeft een preventief doel maar wordt niet gebruikt om de privacy van de cliënt te vrijwaren.

2.2 Ervaringen met het nieuwe Jeugdwerkplan

2.2.1 Collectieve sessies als draaischijf

In Mechelen worden alle jongeren na een maand werkloosheid tweewekelijks uitgenodigd voor een collectieve bemiddelingssessie (VDAB, 2007d). Tijdens de eerste sessie krijgen de jongeren een introductie over de werking van verschillende arbeidsmarktinstanties (VDAB, RVA en de uitbetalingsinstellingen) en het aanbod binnen het nieuwe Jeugdwerkplan. Een eerste kennismaking vindt plaats op basis van jobdoelwit, school- en beroepsverleden. Nadien volgt een kort individueel gesprek waarin de matchbaarheid van het dossier wordt geëvalueerd en een actieplan wordt ondertekend met de engagementsverklaring van beide partijen. De bemiddelingssessies fungeren als een praktische sollicitatietraining en een verplicht actiemoment. Sollicitatietips kunnen in de pc-lokalen meteen in de praktijk worden omgezet.

De jongeren die twee weken later nog werkzoekende zijn, worden uitgenodigd voor Jobsupport. Deze tweewekelijkse collectieve bemiddelingssessies omvatten volgende acties:

- bespreking in groep van de ondernomen acties door de werkzoekenden gedurende de laatste twee weken en van de door VDAB ontvangen vacatures.
- De sessie wordt gegeven in een pc-lokaal zodat alle jongeren vacatures, opleidingen en andere informatie kunnen opzoeken naargelang de eigen vragen en interesses.
- een korte sollicitatietraining: nakijken en aanpassen van cv's, motivatiebrief, audiovisueel materiaal tonen met sollicitatietips.

Met de collectieve sessies beoogt de VDAB drempels naar werk op te sporen³⁸ en de uitstroom naar werk voor de makkelijk bemiddelbaren te versnellen. De consultants zien hun taak als het informeren, oriënteren en adviseren maar ook het motiveren van de jongeren om in een begeleidings- of opleidingsaanbod te stappen. Dit gebeurt door de jongere wegwijs te maken in het online instrumentarium van de VDAB. Deze sessies vormen de draaischijf voor de toeleiding naar andere acties. De meeste doorverwijzing gebeurt naar het observatie- en oriëntatiecentrum en beroepsopleidingen. Maar ook kleinere interventies zijn mogelijk: mits enkele tips, een opleiding, een aanpassing van de cv kunnen kleine belemmeringen snel weggewerkt worden. De jongeren kunnen er ook terecht met vragen over hun uitkering, de wachttijd of het kindergeld.

De collectieve sessies zijn intensiever dan de reguliere trajectbegeleiding. Voor de reguliere trajectbegeleiding geldt als regel dat er minstens één gesprek per maand moet plaatsvinden. De collectieve sessies vinden tweewekelijks plaats. Tijdens deze sessies is er voldoende aandacht voor individuele ondersteuning. Per sessie nemen een vijftal jongeren deel, de helft van de genodigden, ondersteund door twee consultants. Dit geldt althans voor de onderzoeksperiode gedurende dewelke de instroom beperkt was tot voortijdige schoolverlaters en pas ingeschreven werkzoekenden. In september zullen de groepen in omvang groter worden, het verloop hoger en is er mogelijk minder tijd voor individuele ondersteuning.

38 VDAB (2007), *Voorstel Jeugdwerkplan Vlaanderen, Brussel*

De groep deelnemers is ruim, erg heterogeen en kent een hoog verloop. De jongeren houden naargelang hun persoonlijke situatie verschillende meningen na op het nut van deze sessies. Jongeren die thuis geen computer hebben vinden het handig dat ze tijdens deze sessies de computer en andere faciliteiten (enveloppes, postzegels...) kunnen gebruiken. Op de verplaatsing na wordt het solliciteren kosteloos. Ook de sollicitatietips worden erg gesmaakt door sommigen. Twee jongeren vertellen:

"Voor mij is dat helemaal niet erg. Ik woon hier toch in de buurt. Ik kom gewoon te voet naar hier. Het is de eerste keer dat ik werk zoek want ik was student. Allé, ik weet niet hoe ik moet praten met bazen van bedrijven om werk te vragen, formulieren invullen bij sollicitatiebureaus. Voor mij, hoe meer ik leer hoe beter want later als ik afgestudeerd bent moet ik dat ook weten, dat is heel belangrijk." (Ahmed, Mechelen)

"Ik vind het wel goed. Ik kan alles direct vragen. Anders zit ge daar maar thuis. Ik ga nu misschien die opleiding autocad volgen want ze vragen altijd een rijbewijs en ervaring. Dan kan ik met die opleiding toch al wat meer ervaring opdoen." (Dirk, Mechelen)

De sessies zijn vooral geschikt voor zelfredzame jongeren en schoolverlaters. Voor sommige jongeren, zoals ex-BUSO leerlingen, is actieve deelname aan deze sessies te hoog gegrepen omdat ze teveel appel doen op de zelfredzaamheid³⁹. Voor specifieke doelgroepen is een snellere doorverwijzing naar de individuele trajectbegeleiding wenselijk. Te denken valt aan jongeren die in het verleden reeds verscheidene acties doorlopen hebben bij de VDAB. Een voortdurende waakzaamheid om jongeren niet te lang in collectieve bemiddeling te laten ten voordele van een meer persoonlijke aanpak is aangewezen. In Mechelen worden de jongeren die gekend zijn in het kader van het oude Jeugdwerkplan doorgesluisd naar de individuele trajectbegeleiding. Ceren zit zowel in trajectbegeleiding als in de collectieve sessies:

"Eigenlijk heb ik niets bijgeleerd. Ik had al een andere opleiding gedaan dus ik wist wel over wat het gaat: op de computer werken en brieven sturen. Ik heb al veel brieven gestuurd. [...] In het begin van de opleiding kreeg ik uitleg over de RVA enzo maar ik wist dat al." (Ceren, Mechelen)

Sommigen hebben reeds werk of een opleiding in het vooruitzicht of zijn mits korte onderbrekingen quasi permanent tewerkgesteld met uitzendcontracten. Deze jongeren worden geadviseerd om de werkloosheidsperiode te overbruggen via uitzendarbeid. Voor hun is het nut van deze sessies niet altijd duidelijk. Eén jongere is voorstander van een individuele in plaats van een collectieve benadering:

"Ik vind dat ze meer met iedereen apart zo eens een echt serieus gesprek moeten hebben zonder computer, ja gewoon, er dieper op ingaan. Ja jongeren, vroege schoolverlaters, allé ge bent nog een kind he, ge hebt nog een beetje aandacht nodig." (Fadia, Mechelen)

Door het hoge verloop onder de deelnemers is er maar weinig contact tussen de jongeren onderling. De consulenten doen actieve inspanningen om het gebeuren aangenamer te maken onder andere door de lokalen te herinrichten maar het mag laagdrempeliger, aldus een consulent. In Antwerpen opende het partnerschap in het kader van het 13STG een laagdrempelige jongerenwerkwinkel. Dit project wordt tot spijt van de consulenten niet gecontinueerd in het kader van het nieuwe jeugdwerkplan. Voordelig was, volgens een consulent, dat de ruimte toeliet het klassieke gespreksscenario (bureau en computer) te verlaten voor een meer informele setting.

.....
39 bron: interview VDAB-consulent en casus Janne

Een VDAB-consulent vertelt dat ze de jongere altijd mee de acties in het CVS laat volgen om de werking van het systeem te duiden en drempelverlagend te werken:

"Ik betrek hen ook altijd om het dossier samen te overlezen. Een gedraaide computer is altijd gemakkelijker. Dat ze zien wat er instaat en waarom dat dat gevraagd wordt. Wat de bedoeling is van een selectiesysteem, dat het belangrijk is dat ge weet welke beroepen ge wilt doen, hoe dat ze vacatures doorkrijgen. Ze hebben die info waarschijnlijk allemaal al gehad in mailings en op de website kunnen ze dat ook vinden. Maar ik vind dat belangrijk om dat uit te leggen waarom ik die dingen nu allemaal vraag." (trajectbegeleider VDAB)

2.2.2 Beschouwingen over het doelgroepbereik

Kwantitatieve beschouwing over het doelgroepenbereik

In welke mate slaagt het beleid erin de jongeren te bereiken in het nieuwe Jeugdwerkplan? Een kwantitatieve maatstaf voor het bereik bij de aanvang van de werkloosheid is het aandeel jongeren dat niet reageert op een eerste of tweede uitnodiging zonder (geldige⁴⁰) reden. Onderstaande tabel geeft zicht op de omvang van deze groep moeilijk bereikbaren op basis van 6 877 eerste uitnodigingen begin 2008 in het kader van het nieuwe Jeugdwerkplan.

- (1) Slechts een derde van de jongeren was aanwezig op de eerste uitnodiging.
 - (2) Ruim 3 000 jongeren (of 45%) konden een geldige reden opgeven voor hun afwezigheid. Van deze 3000 jongeren was 64% aan het werk. Deze jongeren werden opnieuw uitgenodigd door de VDAB.
 - (3) 7% of 466 jongeren annuleerden tijdig hun afspraak. Deze jongeren werden voor een tweede maal uitgenodigd.
 - (4) Voor 1 000 jongeren of 15% werd de transmissieprocedure opgestart omdat ze geen (985) of geen geldige (15) reden opgaven aan VDAB voor hun afwezigheid. Uiteindelijk kon 56% van de 1 000 jongeren voor wie de transmissieprocedure werd opgestart toch nog een geldige reden voorleggen. In totaal gaat het dus om 439 jongeren die geen geldige reden konden voorleggen voor hun afwezigheid bij de eerste afspraak. Dit betekent niet noodzakelijk dat er gevolgen gekoppeld worden aan de transmissieprocedure. Voor de meeste gesprekken met RVA was er nog geen terugkoppeling naar VDAB dus de consequenties die vasthangen aan de onwettige afwezigheid kunnen nog niet grondig beoordeeld worden.
- (2)(3) Van de 1 878 jongeren die voor een tweede maal werden uitgenodigd was bijna een derde aanwezig op de tweede afspraak (of 28,7%), de helft was afwezig met geldige reden en 9% van de genodigden annuleerden hun afspraak. Voor 12% van de jongeren werd de transmissieprocedure opgestart wegens ongeldige reden van afwezigheid tijdens de tweede afspraak.

.....
40 werk, ziekte, opleiding, sollicitatie,...

Tabel 2.5 Aanwezigheid op de eerste en tweede uitnodiging van alle jonge werkzoekenden die in januari of februari werden gelabeld voor het JWP+ en een uitnodiging kregen voor een informatievergadering, een begeleidingsgesprek of een bemiddelingsactie

eerste uitnodiging	aantal	percentage	tweede uitnodiging	aantal	percentage
Aanwezig	2 221	33,03		-	
transmissie geïnitieerd	1 000	14,87		-	
Afwezig (geldige reden)	3 037	45,17	Aanwezig	407	21,67
			Afwezig (geldige reden)	773	41,16
			Annulatie door wz'e	121	6,44
			transmissie geïnitieerd	188	10,01
			subtotaal (afgewerkt)	1 489	79,29
Annulatie door wz'e	466	6,93	Aanwezig	132	7,03
			Afwezig (geldige reden)	168	8,95
			Annulatie door wz'e	48	2,56
			transmissie geïnitieerd	41	2,18
			subtotaal (afgewerkt)	389	20,71
totaal	6 724	100,00	totaal	1 878	100,00

* Het gaat hier enkel om afgewerkte uitnodigingen. Voor 153 en 1 686 jongeren was de eerste resp. de tweede uitnodiging nog niet afgewerkt.

Bron: studiedienst VDAB

Tabel 2.6 Afwerking transmissieprocedure in het geval van ongeldige of onbekende reden voor de afwezigheid op de eerste afspraak met VDAB, n=1000, Vlaanderen

toestand transmissie	resultaat transmissie	aantal	percentage
Afwezig onbekende reden	Geen feedback	296	29,6
	Jongere in wachttijd	28	2,8
	Met gevolg door RVA	9	0,9
	Zonder gevolg door RVA	82	8,2
	Totaal	415	41,5
Afwezig ongeldige reden	Geen feedback	8	0,8
	Jongere in wachttijd	2	0,2
	Zonder gevolg door RVA	5	0,5
	Totaal	15	1,5
nog niet afgewerkt door RVA		9	0,9
Geldige reden		561	56,1
Totaal		1000,00	100

Bron: studiedienst VDAB

Van alle jongeren tezamen werden over de twee uitnodigingen heen 1 229 (18%) transmissies geïnitieerd op 6 724 werkzoekende jongeren. Ongeveer de helft van deze jongeren kan toch nog een geldige reden aan de RVA kan voorleggen. De moeilijke bereikbaarheid voor VDAB speelt dus ongeveer bij 9% van de jongeren (614/6 724). Opvallend is dat weinig jongeren hun afspraak annuleren. Dit kan erop wijzen dat jongeren niet op de hoogte zijn van deze mogelijkheid. Enige duiding bij de cijfers is wel noodzakelijk. De cijfers hebben betrekking op de periode januari en februari. Tijdens deze periode kenmerkt de instroom zich vooral door voortijdige schoolverlaters en jongeren met werkervaring die recent terug werkloos zijn geworden. Het gaat dus niet om de doelgroep schoolverlaters die pas in september instromen.

Kwalitatieve beschouwingen over het bereik van maatschappelijk kwetsbare jongeren

Vanuit de hoek van derden en vakbonden wordt gesignaleerd dat het nieuwe Jeugdwerkplan onvoldoende oog heeft voor maatschappelijk kwetsbare jongeren:

"Wat ik belangrijk vind binnen het Jeugdwerkplan, wij hebben ons in Leuven gericht op de moeilijkst bereikbaren. Met als gevolg dat dat oorspronkelijk heel traag van de grond kwam in Leuven. En dat er wel wat ongeduldig werd gereageerd van wat zijn de resultaten en wat bent ge aan het doen want we zien er niks van. En ik hoop met die tendering dat ze weer niet die moeilijkst bemiddelbaren gaan vergeten. Want als ge dat uitbestedt enkel aan VDAB en interimkantoren dan krijgt ge van die strategieën van we sturen de werklozen drie sms'en per dag en vier mails en dan zal die wel aan het werk geraken. Zo werkt het niet bij de moeilijkst bemiddelbaren." (trajectbegeleider derden)

Voor deze kwetsbare groep moeten uitstroombnormen op langere termijn geformuleerd worden. Ook een andere invulling van de uitstroombnormen is wenselijk. Het invullen van randvoorwaarden kan ook als resultaat gelden.

"Voor mij is een doorverwijzing naar de Sleutel ook een resultaat." (trajectbegeleider Arktos)

De VDAB-consulenten zelf beamen dat jongeren met een niet-arbeidsmarktgerelateerde problematiek pas in laatste instantie doorverwezen worden naar welzijnsinstanties of de activeringsbegeleiding. De consulenten vermelden een toenemende groep jongeren met een MMPP-problematiek die nooit gediagnosticeerd is geweest. Het gaat vooral om verslavingsproblematieken, autisme en ADHD. Zij ervaren moeilijkheden om gepaste acties te voorzien vanuit hun bevoegdheden. De consulent verwijst deze jongeren meestal eerst door naar het Observatie- Oriëntatiecentrum om de vermoedens door een tweede mening te laten bevestigen. Pas in laatste instantie gebeurt een doorverwijzing naar de MMPP-screening. Maar dan kan de consulent al een hele tijd op weg zijn met de cliënt zoals onderstaand interviewfragment getuigt:

"Na 2,5 jaar ben ik eindelijk zover dat ik hem en zijn moeder kan overtuigen van 'zou het niet zinvol zijn van via ATB een serieuze screening te laten doen?' Want ik vermoedde dat er nog andere dingen waren waar hij mee zat. Dan is het ja, neen, ja, neen. Maar dat is 2,5 jaar dat ge met iemand bezig bent. Die heeft stappen gezet en die wil mee. Dat is iemand die ervoor open staat. Die is vrijwillig in dat dossier gestapt. Die heeft een opleiding gevolgd. Dat was niet van 'laat mij gerust'. Die jongeren komen nu ook veel meer naar boven." (trajectbegeleider VDAB)

In het voormalige Jeugdwerkplan stonden de acties ook expliciet open voor OCMW-cliënten. De consulenten van het OCMW beoordelen de acties in het kader van het 13STGP voor hun cliënteel als te hoog gegrepen. Jongeren die zij doorverwezen haakten al snel af:

"Die van ons komen moeilijk daar. Heel moeilijk is dat. Wij hebben er die meegedaan hebben met de oriëntatie maar afhaken. Wij hebben er maar heel weinig doorgestuurd. [...] Heel veel van de cliënten die ik overloop met [VDAB-consulent] worden uitgeschreven door de VDAB maar wij weten dat niet. Die komen dan niet opdagen. Die stappen daar niet in mee. Als ze worden uitgeschreven kunnen wij niet weten dat ze naar RVA worden gestuurd. Ze blijven leefloontrekkers maar wij weten niet dat die uitgeschreven worden." (trajectbegeleider OCMW)

Doelgroepenbereik in relatie tot andere intermediairen

Het doelgroepenbereik kan ook vergeleken worden in relatie tot het werk van andere intermediairen. Jongeren die moeilijk bereikbaar zijn voor VDAB worden soms wel bereikt door andere actoren. Jongeren kunnen ook dubbel in begeleiding zijn. De andere intermediairen werken dan aanvullend op de VDAB. Zij zien hun acties vooral als intensiever en meer veldwerkgericht. Ook stoten zij op minder weerstand om te werken aan niet-arbeidsmarktgerelateerde zaken dan VDAB:

"Eigenlijk doen we een aantal extra activiteiten bovenop de trajectbegeleiding van VDAB en OCMW want dat bestaat ook natuurlijk. Dan gaan we een aantal dingen extra doen. Meestal komt dat neer op een stuk meegaan. Samen een weg afleggen naar... Effectief meegaan naar de hulpkas, tot in de VDAB, naar een werkgever, leren telefoneren. Maar als ge dan aan trajectbegeleiding doet met die gasten dan stoot ge altijd op het feit dat niet alle randvoorwaarden zijn ingevuld om te komen tot 'ok ik ga werken'. Want dikwijls moet ge dan ook nog in die domeinen die daar rond liggen een aantal dingen in orde brengen. Dat gaat over schulden tot het is uit met mijn lief. Dat is het hele gamma." (trajectbegeleider Arktos)

We sommen hieronder voor Mechelen de relevante andere actoren op:

- ROJM, het Regionaal Open Jeugdcentrum Mechelen, biedt naast vrijetijdsactiviteiten ook trajectbegeleiding aan in het kader van het Jeugdwerkplan. Zij bereiken hoofdzakelijk allochtone jongeren hoewel zij zich ook op een bredere doelgroep richten. Op vraag van de jongere kan een VDAB-dossier worden overgedragen aan ROJM.
- Daarnaast speelt ook Instant A, een sociaal uitzendkantoor voor jongeren, een belangrijke rol bij de ondersteuning van laaggeschoolde jonge werkzoekenden. Hun begeleiding is eerder van aanvullende aard op die van de VDAB. Zij registeren eveneens in het CVS-systeem. In 2007 bereikte Instant A volgende aantallen jongeren die tijdens het intakegesprek aangaven zich niet ingeschreven te hebben als werkzoekende bij de VDAB: 262 jongeren in twee kantoren in Antwerpen, 79 jongeren in Genk, 235 in Gent, 261 in Mechelen en 138 in Vilvoorde⁴¹.
- Ook de vakbonden bieden aanvullende ondersteuning voor hun jonge werkzoekenden via de bijblijfwerving. Enkele jongeren maakten actief gebruik van de bijblijfconsulent als verdediging bij een transmissiedossier. Maar de bijblijfconsulent treedt ook op als actief bemiddelaar naar werk.

Het valt op dat de derden vooral allochtone jongeren uit het Mechelse bereiken en minder autochtone jongeren. Een vaak aangehaald voordeel van derden is dat hun intern vrijetijdsaanbod deuren opent om jongeren vrijblijvend kennis te laten maken met de trajectbegeleider hetgeen kan resulteren in een begeleiding.

Naar actieve netwerking toe zien we dat door de coördinator van het Jeugdwerkplan stappen worden ondernomen tot uitwisseling met en informering van de andere arbeidsmarktactoren. Een VDAB-consulent vermeld positieve ervaringen bij een uitwisseling met de uitzendsector. Zo werd afgesproken dat voortaan de VDAB-consulent zich kan informeren over hoe de jongere zich tijdens een sollicitatiegesprek gedroeg. Zo kan meer inzicht verkregen worden over de presentatie van de jongere bij werkgevers. Toch blijkt het niet altijd evident om een goede samenwerking te realiseren. Reeds vermeld is bijvoorbeeld de moeilijkheid om vanuit andere lokale actoren moeilijk bereikbare jongeren toe te leiden naar de VDAB. Daarnaast blijkt op het niveau van individuele dossiers nog meer informele en formele uitwisseling wenselijk. Zo is de warme overdracht van OCMW naar VDAB nog niet gerealiseerd.

2.2.3 Inhoudelijke beschouwingen over het Jeugdwerkplan

De inhoud van de acties

De voornaamste bedenkingen vanuit de vakbonden en derden zijn dat heel wat good practices uit het oude jeugdwerkplan niet zijn opgepikt⁴². De aanpak is volgens het werkveld te sterk geënt op de ervaringen met het Oostendse jeugdwerkplan dat vooral bekend staat voor de directe focus op vacatures en de strenge aanpak. Derden die geen acties kunnen continueren in het kader van het nieuwe Jeugdwerkplan betreuren dit. Zij wijzen op de nadelen van de projectgerelateerde financiering voor hun voortbestaan.

⁴¹ Instant A (2008), *Jaarverslag 2007, Mechelen: Instant A*.

⁴² ACV (2007), *Enkele bedenkingen bij het Jeugdwerkplan Vlaanderen, Brussel: ACV*.

Een VDAB-consulent uit haar bezorgdheid over de snelheid waarmee de jongere worden opgeroepen. Jongeren na een maand oproepen voor bemiddeling kan op weerstand botsen. De jongeren moeten eerst zelf de kans krijgen om een job te vinden, aldus de consulent. Daar wordt in het huidige plan weinig rekening mee gehouden:

"Iemand die zelfredzaam is die zien wij niet. Nu zien we ze wel met het nieuwe JWP omdat ze heel vlug gelabeld worden. Dus voor sommigen vind ik het te snel persoonlijk. Want ge moet mensen die zelfredzaam zijn de kans geven om dat te doen ook. Nu riskeert ge volgens mij een deel erbij te halen die eigenlijk onze hulp niet echt nodig hebben en die ge via mailings info kunt geven." (VDAB-consulent)

De meeste jongeren geven zelf aan dat ze liever eerst zelf proberen werk te vinden:

"Ik zou eerst zelf proberen te zoeken. Als dat niet lukt, zou ik wel naar de VDAB gaan."

De jongeren zijn positief over de online VDAB-tools en de automatische jobaanbiedingen via SMS en e-mail. Maar ze wijzen erop dat de sms'jes zelden gepaste vacature bevatten. De meest gehoorde klacht is dat de aanbieding te ver van de woonplaats is. Ze vinden dat de sms'jes te weinig gepersonaliseerd zijn en te weinig rekening houden met hun voorkeuren en wensen. De jonge werkzoekenden tonen daar wel begrip voor omdat ze weten dat de matching centraal beheerd wordt en niet door de eigen trajectbegeleiders.

Een tendens bij oriënterende modules is dat steeds meer vertrokken wordt vanuit een persoonlijke verdieping en levensprojectvorming als basisinput. Deze aanpak leent zich uitstekend voor jongeren met beperkte werkervaring. Ook de beroepsoriëntatietest van de VDAB op basis van interesses is een veelgebruikt instrument bij diverse bemiddelingsacties. Het programma van het observatie- en oriëntatiecentrum van de VDAB bestaat uit een collectief gedeelte van twee weken. Deze groepsessie wordt gevolgd door individuele contacten, bedrijfsbezoeken en snuffelstages in de competentiecentra. Het OOC kan ook dienen als observatieperiode wanneer de trajectbegeleider vermoedens heeft van een MMPP-problematiek. Voor sommige jongeren is de link met de arbeidsmarkt niet duidelijk bij het stukje persoonlijke verdieping.

"Wat heeft dit met werk te maken? Ik zit hier om werk te vinden." (Yoeri)

De invulling van het controle- en begeleidingsluik

Naar stijl van de begeleiding hanteren consulenten op het terrein informele strategieën om een scheidingslijn tussen de controle- en begeleidingsrol te trekken. Derden vervullen hun meldingsplicht over de medewerking van de jongere. De beslissing tot transmissie is steeds de taak van de trajectbegeleider of de casemanager van de publieke bemiddelingsdienst om de vertrouwensband met de cliënt te bewaren. Ook binnen VDAB is een gelijkaardige tendens waarneembaar. In het kader van de automatische matching worden de reacties van jongeren op de toegestuurde vacatures geregistreerd. Jongeren die nauwelijks reageren op de toegestuurde vacatures worden uitgenodigd voor een gesprek. Tijdens dit gesprek wordt nagegaan of er iets schort aan het zoekgedrag van de jongere (wat kan resulteren in een sanctie) of aan de invulling van het werkzoekendendossier. In Oostende zal men het eerst deze techniek toepassen. De controlerol zal worden opgenomen door een andere consulent dan de trajectbegeleider om de vertrouwensrelatie te vrijwaren.

In het Mechelse Jeugdwerkplan worden gesanctioneerde jongeren thuis opgezocht door Maïzena. Een informele strategie daarbij is dat de toeleiding naar VDAB gebeurt door een consultant die zich iets flexibeler opstelt. De jongere krijgt tijdens zijn traject meer bewegingsruimte om de vertrouwensband te herstellen.

Jongeren waarbij het reële zoekgedrag naar werk tijdelijk wat moeilijker verloopt (bijvoorbeeld omwille van een zwangerschap) en waarbij een sanctie vanuit RVA dreigt, worden aangeraden om zich toch in te schrijven voor een bepaalde actie (bijvoorbeeld een oriëntatiemodule of Jobsupport). Ook al lijkt werk zoeken op dat moment weinig realistisch (zwangere vrouwen hebben nu eenmaal minder kans tijdens een sollicitatiegesprek), toch kunnen ze zich voorbereiden op een job na de bevallingsrust (bijvoorbeeld kinderopvang zoeken, een cv maken, een korte opleiding volgen...). Op die manier kunnen zij aan RVA tonen dat ze toch positief meewerken.

Ook het OCMW treedt sanctionerend op wanneer de jongere in gebreke blijft. De OCMW-consulenten twijfelen wel over de effectiviteit ervan:

"Ge kunt ze schorsen voor een week. Maar nu is het mooi weer. Dan krijgen ze geen loon. Dat vinden ze precies niet erg." (trajectbegeleider OCMW)

Een jongere die deelneemt aan het voortraject van het OCMW Mechelen pleit voor een consequenter optreden van het OCMW. Een dreiging met sanctie is niet effectief wanneer de sanctie uiteindelijk uitblijft:

"Ik ben echt gemotiveerd. Ik moet aanwezig zijn. Maar de meesten die komen een dag wel en dan drie weken niet. Het zijn altijd dezelfde die aanwezig zijn. Als ge niet komt krijgt ge geen leefloon zeggen ze. Maar op het einde blijven ze hun geld geven. Dat is niet eerlijk naar de mensen die wel komen. Ge kunt ze een keer schorsen. Dan weet de rest dat ook ineens." (Rachelle, Mechelen)

3. ELMER VZW⁴³

Elmer vzw is een Nederlandstalig initiatief voor occasionele kinderopvang in Brussel. Elmer werd twaalf jaar geleden ontwikkeld in de schoot van EVA vzw, Emancipatie via Arbeid. EVA vzw⁴⁴ is een organisatie die projectontwikkeling en -ondersteuning biedt. EVA ziet arbeid als een sleutelconcept voor een duurzame emancipatie en integratie van risicogroepen in de samenleving. Vanuit die optiek ontwikkelt EVA projecten die zowel diensten creëren die maatschappelijke noden dekken als duurzame tewerkstelling van risicogroepen. Kwalificatie en competentieversterking zijn essentiële onderdelen van het tewerkstellingsonderdeel. EVA hecht bij deze buurtgerichte projecten belang aan de inspraak van buurtbewoners.

Elmer werkt aan integratie op twee wijzen. Enerzijds biedt zij urgentie- en occasionele kinderopvang aan werkzoekenden in nood. Anderzijds biedt zij duurzame tewerkstelling, kwalificatiemogelijkheden en begeleiding op de werkvloer aan het personeel. De voornaamste klanten zijn werkzoekende ouders uit de buurt die dringend en tijdelijk een beroep willen doen op kinderopvang wegens werk of een opleiding. Daarnaast is er ook een vaste groep Nederlandstalige en autochtone ouders die bij Elmer terecht kunnen in het kader van reguliere opvang om de heterogeniteit te waarborgen.

"Want onze doelgroep was heel gemengd maar met weinig Belgen en Nederlandstaligen. We merken voor de kinderen dat het toch wel belangrijk is dat er ook wat Nederlands wordt gesproken onder de kinderen en de ouders." (coördinatrice Elmer vzw)

Elmer heeft momenteel drie vestigingen: Elmer West (Sint-Jans-Molenbeek), Elmer Noord (Schaarbeek) en Elmer Zuid (Anderlecht). Elmer vestigt zich bewust in wijken met een hoge werkloosheidsconcentratie. In 2009 wordt ook een locatie geopend in het hart van de hoofdstad.

3.1 Voor wie?

Het personeel wordt aangeworven via twee federale programma's, een DSP - doorstromingsprogramma (Wep-plus in Vlaanderen; RVA)- of

⁴³ Dit hoofdstuk bevat een neerslag van de werking van het Jeugdwerkplan anno maart-juli 2008. Op dat moment vond er een overgang plaats tussen het dertien steden- en gemeentenplan (2006-2007) en het nieuwe Jeugdwerkplan+ (januari 2008). Op het moment van het onderzoek liepen beide plannen simultaan. Bepaalde acties uit het nieuwe plan namelijk de tendering, de intensieve bemiddeling en de experimenten met de niet-bereikten waren op het moment van het onderzoek nog niet in uitvoering. Andere acties uit het oudere Jeugdwerkplan (13STGP) liepen reeds op hun einde.

⁴⁴ EVA vzw (s.d.), EVA onderneemt in diversiteit, Brussel: EVA vzw.

artikel 60§7 (OCMW). Het artikel 60 fungeert als een voortraject maar wordt in de praktijk zelden gebruikt. Elmer richt zich op een zeer kwetsbare groep: de zeer langdurig en laaggeschoolde werkzoekenden. Om in aanmerking te komen voor een doorstromingsprogramma moet men minstens 9 maanden wachtuitkering ontvangen of 24 maanden werkloosheidsuitkeringen genieten. Elmer staat open voor mannen en vrouwen, autochtonen en allochtonen, jongeren en ouderen. Er wordt gestreefd naar een gezonde mix van doelgroepwerknemers (1/3^{de}) en reguliere werknemers (2/3^{de}). Omdat Elmer behoort tot de Nederlandstalige kinderopvangcentra is voor de doelgroepwerknemers een basiskennis van het Nederlands vereist. De toeleiding gebeurt in principe vanuit Actiris of OCMW maar in de realiteit blijken de meeste kandidaten toegeleid te worden vanuit het informele netwerk (via ouders, medewerkers, toeleidingsorganisaties van kinderen of werknemers):

"Op formele basis werken we samen met Actiris en het OCMW. We moeten de vacature bekend maken. Maar de echte bronnen om het bekend te maken zijn de netwerken. Dus eigenlijk de ouders van hier die we zelf aanspreken of vriendinnen van ouders of zussen en collega's en via andere organisaties zoals opleidingsorganisaties of mensen die hier op stage zijn geweest. Dus het is meer via informele weg. We zullen geen advertentie plaatsen voor een opleidingsfunctie. We moeten de vacature wel open zetten bij Actiris en we krijgen van Actiris soms al eens een kandidaat maar dat is eigenlijk zeer beperkt. Spontaan krijgen we er hier ook veel binnen." (coördinatrice Elmer)

De twee geïnterviewde jongeren in opleiding vertellen over hoe ze na een lange zoektocht via informele weg bij Elmer zijn terecht gekomen. We schetsen eerst het portret van Selima, een nieuwkomer uit Duitsland van Maghrebijnse origine.

Selima is 22 jaar en heeft in Duitsland na haar studies vele snuffelstages gevolgd maar dit heeft nooit tot een aanwerving geleid. Door trouwplannen is ze naar Brussel verhuisd. Daar aangekomen heeft ze via haar man een halftijdse job als poetsvrouw gevonden. Na een jaar heeft ze die job opgegeven om Nederlandse les te volgen bij het Huis van het Nederlands. De school stelde haar voor om in trajectbegeleiding te gaan bij VDAB om de kosten van haar lessen te drukken. Na de opleiding Nederlands kon ze dankzij de VDAB een opleiding buitenschoolse kinderopvang volgen. Nadien zocht ze samen met de VDAB-consulent naar werk maar zonder succes. Ze wilde immers werken met baby's maar was enkel opgeleid om te werken met peuters en oudere kinderen. Uiteindelijk is ze via informele weg bij Elmer terecht gekomen:

"En ik ben deze december klaar geweest met de kinderopvang. Dan heb ik werk gezocht maar ik heb het niet gevonden. Dus was ik nog aan het zoeken en heb ik alle crèches gevraagd met kleine baby's. Maar de meesten waren Franstalig. De andere Nederlandstalige hebben gezegd ik moet al minimum drie jaar gestudeerd hebben om met kleine kindjes te werken ook als ik alleen stage wil doen. Omdat ik nog geen studies gedaan heb met kleine baby's hebben ze mij niet genomen. Ze hebben gezegd alles is goed maar ik moet gestudeerd hebben om met kleine baby's te werken. [...] Dan was ik ook nog ingeschreven bij de VDAB. Zij hebben mij geholpen, adressen gegeven, ik heb cv's & motivatiebrief gestuurd bij ik weet niet hoeveel, het waren er veel. Dus ik heb nog geen antwoord gekregen tot vandaag van hun van afzeg of toezeg. Dan heb ik zoals gezegd een oude collega van een stageplaats getroffen en zij heeft mij gezegd 'ja, er zijn Nederlandstalige crèches die ook personen nemen'. Zij heeft mij het adres [van Elmer] gegeven. Ik heb hier gebeld. Ze hebben gezegd als je wil mag je voorbij komen met je cv en dan ben ik gekomen. Drie weken later hebben ze mij gebeld om te zeggen 'ja, wil je komen voor een gesprek te hebben en om te zien'." (Selima, Brussel)

Ook Haifa vond via informele weg Elmer na een lange zoektocht zonder duidelijk en realistisch jobdoelwit.

Haifa is 21 jaar en woont bij haar ouders. Thuis spreekt ze Frans maar ze ging naar een Nederlandstalige school. Ze volgde handel talen tot het vierde middelbaar. Ze onderbrak haar schoolcarrière om te trouwen. Echter, een jaar later was ze verwickeld in een echtscheiding met haar man en kende ze persoonlijke problemen.

Haifa heeft twee jaar naar werk gezocht. Bij Actiris heeft ze niet veel steun gekregen tijdens haar werkloosheidsperiode. Ze moest er in een lokale antenne vacatures opzoeken in mappen. Op een gegeven moment stelden ze haar een termijn voor van vier maanden om werk te vinden of de uitkering zou worden stopgezet. Bij Actiris werd Haifa niet georiënteerd naar een realistisch jobdoelwit. Ze zocht administratief en boekhoudkundig werk. Gezien haar gebrek aan een diploma leidden deze sollicitaties tot weinig succes. Mogelijk was haar Nederlands of Frans ook onvoldoende om een baan als administratief bediende te kunnen uitvoeren, een typisch Brussels knelpunt.

"Ik zocht, allé, want ik had boekhouding gedaan, alles met informatica. Dat deed ik echt graag. Dat was in het domein van administratie maar ik had eigenlijk niet genoeg ervaring. En ik ben niet afgestudeerd ook niet dus ik had het echt moeilijk om werk te vinden. En via interim was het voor mij niet interessant. Ik zou ook graag een contract hebben enz. en daarna ben ik hier terecht gekomen. Gelukkig. [...] Hier ben ik terecht gekomen via kennissen. Er was een vrouw die ik al heel lang kende en hier gewerkt had. [...] En via haar ben ik hier terecht gekomen. Ze heeft mij van deze kinderopvang gesproken. Ze zei 'waarom wil je niet graag in de kinderopvang werken?' Ik heb gezegd 'waarom niet?' Ze heeft gezegd 'ik ken de coördinator, ik kan haar bellen en een gesprek hebben met haar'. Ik zeg 'waarom niet?' en zo ben ik hier terecht gekomen." (Haifa)

Beide jongeren zijn sterk gemotiveerd voor het werk maar om uiteenlopende redenen (te laaggeschoold, persoonlijke problemen, hoofddoek, onvoldoende Nederlands, foutieve oriëntatie) lukte het hen niet om op de reguliere arbeidsmarkt een betrekking te vinden. Dankzij Elmer krijgen ze nu de kans om zich te kwalificeren in de kinderopvang:

"Ik heb besloten om mijn studies terug in handen te nemen. En ik ben hier terecht gekomen en ik had de kans om een opleiding te volgen en voila." (Haifa, Brussel)

Deselectieprocedure omvat een sollicitatiegesprek en een observatiemoment. Tijdens het sollicitatiegesprek wordt gepeild naar de motivatie van de werkzoekende om te werken en gelijktijdig een opleiding te volgen en de motivatie om te werken met kinderen. Ook wordt nagegaan of de randvoorwaarden voor tewerkstelling vervuld zijn (kinderopvang, vervoer...) Kandidaten met kinderen kunnen bij Elmer kinderopvang aanvragen maar enkel op een andere locatie⁴⁵. Of de werknemer de sleutelcompetenties van kinderbegeleider bezit wordt zowel tijdens het sollicitatiegesprek getoetst als tijdens het observatiemoment op de werkvloer:

⁴⁵ Tenzij tijdens de eerste zes maanden na de zwangerschap wanneer het kind borstvoeding krijgt.

"Er wordt niet verwacht dat ze een kennis hebben over het werk maar dat ze basisattitudes hebben. Nemen ze contact met de kinderen? Nemen ze initiatief? Stellen ze vragen? Gaan ze naar de ouders? Nemen ze iets aan binnen die observatieperiode?" (jobcoach Elmer)

3.2 Hoe?

Een kwalificatie in de kinderopvang is een lang traject. In deze paragraaf beschrijven we hoe deze trajecten door Elmer worden ingericht. Vervolgens staan we stil bij het human resourcebeleid van Elmer en de uitstroom of de nazorg.

3.2.1 Stroomdiagram van het traject van een begeleider in (voor)opleiding

Elmer onderscheidt naargelang het profiel van de werkzoekende één of twee stappen in het traject tot gekwalificeerd begeleider in de kinderopvang (zie figuur 1). Werkzoekenden die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn om de opleiding tot kinderzorg te starten volgen de vooropleiding Nederlands. Werkzoekenden die het Nederlands wel voldoende beheersen volgen de opleiding in de kinderzorg (tweedekansonderwijs), georganiseerd door het Centrum voor Volwassenenonderwijs Brussel. Tegelijk doen ze werkervaring op in het beroep. Het is de combinatie inkomensverbetering samen met ervaringsgericht leren dat dit project sterk maakt. Ook uit een onderzoek van het Vlaams minderhedencentrum⁴⁶ over 'leren en werken' blijkt het belang van een opleiding in een tewerkstellingscontext. Ze verwijzen daarbij naar de voorbeeldfunctie op de werkvloer.

Figuur 2.1 Stroomdiagram van het traject van een begeleider in (voor)opleiding bij Elmer



Bron: ·interview coördinatrice Elmer & EVA vzw

⁴⁶ Vlaams Minderhedencentrum (2008), *Leren en werken combineren: praktijkvoorbeelden en beleidsaanbevelingen voor succesvolle leer-werktrajecten*, Brussel: Vlaams Minderhedencentrum.

Aanvankelijk werd het opleidingstraject van de werknemers verspreid over twee jaar, de duur van het doorstromingsprogramma. De organisatie ondervond dat de duur van het traject ontoereikend was om de kwalificatie in de kindercare te behalen. Door een zwangerschapsonderbreking, langdurige ziekte of het volgen van de vooropleiding Nederlands was meer tijd dan voorzien nodig om het traject te doorlopen⁴⁷. Daarom werd de duur van het traject verlengd door een Gesco-contract⁴⁸, een Brusselse tewerkstellingsmaatregel, te laten volgen op het Doorstromingscontract. Het Gesco-contract is in principe van onbepaalde duur maar wordt beëindigd zodra de werknemster het diploma in de kindercare heeft behaald. Zo kan het traject gerekt worden op maat van de werknemer tot de opleiding voltooid is. De begeleidster in (voor)opleiding werken vier dagen per werkweek gespreid over vijf dagen.

3.2.2 De opleiding kindercare

De opleiding kindercare duurt 2 jaar (of 4 semesters) en omvat één lesdag en een 1,5 dag stage per week. De opleiding wordt georganiseerd door het Centrum Voor Volwassenenonderwijs en resulteert in een getuigschrift kindercare erkend door Kind en Gezin. In de beginfase van het project stelde de organisatie vast dat heel wat werknemers het moeilijk hadden om de opleiding tot een goed einde te brengen. Verschillende factoren liggen aan de basis van deze uitval. Ten eerste gaat het om laaggeschoolde werkzoekenden die geen al te positieve schoolervaringen hebben. Ze zijn niet gewend om leerstof te verwerken. Ten tweede gaat het vaak om vrouwen met kinderen die na het werk een huishouden moeten runnen zodat tijd om te studeren vaak tekort schiet. Dankzij de aanwerving van een jobcoach biedt Elmer nu leermethodische ondersteuning aan.

"Ik heb wel het gevoel dat zonder die studiebegeleiding een deel niet zou doordoen. Niet alleen de studiebegeleiding maar het feit dat ze hier ook al werken, dat ze werkervaring opdoen en dat ze het graag doen en dat ze weten waarom ze dat attest aan het halen zijn, dat is zeker niet onbelangrijk." (jobcoach Elmer)

Wekelijks krijgen de studenten twee studie-uren waarin de jobcoach nagaat of ze de leerstof verwerkt krijgen, de opdrachten begrepen hebben en of ze hun tijd efficiënt kunnen beheren. Tijdens deze twee uren kunnen ze ook schoolopdrachten afwerken. Belangrijk is dat de jobcoach leermethodische ondersteuning biedt en minder inhoudelijke ondersteuning. Voor de jobcoach is dit niet altijd eenvoudig omdat werknemers aanvankelijk een meer inhoudelijke ondersteuning verwachten:

"Er wordt dus van hen verwacht dat ze thuis ook al van alles voorbereiden en dan bekijk ik dat samen met hen. Dat was een stuk op vraag van het CVO omdat ze merkten dat er eigenlijk iets teveel begeleid werd. Dus het werd bijna opgelost bij wijze van spreken. Het antwoord moet echt wel van hen komen. Ze [CVO] mogen niet te hard voelen dat daar iemand helpt of steunt. Van daar is het gekomen dat ik hen nu meer zelfstandig van thuis uit laat werken. Dus ik zeg 'bereid al een stuk voor'. Bij mensen die net gestart zijn zie ik dat het niet begint met 'bereid het stuk al voor' maar veeleer 'wat is uw opdracht? Wat gaat ge tegen volgende week kunnen oplossen?' En dat groeit. Als ge ziet dat ze op het einde geraken dan is dat gewoon van 'dat zijn mijn opdrachten, dat heb ik kunnen antwoorden, dat begrijp ik nog niet.'" (jobcoach Elmer)

⁴⁷ 10 tot 20% blijkt na een ingangsproof nood te hebben aan een bijkomende opleiding Nederlands.

⁴⁸ GESCO: het veralgemeend stelsel van gesubsidieerde contractuelen voor de non-profit sector gefinancierd door het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie.

3.2.3 Personeels- en verzuimbeleid⁴⁹

Een belangrijk organisatiekenmerk van Elmer is de uitgebreide stafondersteuning die een continu proces van bijsturing mogelijk maakt. Tijdens de opstartfase werd deze ondersteuning vooral geboden door EVA die de bestuursverantwoordelijkheid tijdelijk op zich nam.

Succesfactoren in het personeelsbeleid:

- Elmer wil op termijn evolueren naar een verhouding waarbij een derde van het personeel in opleiding is. Dit biedt meer waarborg om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te kunnen verzekeren.
- Elmer heeft oog voor de permanente bijscholing van het personeel. De organisatie biedt naast het opleidingstraject tot kinderverzorgster ook permanente vorming aan alle werknemers.
- De functieomschrijving is gespecificeerd naar de trajectfase. Voor begeleidster in (voor)opleiding gelden andere verwachtingen en verantwoordelijkheden dan voor het reguliere personeel. Elke werknemer in opleiding heeft gedurende de eerste maand een mentor op de werkvloer. De jongeren zijn erg te spreken over de ondersteuning die bij de aanvang van de tewerkstelling geboden wordt:

"Zij [de jobcoach] was de eerste dag bij mij gebleven, om mij alles te tonen, om te zien hoe ik dat doe. En dat was echt goed. Ikzelf heb geen kinderen. Maar mijn zussen hebben veel kinderen. Dus ik was echt dikwijls aan het verluieren enz. Maar het was lang geleden. Hier was het de eerste keer. Ik was aan het kijken, oh het is een meisje, voor mij is dat anders omdat mijn zussen hebben bijna allen jongens. Ze heeft gezegd 'nee, ga zacht, je gaat zien, zo beginnen'. De steen was van mijn hart gevallen voor mij. Ik ben niet meer bang geweest en dan was het goed. In het begin was ik zo van 'wat moet ik doen?'. Ze heeft het gezien. Ze heeft gezegd 'zacht, zacht, gaat beter worden van de ene dag op de andere.'" (Selima, Brussel)

"De hoofdbegeleidster en de begeleidster steunen ook. De meeste begeleiders hebben zelf de opleiding gevolgd. Ik denk echt dat de werkvloer belangrijk is, het feit dat ze iemand worden en erkend worden als begeleidster ook al hebben ze het diploma nog niet. Ze weten wel dat ze dat gaan moeten halen op een moment om te kunnen blijven werken als begeleidster." (jobcoach Elmer)

- De werknemers in opleiding worden regelmatig geëvalueerd maar ook een informele bespreking van het functioneren is mogelijk. Voor de formele evaluatie worden competentiechecklists als instrument gebruikt.
- Elmer streeft naar een diversiteit en dit zowel in het klantenbestand als het personeelsbestand. In 2006 waren werknemers met elf nationaliteiten aan de slag. Het dragen van een hoofddoek is toegestaan. Elmer is ook divers naar leeftijd en wenselijk divers naar gender.

Ervaren moeilijkheden in het personeelsbeleid:

Occasionele kinderopvang vraagt meer personeel dan reguliere kinderopvang omdat het dagelijkse cliënteel fluctueert en het om een kwetsbare doelgroep gaat. De werknemers in opleiding bieden een extra helpende hand die deze opvang mogelijk maakt. Maar het personeel in opleiding is eveneens het moeilijkst te vervangen.

⁴⁹ gebaseerd op interviews met EVA vzw, Coördinatrice Elmer, Jaarverslag 2006 en de werkmap van Elmer

"Alle niet-gekwalificeerde begeleiders zijn mensen die ervoor zorgen dat we die occasionele opvang kunnen doen. Dus als ze ziek vallen dan voelen we dat zeker wel. Het is niet altijd gemakkelijk om hen te vervangen. Stel dat we voor enkele maanden vervangers vinden dan kan je ook geen perspectief bieden dus die mensen zijn dan ook niet altijd zo gelukkig in hun baan." (coördinatrice Elmer)

Elmer is vragende partij voor meer genderdiversiteit onder de begeleiders maar ondervindt moeilijkheden met het rekruteren van mannelijk personeel.

"In het begin zeiden we wel geen mannen, want dan zeiden de vrouwen 'ik mag hier anders niet meer komen werken'. Maar we zijn daar eigenlijk van afgestapt. Er zijn nu ook mannelijke stagiairs, er is ook een klusjesman, een mannelijke stafmedewerker, er zijn papa's, dus uiteindelijk die mix zou overal moeten bestaan. We zijn in ieder geval afgestapt van te zeggen dat we alleen maar een vrouwelijk tewerkstellingsprogramma zouden zijn. Het is alleen de feitelijkheid die ons tegenhoudt." (coördinatrice Elmer)

Een sterk verzuimbeleid:

- In 2006 vielen over de drie vestigingen heen vier personeelsleden langdurig ziek of werden preventief verwijderd van de werkvloer. In totaal waren in 2006 39 werknemers actief⁵⁰.
- Elmer ondervindt weinig verzuimproblemen onder jongeren. Dit heeft wellicht te maken met de informele toeleiding en de grondige screening (bevragen sleutelcompetenties in hypothetische situaties gecombineerd met observatie op de werkvloer). De jonge werknemers zijn sterk gemotiveerd en erg te spreken over de goede werksfeer en organisatie:

"Ik hoop dat ik hier blijf. Voor mij, ik heb hier goede collega's, ik schiet met iedereen goed op. Ik heb geen probleem. Dus voor mij is het best dat ik hier blijf. Ik ben het hier echt gewoon aan het worden. Ja, als ik hier weg moet dan moet ik ergens anders iets zoeken maar ik wens echt hier te blijven. De coördinator is ook goed en alles is hier goed georganiseerd." (Haifa, Brussel)

"Ik vind het goed. In het begin ben ik gekomen om alleen een beetje te kijken. Ik vond het heel mooi. De hygiëne daar hechten ze veel belang aan en ook de veiligheid van de kinderen. Als ik gezien heb hoe ze zelf met de kinderen werken, heb ik gedacht ikzelf wil graag dat mijn kinderen ook in zo'n opvang zijn. Het is hier echt familiair, de sfeer is goed." (Selima, Brussel)

- Welk beleid voert Elmer ten aanzien van verzuim?
 - Werknemers krijgen vier bijkomende feestdagen die ze vrij kunnen inzetten. De bedoeling is dat andersgelovigen deze feestdagen inzetten voor hun religieuze feestdagen. Dit is een vorm van preventief verzuimbeleid⁵¹.
 - In het geval van langdurige afwezigheid wordt contact onderhouden met de afwezige. Er zijn ook duidelijk afspraken rond het verwittigen in het geval van ziekte en het inleveren van het dokterattest.
 - Per kwartaal en per jaar worden alle afwezigheden per personeelslid systematisch bijgehouden. Dit laat toe om risicovol verzuim te detecteren evenals de oorzaken ervan. Indien noodzakelijk volgt een gesprek met de betrokkene.

⁵⁰ Elmer (2007), Jaarverslag 2006, Brussel: Elmer.

⁵¹ Bron: interview Linda Struelens (EVA vzw) en huishoudelijk reglement Elmer.

3.2.4 De uitstroom en de nazorg

Hieronder volgt een uittreksel van het Jaarverslag 2007⁵² wat ons een beeld geeft van de behaalde resultaten:

“Sinds de start hebben reeds 18 medewerkers hun kwalificatie behaald, waarvan 5 in de loop van 2007. 14 medewerkers konden in Elmer doorstromen naar een vaste functie van begeleidster. 3 medewerkers hebben een vaste job gevonden in een ander kinderdagverblijf. 1 medewerker, die kwalificeerde in de loop van 2007, is uitgestroomd en verkoos verder opleiding te volgen. In de loop van 2007 waren 8 medewerkers bezig met de opleiding “Kinderzorg” in het CVO te Anderlecht. Daarvan zijn er 3 gestart in de loop van 2007. 2 begeleidsters volgden een vooropleiding Nederlands. Ze zullen in juni 2008 deelnemen aan de ingangsproof van de opleiding Kinderzorg. 1 begeleidster met een Franstalig diploma werd begeleid in de voorbereiding van haar taalexamen bij Selor. Deze begeleiding gebeurde aan de hand van simulaties die Selor ter beschikking stelt.”

Volgens de coördinatrice situeert de uitval zich bij werknemers in vooropleiding. Door moeilijkheden met de Nederlandse taal is de opleiding tot kinderverzorgster voor sommigen te hoog gegrepen. Momenteel ondersteunt een taalcoach de docenten van het CVO om het lesmateriaal toegankelijker te maken.

Waar vroeger de gekwalificeerde begeleidsters meestal konden doorstromen binnen Elmer zelf, stelt men vast dat de mogelijkheid tot interne doorstroom vandaag bijna verzadigd zijn. Elmer streeft naar een verhouding van 1/3^{de} doelgroepwerknemers tegenover 2/3^{de} reguliere begeleiders. Omdat externe uitstroom de meest waarschijnlijke optie is voor diegenen die de opleiding voltooien maar ook voor diegene die uitvallen, is recentelijk een samenwerkingsverband opgericht met Groep Intro. Groep Intro biedt nazorg en sollicitatietraining voor de zorgsector.

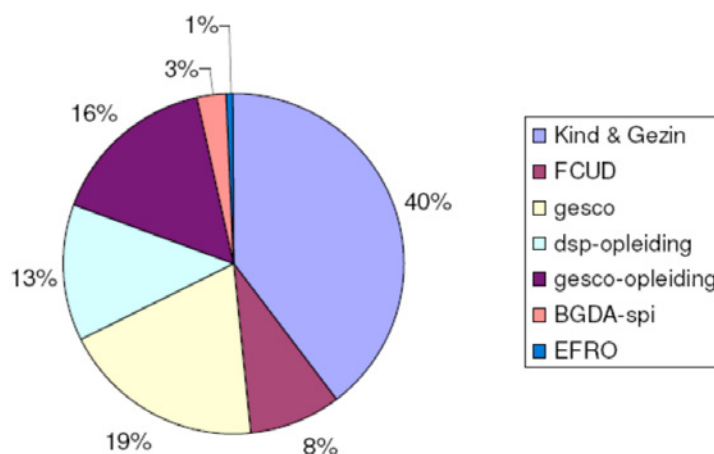
Een mogelijk knelpunt is het dragen van een hoofddoek op de werkvloer. Vanuit Elmer is dat toegestaan maar het kan wel een de doorstroom naar een andere job bemoeilijken. Flora, het netwerk voor vorming en werk creatie voor vrouwen, heeft voor de jobcoaches van diverse tewerkstellings- en opleidingsprojecten een reflectiemoment over deze thematiek ingelast. Er werd vooral stilgestaan bij de wijze waarop jobcoaches vrouwelijke doelgroepwerknemers kunnen voorbereiden op de verwachtingen van werkgevers ten aanzien van het dragen van een hoofddoek.

52 Bron: Elmer (2007), Jaarverslag 2006, Brussel: Elmer.

3.3 Door wie?

Dit opleidings- en tewerkstellingsproject is enkel mogelijk door een mix van federale, lokale en Vlaamse subsidiekanalen. De opleiding (inschrijvingskosten, cursusmateriaal) wordt betaald vanuit de eigen werkingsmiddelen. De GESCO-contracten behoren tot de Brusselse aangewende middelen. Actiris/RVA respectievelijk het OCMW komt tegemoet voor het doorstromingsprogramma en artikel zestig en de omkaderingspremie van de jobcoach. Voor de reguliere werknemers zijn vooral Kind en Gezin en FCUD (Fonds voor Collectieve Uitrusting en Diensten) belangrijk subsidiebronnen.

Figuur 2.2 Subsidiebronnen van het personeel van Elmer, 2006



Bron: Elmer (2007), Jaarverslag 2006, Brussel : Elmer

3.4 And So what?

Kinderverzorgster is een knelpuntberoep evenals het gebrek aan kinderopvang een knelpunt is voor de inschakeling op de arbeidsmarkt. Elmer toont aan dat het mogelijk is één oplossing te bieden voor beide knelpunten. Een goed uitgebouwd human resource beleid in combinatie met werkervaring, begeleiding op de werkvloer, opleiding en een inkomen vormen de bouwstenen van het project. De intensiteit van het project maakt het mogelijk bij te dragen aan de participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt.

"Jonge mensen die te vroeg afhaken van school krijgen toch nog een kans om direct aan de slag te kunnen en daarnaast een opleiding te volgen. En niet, eerst een opleiding volgen en dan pas zoeken naar werk. Want ondertussen kunt ge gaan solliciteren maar als je geen werkervaring hebt kunnen ze nog altijd zeggen van 'ja, ge hebt nog geen ervaring'. Maar hier krijg je ook ervaring en worden ze begeleid op de werkvloer en kunnen ze ook diploma behalen. Dat zijn toch wel sterke punten." (coördinatrice Elmer)

Door werknemers in te bedden naast reguliere werknemers maken de jongeren sneller progressie dan wanneer ze enkel een opleiding zouden volgen. Deze casestudy toont ook aan dat een actie niet altijd specifiek op jongeren gericht hoeft te zijn om succesvol te zijn. Eerder onderzoek van Van Hemel e.a. (2008) bevestigt dat een werkervaringsproject gericht op jongeren meer vooruitgang boekt wanneer de jongeren ingebed worden naast reguliere werknemers in een professionele setting. Ter illustratie geven we hieronder een fragment van een jongedame uit Mechelen die graag als opvoedster zou willen werken maar daartoe niet gekwalificeerd is:

Rachelle is 20 jaar en tot haar 17 jaar heeft ze BUSO-onderwijs gevolgd. Ze is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Momenteel is Rachelle vijf maanden zwanger en neemt ze deel aan een voortraject van het OCMW. Rachelle wil zo snel mogelijk werk. Met 930 euro per maand waarvan ze al 500 euro huur moet betalen komt ze niet toe. Ze wil haar kinderen het beste geven maar daarvoor moet ze zo snel mogelijk aan de slag. Rachelle vertelt dat ze als inpakster wil werken maar dat is eigenlijk niet haar droomjob. Haar droomjob is als opvoedster te werken met autistische kinderen.

"Ik zou eigenlijk graag met autistische kinderen werken. Ik heb twee broers met autisme. Maar ik heb BUSO gevolgd dus ik kan dat werk niet doen. Ik wil wel een opleiding volgen als ik daarmee geld kon verdienen. Dan zou ik dat graag doen. Voor inpakker heb je niet echt een opleiding nodig. Dat kan iedereen. Ik ben in Mechelen al eens gaan horen [voor een job als kinderverzorgster] maar daar zeiden ze 'sorry, wij kunnen met u niks doen'. Ik heb twee autistische broers. Ik weet hoe dat ineens zit. En ik heb twee kleine kinderen. Ik kan daarmee overweg. Ik kan daar toch niks aan doen dat ik BUSO heb gevolgd. Ik weet niet hoe ik daar ben terecht gekomen." (Rachelle, Mechelen)

Sarah vertelt dat ze ervan droomde om zelf een kindercrèche te openen:

"Ge moet eigenlijk een 1,5 jaar op voorhand kinderopvang aanvragen vooraleer je dat vindt. Dus ik heb ook al zelf geprobeerd om onthaalmoeder te worden maar die van Kind en Gezin vond ons te jong. En dat we te weinig ervaring hadden. Wij hebben hier thuis ook geen plaats maar ze moeten de mensen toch de kans geven om het te proberen." (Sarah, Mechelen)

Ook Sarah beschikt met haar getuigschrift als magazijnier uit het deeltijds onderwijs niet over de geschikte kwalificatie om kinderverzorgster te worden. Alleenstaande en samenwonende jongeren beschikken over onvoldoende inkomsten om een opleiding te volgen. Daarom is het volgen van een intensieve beroepsopleiding niet aantrekkelijk omdat de inkomenspositie er dan niet op vooruit gaat.

Sterke punten	Zwakke punten
leermethodische ondersteuning	genderdiversiteit (mannelijke werknemers)
kwalificatie + werkervaring + inkomen + omkadering	hoofddoek als drempel voor uitstroom?
goed personeels- en verzuimbeleid	
continu proces van bijsturing om te voldoen aan doelstellingen	
Informeel toeleiding	

4. CASE 'DUG-OUT': EEN SAMENWERKING TUSSEN OCMW, ROYAL ANTWERP FC EN WERKVORMM VZW IN HET KADER VAN HET OPEN STADION FONDS

Het project 'dug-out' werd ontwikkeld in de schoot van het Open Stadion Fonds, opgericht door de Koning Boudewijnstichting en de staatssecretaris voor Duurzame Ontwikkeling en Sociale Economie. Dit fonds biedt stimulansen aan Belgische voetbalclubs uit de eerste en tweede klasse tot het nemen van een maatschappelijk engagement. De voetbalclub Royal Antwerp FC, gelegen in het stadion 'De Bosuil' te Deurne, maakt werkloze jongeren warm voor een job via hun interessesfeer (voetbal). De concrete uitvoering van het project is een samenwerking tussen het OCMW, Werkvormm vzw en de voetbalclubs Royal Antwerp FC en Germinal Beerschot. Werkvormm is een lokale derdeorganisatie op het vlak van opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven voor kansengroepen. Het maatschappelijk engagement van RAFC beperkt zich niet tot dit specifieke project. Zo kunnen ook taakstraffen worden uitgevoerd in het Stadion en jaarlijks organiseert de voetbalclub ook een jobbeurs in het stadion.

Box - Werkvormm is een vzw ontstaan in 2002 dat opleiding, werkervaring en finaliteitstewerkstelling aanbiedt aan kansengroepen op de arbeidsmarkt in de sectoren metaal, horeca, logistiek, lokale diensteneconomie en toerisme. Werkvormm is ontstaan in de schoot van de Kempische brug, een incubatiecentrum, en is gelegen op het eilandje in Antwerpen. Structurele partners zijn de stad Antwerpen, OCMW Antwerpen, VDAB, het Open Stadion Fonds maar ook ESF, de Vlaamse Gemeenschap, het havenbestuur en MAS (museum aan de stroom).

4.1 Voor wie?

De doelgroep van 'dug-out' zijn jonge leefloongerechtigden met een project voor maatschappelijke integratie bij de tewerkstellingsdienst van het OCMW. De jongeren worden toegeleid door het OCMW en geselecteerd door Werkvormm vzw. De belangrijkste selectiecriteria zijn, aldus de jobcoach van Werkvormm, de motivatie van de jongeren en de heterogeniteit van de groep als geheel. De jobcoach beoogt een evenwichtige groep samen te stellen naargelang profiel, etnische herkomst en achtergrond. De beheersing van het Nederlands is geen selectie criterium aangezien Werkvormm in eigen huis Nederlandse lessen aanbiedt. Daarom biedt dit project ook kansen voor nieuwkomers. Tot op heden (dit is de eerste maal dat 6 jongeren zijn aangeworven in het project die zijn uitgestroomd tijdens de zomer van 2008) is er slechts één afhaker van het project gekend.

4.2 Wat?

De doelstelling van een artikel zestig is om leefloners (terug) in regel te brengen met de sociale zekerheid en voor te bereiden op de reguliere arbeidsmarkt. In casu kunnen de jongeren een jaar werkervaring opdoen als sporttornado of onderhoudsmedewerker van het voetbalstadion. De kernopdrachten zijn groenonderhoud en onderhoud van de zitplaatsen. Twee haventornado's worden bijkomend ingezet om de buurt rondom het stadion te verfraaien.

Alle jongeren krijgen op het einde van het project de mogelijkheid om een VCA-attest te behalen. De tewerkstellingsmaatregel voorziet buiten de lessen Nederlands en de VCA-opleiding in vijf bijkomende weken opleiding. Deze vijf weken worden enkel ingezet indien er geen schakelresultaat is op het einde van een traject en maakt een voortijdige doorstroom naar werk mogelijk zonder contractbreuk.

De werkervaring doelt op het bijbrengen van de nodige basiscompetenties. Daarmee valt dit project eerder onder gedragsgerichte interventies en minder onder technische competentieversterkende interventies.

"Voor de sporttornado's hebben we dat eigenlijk niet [evaluatie van technische competenties] omdat ze enkel een bosmaaier gebruiken of een zaagmachine. Voor de rest is daar niet veel technisch bij. Af en toe banken schilderen, dat is geen echte opleiding. Dus als die mannen wat kunnen schilderen, kunnen we dat beknopt in hun cv zetten dat ze daar enige kennis in hebben. Maar naar de werkgever toe moeten we ook aangeven dat die kennis niet doorgedreven is. Eigenlijk een echte opleiding niet, wel werkervaring."
(jobcoach Werkvormm)

Voor de geïnterviewde jongeren liep het tewerkstellingsproject bijna op hun einde. Het viel op dat ze alledrie verder hun competenties wensten bij te schaven.

"Moi, j'aimerais faire une formation. Quelque chose manuelle car j'ai pas fait l'école." (Kojo, Antwerpen)

4.3 Hoe?

4.3.1 De begeleiding

De begeleiding wordt opgenomen door de instructeur (Werkvormm), de jobcoach (Werkvormm) en de trajectbegeleider van het OCMW. De instructeur staat in voor de dagelijkse aansturing op de werkvloer. De jobcoach buigt zich over de evolutie van de jongere in zijn traject en de uitstroom naar werk of een beroepsopleiding. De meest essentiële component van het project 'dug-out' is de combinatie van jobcoaching met trajectbegeleiding. Gezamenlijk bieden ze begeleiding aan zowel voor welzijns- als werkmateries. Daarbij wordt ook aangestuurd op de zelfredzaamheid van de doelgroepwerknemers. De bedoeling is niet dat de begeleiders alle problemen oplossen maar dat zowel de jongere als de begeleider gezamenlijk een oplossing zoeken voor problemen.

"Ik kom alle veertien dagen langs om te kijken hoe het werk verloopt, maar ook hoe het thuis is, op alle vlakken eigenlijk, het randgebeuren naast hun werk. Als mensen vragen hebben over hun huisvesting, heb ik een aanvraagformulier voor een sociale woning, deurwaarder, schulden, advocaat, verzekeringen. Echt alles voor die mensen. Ik probeer zoveel mogelijk die mensen op hun verantwoordelijkheid aan te spreken: eigenlijk moet jij bellen en moet jij dit proberen te doen. Voor sommige die het Nederlands niet onder de knie hebben proberen we dat zelf wel te doen. Je weet ook, schuldeisers zijn niet altijd de gemakkelijksten. Als ge zegt 'ik ben van het OCMW van Antwerpen' is dat soms net iets gemakkelijker om iets gedaan te krijgen." (trajectbegeleider OCMW)

"Alles wat het werk kan bemoeilijken dat komt bij u [OCMW-trajectbegeleider] terecht, of speel ik door naar u maar meestal komen ze wel naar u. Ik vind dat belangrijk. Alles wat een probleempje oplevert dat dat kan doorgespeeld worden [naar het OCMW] zodat ze hier kunnen werken. Ik probeer ze tegen het einde van een tewerkstelling met alles in orde te stellen. [...] Ik zeg altijd tegen de mannen kom naar hier, naar Werkvormm om 8u. Vertel uw probleem. We proberen dat op te lossen. Gaat dat niet dan kan je zelf gaan. Dan bel ik naar OCMW, 'dat is het probleem' en als die dan zegt 'hij moet naar daar en daar dan mag die vertrekken.'" (jobcoach Werkvormm)

Deze vorm van duocoaching biedt voor het OCMW een duidelijke meerwaarde ten opzichte van andere werkplaatsen. De OCMW-consulent krijgt meer zicht op het functioneren van de doelgroepwerknemers op de werkvloer.

"Op andere werkplaatsen ben ik ook begeleider voor het werk. Poetsvrouwen bijvoorbeeld. Bij poetsen kan ik niet zeggen 'ja dat is goed gepoetst' of die is goed bezig of niet. Dan ga ik vragen aan die toezichter: 'is dat naar behoren of is dat niet naar behoren?' Maar dat is niet dezelfde samenwerking dan met Werkvormm. Hier ziet ge dat dat veel intensiever gebeurt. Die hebben een eigen evaluatiesysteem. Op andere werkplaatsen heeft men dat zelfs niet intern en ook niet bij het OCMW. De tewerkstelling met het artikel 60 wordt gewoon beoordeeld door de dienst activering." (trajectbegeleider OCMW)

De stijl van de begeleiding is een mix van formele en informele opvolging. Ten eerste zijn er driemaandelijke evaluatiegesprekken met het OCMW, de instructeur en de jobcoach van Werkvormm. Ten tweede gebeurt een belangrijk deel van de omkadering via informele gesprekken. Dit doorbreekt barrières om over problemen te praten volgens de jobcoach:

"Autoritair gezag dat werkt niet. Wat wel helpt is het in het oog houden en een keer langsgaan: 'seg, wat was dat gisteren met X? Ambras gehad?' Maar gewoon als ze aan het werk zijn want als ge dat officieel aan een tafel gaat doen dan werkt dat toch niet. Dan kan dat zijn dat die dan zegt dat is niet waar. Maar het werkt wel en dan is dat verteld ook. Als ge 2 dagen daarna zegt: 'seg, met die andere alles in orde?' Ze moeten gewoon het gevoel hebben dat ge ermee bezig bent. Dat vinden ze heel belangrijk." (jobcoach Werkvormm)

De jongeren zelf zijn tevreden over de begeleiding die wordt aangeboden:

"Bij VDAB moet ge echt alles zelf doen om te zoeken. Bij het OCMW, ge moet er wel zelf naar toe, maar die maken wel een afspraak met u om te zien dat uw papieren in orde zijn om daar te beginnen. En Werkvormm, ja, die doen zo wat de twee dingen van het OCMW en de VDAB. Die zoeken mee voor u als ge dat wilt, die zorgen ook dat uw papieren in orde zijn. En de eerste keer gaan die ook mee op sollicitatiegesprek enzo. En dat kan voor sommige mensen wel een motivatie zijn denk ik." (Ken, Antwerpen)

Naarmate het traject vordert wordt er meer uitgekeken naar een jobdoelwit en wordt strenger opgetreden:

"In het begin als die binnenkomen die komen werken en niks anders. Die hebben een contract om te komen werken. Dan vind ik heel belangrijk dat ze weten dat dat voor 1 jaar is ten eerste en ten tweede dat het een werkervaring is. Dat ze voor hun eigen moeten kijken om hun werk te verbeteren. De eerste drie maanden kan het heel ver gaan maar na drie maanden... Hoe meer naar het einde van het traject hoe strakker we ons opstellen." (jobcoach Werkvormm)

"Vooraan in het traject vraag ik dat ook al eens of ze een jobdoelwit hebben. Maar daar zijn ze dan nog niet echt mee bezig. Maar dat komt dan in de helft van hun traject en dan vraag ik 'hoe lang moet ge nog? Nog vijf maanden? Amai, dat is hier bijna gedaan?' En dan beginnen ze van 'oei, ja, dat is waar. En dan?' Ik antwoord dan 'ja ik weet het niet'. En dan na een paar dagen komen ze wel met iets af. Ik zeg dan niet dat dat dan direct goed is." (jobcoach Werkvormm)

Een nadeel volgens de jobcoach is dat de trajectbegeleiding over de gehele arbeidsloopbaan teveel versnipperd is waardoor belangrijke informatie verloren gaat.

"Ze hebben een opleiding gedaan. Ze komen met zoveel personen in contact. Ik weet niet. Dat zal wel helpen maar het zou beter zijn om één begeleider te hebben die verantwoordelijk is voor die mens. Stel u voor: ge hebt gedaan en ge vindt geen werk. Ge komt een paar keer terug of ge komt niet meer terug. Wij vergeten die. Die wordt aangeschreven door een trajectbegeleider voor werk. Die heeft daar een opleiding gevolgd en die gaat daarna een opleiding volgen als kok. Een paar maanden geleden is er een gast doorgestroomd. Na een half jaar kwam die terug binnen via inburgering. Dan dacht ik van 'waar zijn wij nu mee bezig? Dat kan toch niet?'" (jobcoach Werkvormm)

Zowel voor Werkvormm als voor het OCMW heeft de nazorg op het einde van de tewerkstelling een vrijwillig karakter. Voor jongeren zonder schakelresultaat op het einde van het werkervaringsproject is er geen onmiddellijke aansluiting met de oproeping van de VDAB voor jonge werklozen. Mogelijk komt daar verandering in met de nieuwe samenwerkingsovereenkomst die werd afgesloten tussen de stad Antwerpen, het OCMW en de VDAB op 29 januari 2008. Eén van de afspraken is dat de werknemers drie maanden voor de afloop van het contract bij VDAB in bemiddeling gaan.

4.3.2 Tools

Werkvormm zelf heeft enkele beloftevolle tools ontwikkeld voor de profielbepaling van de doelgroep, de afstandsmeter tot de arbeidsmarkt, en een competentiechecklist die dient als leidraad bij evaluatiegesprekken. De afstandsmeter tot de arbeidsmarkt bevat objectieve en subjectieve criteria om te bepalen hoe ver de persoon verwijderd is van de reguliere arbeidsmarkt. Tot de objectieve criteria behoren indicatoren zoals leeftijd, beroepsverleden, herkomst en studies. De subjectieve criteria geven zicht op de motivatie en arbeidsattitudes van de werknemers. Het instrument wordt (nog) niet gebruikt in de begeleiding van de jongeren maar vooral om een beter zicht te krijgen op de doelgroep.

De competentiechecklist meet de vooruitgang van de jongeren. De sterkte van deze checklist ligt in de scoring van de competenties. Aan de hand van concreet waarneembaar gedrag worden de competenties gescoord op een schaal. Op deze wijze is de checklist weinig vatbaar voor subjectieve interpretatie, aldus

de jobcoach. Volgende basiscompetenties worden door Werkvormm onderschreven⁵³: veiligheid, discipline en stiptheid, tempo en werkritme, doorzettingsvermogen, samenwerking/collegialiteit, flexibiliteit en respect voor het werkmateriaal. Sinds enkele maanden werd het instrument tot spijt van Werkvormm aan de kant geschoven omdat het OCMW een eigen evaluatiesysteem ontwikkeld heeft.

Tijdens het tewerkstellingsproject kunnen de jongeren een VCA-attest behalen en een opleiding Nederlands volgen. Vooral voor nieuwkomers is dit project erg gunstig omdat ze Nederlands op de werkvloer kunnen leren en tegelijk kunnen proeven van de Vlaamse arbeidsmarkt.

"Pour moi c'est bon. J'apprends comment parler et agir avec les autres. Ca me donne de l'inspiration comment me comporter dans une grande société." (Kojo, Antwerpen)

4.4 And so What ?

Werkvormm ervaart het project 'dug-out' eerder als een voortraject naar werk. Ook andere OCMW-locaties delen de mening dat het doel van een artikel zestig zich moet beperken tot een opstap naar een traject.

"Wij zouden nu onze doelstellingen zodanig moeten verfijnen dat als ze op het einde van een artikel 60 weten wat ze willen, en als ze klaar zijn om de stap te zetten, dan zou onze taak bij het OCMW eigenlijk voor een stuk volbracht zijn. [...] Het is beter dat ze eigenlijk aan het werk gaan en de randvoorwaarden zo positief mogelijk stellen met natuurlijk het gevaar dat ze denken dat het gemakkelijk gaat. Je hebt voor- en nadelen. Succesfactoren vind ik toch die twee dingen, dat ze klaar zijn, dat ze een goed zelfbeeld hebben, weten ze wat ze willen doen in hun verder leven." (coördinator Werkpunt, OCMW Mechelen)

In Mechelen heeft het OCMW ervoor geopteerd een voortraject⁵⁴ voor een artikel zestig in te richten in plaats van het artikel zestig zelf als een voortraject te beschouwen. Toch mag er tijdens zulk voortraject meer oog zijn voor vorming en oriëntatie van de werknemers onder andere door afwisseling in het werk te brengen. Ook het OCMW Mechelen vindt het wenselijk dat jongeren tijdens hun werkervaring van verschillende werkplaatsen kunnen proeven om een beter zicht te krijgen op hun jobdoelwit. Belangrijk is dat de jongeren werkervaring kunnen opdoen in een beroep waarnaar vraag is op de arbeidsmarkt.

"Een gevarieerd aanbod moet ook als je met jobs op maat werkt. [...] Een vijfde van onze tewerkstelling is administratief werk. Dat zijn jobs die economisch eigenlijk niet bestaan: klasseerwerk. Dat heb je eigenlijk alleen nog bij openbare diensten. Waar bestaat zulk werk nog? Of mensen die de post binnen het bedrijf verdelen. Dat is jammer. Ge laat mensen werkervaring opdoen waar de kans heel klein is dat ze in die sector kunnen verder werken zonder verdere bijscholing." (OCMW Mechelen)

53 Werkvormm (s.d.), *Competenties en evaluatie haventornado's*, Antwerpen.

54 Genaamd 'City Team' en uitbesteedt aan Alexander Calder

Ak-trac-tie is een voortraject naar werk met een welzijnsinvalshoek. Het programma richt zich op langdurig werkloze en laaggeschoolde jongeren en wordt gesubsidieerd door de stad Kortrijk. Het is een voorbeeld van een voortraject waar korte vormingsmodules en snuffelstages worden ingebed. De jongeren worden ingezet als helper bij evenementen en doen klusjes bij verschillende NGO's en overheidsdiensten zoals het opbouwen van podia voor een festival of het onderhouden van beschermde natuurgebieden. Er wordt gedurende twee dagen geproefd van een VDAB-opleiding (vb. stukadooropleiding). Daarnaast worden ook sport-, spel- en vrijetijdsactiviteiten aangeboden en is er veel aandacht voor (arbeids)attitudeverandering. Door de variëteit van het programma onderscheidt dit project zich van andere tewerkstellingsprojecten.

Op het einde van de tewerkstelling bij Werkvormm is vaak een bijkomende beroepsopleiding nodig. Werkvormm kan hier interne doorstroommogelijkheden aanbieden. Werkvormm kan jongeren intern ook tewerkstellen in afwachting van een betere aanbieding. Voor de allerzwaksten is finale tewerkstelling bij de organisatie mogelijk. Eén jongere stroomde intern door naar een project lokale diensteneconomie en werkt onder een SINE-contract:

"Het voordeel is, je ziet hem regelmatig en als er zich ergens anders een kans aanbiedt dan kunt ge nog zeggen van [X] we hebben hier nog iets." (jobcoach Werkvormm)

Naar het einde van het artikel zestig-project houden zowel RAFC als Werkvormm een oogje in het zeil op potentiële werkgevers. Sponsors van de voetbalclub kunnen een interessant kanaal zijn maar ook regelmatige contacten met andere werkgevers en de jobbeurs die RAFC jaarlijks organiseert in het stadion:

"We werken samen met een interimkantoor en we hebben ook rechtstreeks contact met werkgevers bijvoorbeeld in het kader van een IBO. Dat zijn mensen die je meestal al kent. Die vertrouwen u gewoon op uw woord. Die gaan niet verder. Die vragen soms zelf geen cv of iets anders. Voor de deelnemers is dat motiverend." (jobcoach Werkvormm)

Sterke punten	Zwakke punten
Intensieve begeleiding op de werkvloer Duocoaching welzijn en werk	Weinig technische competentieversterking
Interne doorstroommogelijkheden naar beroepsopleiding en finaliteitstewerkstelling	Heterogeniteit naar leeftijd
Heterogene ploeg (behalve naar leeftijd)	

5. EXARIS INTÉRIM

5.1 Pour qui ?

Conditions

Afin de pouvoir être reçu chez Exaris, le jeune doit remplir plusieurs conditions que l'on peut qualifier de conditions objectives. Si ces conditions sont remplies, le jeune peut alors s'inscrire chez Exaris et avoir un premier entretien avec un consultant. Ces conditions sont les suivantes :

- Avoir entre 18 et 30 ans
- Habiter le Région de Bruxelles Capitale
- Avoir au maximum le Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur (CESI)
- Etre inscrit chez Actiris

Profils des candidats

De janvier 2007 à janvier 2008, 2204 candidats ont été inscrits. Parmi eux, 176 ont bénéficié d'un emploi en tant qu'intérimaire et 29 d'un contrat à durée indéterminée.

Parmi les candidats, 36% sont des femmes alors que cette proportion est de 43% chez les intérimaires.

Un peu plus de 1% des candidats sont néerlandophones. Tous les autres sont francophones.

Tabel 2.6 Structure par âges des candidats

Candidats			Intérimaires		
Age	nombre	%	Age	nombre	%
Moins de 20 ans	250	11%	Moins de 20 ans	32	18%
20 – 25 ans	916	42%	20 - 25 ans	71	41%
26 – 30 ans	819	37%	26 - 30 ans	60	34%
Plus de 30 ans	219	10%	Plus de 30 ans	13	7%
Total	2204		Total	176	

Tabel 2.7 Répartition par nationalité

Candidats			Intérimaires		
Nationalité	nombre	Pourcentage	Nationalité	nombre	Pourcentage
Belge	1354	62%	Belge	119	69%
Marocain	288	13%	Marocain	9	5%
Afrique	315	14%	Afrique	17	9%
Français	73	3%	Français	7	4%
Autres	174	8%	Pays de l'Est	8	4%
			Autre	16	9%
Total	2204		Total	176	

Considérations qualitatives sur les candidats

"Les jeunes arrivent chez Exaris avec une vague idée de ce que c'est. L'agent d'accueil est ainsi amené à expliquer le fonctionnement et la philosophie d'Exaris. La plupart des jeunes, dès l'information reçue pensent que leur chance est là et qu'ils trouveront l'emploi dès demain. (...) Ils sont fragiles dans la mesure où ils ont perdu des repères et vivent de sérieux problèmes. (...) Souvent, ils sont agressifs au départ et ont quelque chose d'assez perturbant dans leur démarche. Ils n'adoptent pas les bons comportements et cela peut s'expliquer par le fait qu'ils aient été déçus ailleurs. (...) Lorsqu'ils arrivent chez Exaris, ils ne voient rien d'autre qu'une nouvelle agence d'intérim. (...) Les degrés d'agressivité diffèrent selon les jeunes mais 30% d'entre eux sont agressifs au départ, que ce soit physiquement, dans le regard, dans le langage ou dans l'attitude. Ceci s'explique par le fait qu'ils n'y croient pas car ils sont passés par d'autres agences d'intérim où ils ont vécu des expériences négatives, où on n'a manifesté aucun intérêt pour eux et où on les a considérés comme des numéros. (...) 30% des jeunes au contraire sont moins agressifs et en veulent. (...) Les 30 autres pourcents se situent entre les deux extrêmes. Leurs cas sont mitigés ; s'ils ne sont pas agressifs, ils n'en ont pas pour autant la motivation ou le profil nécessaire pour décrocher un emploi. (...) un public particulier est celui des jeunes filles mères. (...) Les jeunes qui entrent chez Exaris sont pressés de s'inscrire et de trouver un emploi (...) tous les jeunes sont conscients de la nécessité de travailler. Certains se disent que cela ira et qu'il suffit d'être optimiste et motivé. D'autres ont été optimistes sans que cela ait eu de résultats et se retrouvent hésitants et moins sûrs d'eux. Il y a enfin les agressifs avec qui c'est difficile. (...) La première motivation des jeunes pour trouver un emploi est l'argent. Celui-ci est nécessaire pour quitter les parents, être autonomes, avoir un toit et tout ce qui va avec. (...) c'est avant tout les besoins insatisfaits qui créent la motivation à trouver un travail. Les jeunes se situent en situation d'urgence face à une situation financière insatisfaisante. C'est sans doute dans leur expérience professionnelle qu'ils voient que le travail n'est pas seulement l'argent mais aussi une reconnaissance sociale et le fait de se sentir utile. (...)" (Un agent d'Exaris)

"Certains jeunes sont novices sur le marché de l'emploi. D'autres ont eu, depuis un certain temps, un parcours un peu chaotique. Certains ont eu un parcours professionnel à l'étranger mais ont des difficultés à trouver de l'emploi en Belgique et à s'y adapter. (...) Certains jeunes encore, viennent par obligation par rapport à Actiris. Certains, du point de vue financier, ont parfois plus d'intérêt à être chômeur qu'à travailler. (...) Beaucoup de jeunes sont déçus de l'emploi car ils ont eu des expériences négatives, ont été exploités ou n'arrivent pas à se stabiliser. (...)" (Un agent d'Exaris)

5.2 Pourquoi ?

Hypothèse causale

Le volet comportemental

Chez Exaris, les causes du non emploi et des difficultés d'insertion sont principalement envisagées sous l'angle comportemental. Si les jeunes n'arrivent pas à trouver un emploi ou à s'y maintenir, c'est qu'ils n'adoptent pas les "bons" comportements et ne se remettent pas en question.

"Beaucoup de jeunes qui arrivent chez Exaris n'arrivent pas à comprendre pourquoi ils ne trouvent pas un emploi. Pour eux, ils sont dans les conditions pour trouver un emploi mais ne se questionnent pas sur les causes de leur non emploi. Pour eux, ce n'est pas une question d'attitude, de comportement ou de connaissance s'ils ne trouvent pas un emploi mais bien parce que l'employeur n'arrive pas à les comprendre ; Pour ces jeunes, s'ils ne trouvent pas de travail, c'est de la faute des employeurs." (Un agent d'Exaris)

"Les facteurs d'échecs les plus courants sont les facteurs comportementaux (porter une casquette, ne pas arriver à l'heure, chiquer, adopter une attitude désinvolte,...) Il y a un problème de discipline. S'ils ne savent pas s'en tenir à des petites choses comme celle là, ce sera difficile au boulot." (Un agent d'Exaris)

Le volet social

Comme expliqué dans le point "considérations qualitatives sur les candidats", les jeunes sont décrits comme des jeunes relativement difficiles qui n'adoptent pas les "bons" comportements en réaction à des frustrations et des déceptions vécues par rapport à l'emploi. Dès lors, l'agressivité et l'inadaptation du comportement sont expliquées par les trajectoires chaotiques de ces jeunes.

Hypothèse d'intervention

Donner une expérience...

"L'outil proposé est le concept de bureau d'intérim social. L'intérim comme outil va permettre de jouer le tremplin vers un emploi fixe, objectif avoué d'Arès, contrairement aux autres agences. Cet outil va permettre aux jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés d'obtenir une expérience dans une entreprise et de profiter de celle-ci pour être engagée dans les termes d'un emploi stable si l'expérience s'est avérée positive. Les employeurs partenaires sont des employeurs qui cherchent à engager à durée indéterminée. La période d'intérim est proposée pour tester la personne et voir si elle correspond aux exigences du travail et si elle s'intègre. De cette façon, l'entreprise prend moins de risque car elle passe par l'intérim et Arès peut faire en sorte que des personnes qui n'auraient pas directement été engagées sous contrat à durée déterminée le soient au terme de leur contrat d'intérimaire. Ce système permet à la personne de développer des compétences, de s'intégrer, de voir si le poste lui convient et d'acquérir une expérience sur le marché de l'emploi. L'outil principal est donc l'intérim tremplin." (Un agent d'Exaris)

"Le fait simplement d'avoir une expérience professionnelle si minime fut-elle peut avoir un effet de réelle

transformation dans le sens positif. Offrir ne fut-ce qu'une journée d'emploi dans un environnement auquel ils ont été préparés à un jeune peut être quelque chose de positif et peut permettre au jeune de revoir leur copie qui associe bien souvent l'emploi aux autres, au manque, à quelque chose d'inaccessible voire d'interdit." (Un agent d'Exaris)

5.3 Sur quoi ?

...en travaillant le comportement...

Exaris agit principalement sur la dimension comportementale des jeunes en visant à adapter les comportements des jeunes aux comportements attendus par l'entreprise.

"Le succès dans l'insertion professionnelle est le fait d'acquiescer un emploi. Pour ce faire, il s'agit pour le jeune de convaincre l'employeur qu'il sera un bon travailleur. Il s'agit dès lors, pour Exaris, de faire en sorte que le jeune élimine, dans ces comportements, tout ce qui pourrait être vu par l'employeur comme un frein à l'emploi. Les jeunes sont amenés à travailler leurs attitudes de sorte qu'elles correspondent aux attentes des employeurs." (Un agent d'Exaris)

Une des dimensions comportementales importantes est la dimension communicationnelle ou la façon de gérer la relation professionnelle.

"Exaris travaille sur le comportement du jeune, sur sa façon d'être, sur sa façon de communiquer avec ses collègues ou avec ses responsables. La relation doit être professionnelle." (Un agent d'Exaris)

Il s'agit pour Exaris de faire en sorte que le jeune transforme son désir de travailler en aptitude comportementale à l'employabilité.

"La majorité des jeunes qui viennent chez Exaris ont vraiment envie de travailler. C'est clair car ils font la démarche d'entrer dans l'agence munis d'un CV. Cette envie est là, mais dans les faits, elle n'est pas toujours concrétisée et c'est là dessus qu'on essaye de travailler. Il s'agit de faire comprendre à la personne qu'il ne suffit pas de dire qu'elle a envie de travailler mais qu'il faut le comportement adéquat. Le comportement et ce qu'on dit doit aller ensemble." (Un agent d'Exaris)

Exaris agit aussi sur les entreprises utilisatrices :

- En veillant à la qualité de l'insertion du jeune et à l'évitement des abus

"Le consultant fait en sorte que tout se passe dans les meilleures conditions possibles dans le cadre de la collaboration avec les entreprises utilisatrices (respect de la législation,...). Il fait entre autre en sorte que les entreprises utilisatrices ne profitent pas du fait que certains travailleurs soient en difficulté pour abuser de la situation." (Un agent d'Exaris)

- En sensibilisant les entreprises à l'insertion des jeunes peu qualifiés et en réduisant les risques d'échec dans l'insertion par la sélection et le jobcoaching

"Un autre outil mobilisé est la sensibilisation des entreprises à l'insertion de jeunes peu qualifiés. Exaris se présente comme une opportunité pour ses clients d'engager des jeunes peu qualifiés et de leur permettre de s'en sortir en leur permettant une expérience professionnelle dont les risques qu'elle se passe mal sont

limités par le jobcoachnig et par la sélection des profils.” (Un agent d’Exaris)

- En veillant à fournir aux entreprises les profils attendus et en valorisant les candidats sur base (notamment) de leur personnalité

“L’attente des employeurs est avant tout d’obtenir des profils qui correspondent à leurs attentes. Celui d’Exaris est de fournir les profils attendus. (...) Exaris “vends” ses candidats, non simplement sur CV mais en vantant la personnalité des candidats, le fait d’en vouloir, d’être motivé...” (Un agent d’Exaris)

5.4 Comment ?

Etape 1 : L’accueil

Le jeune décide tout d’abord de s’inscrire chez Exaris. Il peut choisir de pousser la porte d’Exaris car Actiris le lui a conseillé (26 %), car une connaissance lui en a parlé (11 %), car il a vu une annonce (9 %), car il est passé devant par hasard (7 %), car le Mission Locale le lui a conseillé (5 %), car il en a entendu parler dans la presse (4 %), car le CPAS le lui a conseillé (2 %) ou pour d’autres raisons (36 %). Afin de pouvoir s’inscrire chez Exaris, il n’y a qu’une solution possible : se rendre à l’agence le lundi matin, le mercredi matin ou le jeudi après midi. Lorsque le jeune se présente à l’agence, il est reçu par l’agent d’accueil dont la première mission est de vérifier si le jeune correspond bien aux critères objectifs (conditions) décrits plus haut. A ce stade, toutes les personnes qui ne correspondent pas aux critères sont exclues de la participation au dispositif (ceux qui sont trop âgés, trop qualifiés, n’habitent pas en région bruxelloise,...). Les autres, c’est à dire ceux qui correspondent aux conditions d’admission, se voient proposer, dans la journée même, un entretien d’une quinzaine de minutes avec un des deux consultants. Le rôle de filtrage exécuté par l’agent d’accueil n’est pas négligeable. En effet, sur 10 personnes qui se présentent chez Exaris, deux seulement correspondent aux critères d’admission.

L’accueil est un premier moment déterminant dans la trajectoire du jeune au sein d’Exaris. A ce stade, les jeunes sont amenés à remplir une fiche individuelle comprenant des données identificatoires et à présenter leur CV. C’est ce dernier, plutôt qu’un “interrogatoire du jeune” qui permet directement à l’agent d’accueil de vérifier si le jeune est dans les conditions. C’est aussi un moment pour l’agent d’accueil de mettre le jeune en confiance, de mettre l’accent sur l’importance du CV, sur celle de s’inscrire chez Actiris. Les données récoltées sont encodées dans un logiciel.

C’est aussi souvent à l’accueil que de la violence se manifeste d’emblée et qu’un travail est effectué par rapport à cela.

“Encaisser l’agressivité, ne pas réagir à cette violence, induit le jeune à passer à l’étape suivante où il va prendre conscience de son agressivité inutile et commencer à expliquer pourquoi il est en colère. Les explications sont souvent les mêmes : “On trime, on va d’agence en agence et on ne voit pas le boulot arriver. On nous dit d’être actif mais que faut-il donc faire pour être actif ?...” L’outil contre la violence est de faire prendre conscience, par une attitude de mur ou d’encaissement, que cette violence est absurde. Par le renvoi au jeune de l’inutilité de sa violence, celui-ci est amené à interroger cette violence. Il explique alors la raison de cette violence qui est due aux exclusions successives. C’est alors le moment pour Aris d’expliquer son objet.” (Un agent d’Exaris)

"Cette violence n'est pas gratuite mais existe en réaction à quelque chose. Cette violence est sous-tendue par quelque chose et le danger est de stigmatiser, de réduire les jeunes à quelques caractéristiques négatives comme l'absence de motivation, la violence ou l'inadaptation." (Un agent d'Exaris)

Etape 2 : Le premier entretien avec le consultant

Les jeunes correspondant aux critères d'admission se voient tous proposés un entretien avec un consultant. Cet entretien est déterminant pour la suite des événements. En effet :

"Ce sont donc à peu près 20% des personnes screenées qui sont placées dans la base de données comme presque prêtes à l'emploi. C'est avec ces 20% de public presque employable que sont organisées les activités de jobcoaching intensif. Si ce sont les meilleurs qui passent le premier cap, il est utile de rappeler que le public d'Aris est constitué de personnes que les autres agences d'intérim refusent. Ce sont donc les plus employables parmi les moins employables." (Un agent d'Exaris)

Ce premier entretien dure environ une quinzaine de minutes, minutes durant les quelles le consultant va poser un jugement sur la personne interviewée et déterminer, sur une échelle d'employabilité allant de 1 à 4, l'aptitude de la personne à l'emploi, le degré d'employabilité de la personne ou encore de degré d'éloignement de la personne par rapport au marché de l'emploi.

Voici la distribution des profils entre janvier 2007 et janvier 2008 :

Tabel 2.8 distribution des profils entre janvier 2007 et janvier 2008

Employabilité	Candidats	Pourcentage
Très bon profil	262	12%
Bon profil – motivé	668	30%
Profil moyen	927	42%
Profil réorienté ou hors critères Aris	347	16%

Outre ces quatre degrés, les agents d'Exaris font référence à d'autres classifications :

Les inemployables où la démarche est de les réorienter vers d'autres partenaires. Les presque employables dont la faille se situe au niveau comportemental où la démarche est de travailler le comportement avec eux. Les presque employables dont la faille se situe au niveau des compétences où la démarche est de les orienter vers des formations. Les employables qui ne s'y prennent pas bien dans leurs démarches où l'intervention se situe au niveau de la préparation à l'emploi.

Lors de ce premier entretien, le jeune va être amené à parler de son choix d'arrêter l'école, des expériences engagées à la sortie de l'école (travail, formation, famille, périodes d'inactivité, voyages,...), de son parcours social et professionnel et de ses expériences de travail y compris en noir en vue de valoriser ses compétences, de sa situation familiale,...

Des filtres spécifiques seront utilisés par les consultants pour classer le jeune dans l'une des 4 catégories. Les filtres cités par Exaris sont : la connaissance d'une des deux langues nationales, le fait d'avoir des papiers, le fait de sortir de l'école par abandon et de n'avoir aucune expérience de travail, la motivation et la capacité à organiser sa vie de famille.

A l'issue de ces entretiens, des éléments sont encodés dans la base de données. Ils reflètent l'impression que le jeune a donnée et des éléments pouvant caractériser son degré d'employabilité. *ex* : "a une bonne présentation", "est motivé", "a peu d'expérience mais est flexible sur les horaires", "a demandé une attestation pour l'ONEM", "chiquait", "était affalé sur le bureau", "veut un horaire 9h-16h". Ces éléments peuvent être divisés en deux catégories : les facilitateurs et les freins à l'emploi. Ils peuvent caractériser l'attitude du jeune lors de l'entretien, sa motivation, ses compétences ou ses exigences.

Nous avons eu la chance d'assister à 7 de ces entretiens et avons pu en tirer les éléments suivants :

Les différentes dimensions sur lesquelles le jeune est amené à s'exprimer sont les suivantes :

- Le fait d'être en ordre au niveau administratif (papiers en règle,...)
- Les expériences professionnelles et leur appréciation par le candidat
- La justification de l'inoccupation
- La connaissance des langues
- La situation de revenus actuelle (chômage, CPAS,...)
- L'utilisation de l'outil informatique
- Le type d'emploi souhaité
- Les disponibilités horaires
- Les formations effectuées et leur appréciation par le candidat
- Les tâches concrètement effectuées lors d'expériences antérieures
- La possession d'un véhicule et d'un permis de conduire
- La motivation pour le(s) métier(s) envisagé(s)
- Le projet professionnel éventuel
- Le type d'emploi envisagé
- Les démarches effectuées pour rechercher de l'emploi et leurs résultats
- S'ils ont été intérimaires, les raisons pour lesquelles on ne leur a pas proposé un emploi fixe

Ce ne sont pas systématiquement les mêmes questions qui sont posées au candidat. Cela dépend de sa situation et de son discours. Ce qui est évalué durant 15 minutes, c'est l'employabilité du jeune. Cette notion d'employabilité a ici différentes dimensions :

- La présentation de soi : Le conseiller juge la présentation du jeune, s'il peut ou non se présenter correctement chez un employeur. S'exprime-t-il aisément ? Chique-t-il ou porte-t-il une casquette ? Comment est-il habillé ?

"Il n'est pas directement employable. Il sent mauvais. Aucun de nos employeurs ne voudrait de lui. Je le verrais plus dans des emplois sociaux comme les petits riens ou ce genre de choses. » (Un agent d'Exaris)

"Il est certes un peu bourru mais c'est le secteur" (Un agent d'Exaris)

"Il a une bonne présentation" (Un agent d'Exaris)

- Les compétences techniques : Le conseiller évalue ici quelles compétences a le jeune en fonction du métier ciblé. Le jeune a-t-il déjà posé des cloisons ? a-t-il déjà conduit des camions ? Sait-il utiliser un ordinateur ?

"On voit qu'il a de l'expérience. Il sait parler du métier. Il a les compétences nécessaires." (Un agent d'Exaris)

- L'adresse dans les démarches de recherche d'emploi : Le conseiller juge évalue ici l'adresse de la personne dans sa recherche d'emploi (évaluation du CV, des démarches effectuées,...)

"Elle est maladroite dans sa démarche (amener un CV dans cet état). Si elle avait voulu avoir un PC, elle aurait su en trouver un." (Un agent d'Exaris)

"Il a sans doute la volonté de travailler mais il s'y prend mal. Son CV n'est pas bon" (Un agent d'Exaris)

- La motivation : Le conseiller pose ici une évaluation de la motivation du jeune à travailler. Veut-il ou non travailler ? Quels efforts est-il prêt à faire pour travailler ? sait-il ce qu'il veut ?

"Elle vient sans doute pour le cachet. Pour ne pas être sanctionnée par l'ONEM" (Un agent d'Exaris)

"C'est un bon candidat. Cela vaudrait la peine de le tester dans une mission. Il a vraiment envie de travailler dans l'électricité, ce la se voit et c'est important." (Un agent d'Exaris)

- Le fait d'avoir un projet professionnel : Le conseiller évalue ici la capacité du jeune à envisager l'avenir et à se mettre en projet.

"Beaucoup de jeunes n'ont pas de projet professionnel. Or on est d'autant plus motivé à rechercher de l'emploi quand on sait ce qu'on veut faire et l'objectif qu'on peut atteindre." (Un agent d'Exaris)

"Vous pouvez aussi voir les choses dans l'autre sens : choisir d'abord ce que vous voulez faire et faire en sorte d'y arriver. Vous devez montrer votre motivation" (Un agent d'Exaris)

A l'issue du premier entretien, les jeunes qui entrent dans les trois premières catégories d'employabilité sont encodés dans la base de données et reliés à des critères qui équivalent à des métiers (critère manutentionnaire, nettoyeur, épicier, ouvrier de production, manutentionnaire, vendeur,...).

Etape 3 : La sélection pour le poste à pourvoir

"Une fois qu'un poste est libéré chez un client, Exaris effectue une recherche sur base des critères susmentionnés et toutes les personnes correspondant à ces critères sont affichées. Exaris utilise alors d'autres filtres pour la sélection comme le fait pour la personne de s'être manifestée plusieurs fois, les horaires de travail ou la mobilité. A l'issue de la sélection par critères, une dizaine de personnes sont sélectionnées pour le poste à pourvoir et invitées à un entretien individuel chez Exaris pour voir si elles correspondent au poste. La personne la plus adaptée au poste à pourvoir va alors participer au jobcoaching." (Un agent d'Exaris)

Etape 4 : Le Jobcoaching

Le jobcoaching vise l'acquisition et l'augmentation des compétences comportementales à l'employabilité qui, ici encore, peut prendre les formes décrites plus haut. Qu'il s'agisse de préparer un bon CV, de préparer l'entretien de sélection, de travailler la présentation de soi, d'expliquer le chemin à suivre jusqu'à l'entreprise et les personnes à qui s'adresser, de faire le suivi de l'intégration du jeune dans l'entreprise, de travailler la motivation ou le projet professionnel, le jobcoaching vise toujours à adapter les comportements du jeune aux attentes et aux exigences de l'entreprise et du travail. Le jobcoaching est individualisé en fonction des profils des jeunes et des profils attendus par les entreprises. Sa durée, son intensité et son contenu sont variables en fonction des situations et des besoins. Le jobcoaching peut se diviser en deux phases :

1. Avant l'entrée dans l'entreprise il vise à préparer le travailleur à donner bonne impression à l'employeur et à adopter les "bonnes" attitudes pour l'occupation du poste.

"Le jobcoaching a pour objet de préparer à l'entretien de sélection (anticipation des questions de l'entretien, mise en valeur de son parcours et de ses expériences,...) et à l'occupation du poste (qui vas parfois jusqu'à la prise de connaissance des ingrédients nécessaires à la préparation d'un sandwich). Le coaching est de minimum une heure mais peut avoir une durée variable selon le poste à pourvoir, les exigences des employeurs, le profil du jeune,... certaines personnes doivent à peine être coachées alors qu'il est préférable que d'autres soient accompagnées jusqu'à l'entreprise. Il s'agit d'un travail au cas par cas." (Un agent d'Exaris)

"Le premier entretien détermine la première impression que l'employeur va avoir de la personne. C'est pourquoi la préparation à ce premier entretien compte beaucoup. Il s'agit, avec cette préparation, d'adapter la personne à ce qu' l'entreprise attend d'elle et ce pour chaque employeur et chaque demandeur d'emploi dans sa singularité." (Un agent d'Exaris)

Pour cette première phase, Exaris amène le jeune à se mettre en valeur et à se présenter sous son meilleur jour.

"Il s'agit de relever ce qui, dans l'expérience du jeune, peut correspondre à une expérience utile pour l'emploi. (...) Les jeunes font peu référence à leurs expériences en dehors du circuit régulier de l'emploi. Or celles-ci peuvent s'avérer utiles. Il s'agit d'amener le jeune à se mettre en valeur comme il devra le faire lors de son entretien. Se mettre en valeur, parler de son expérience de façon positive, éviter de montrer des caractéristiques qui pourraient déplaire à un employeur, se montrer prêt à travailler, éviter de chiquer, donner bonne impression,... autant de ficelles pour réussir à se faire engager." (Un agent d'Exaris)

2. Durant le contrat, le jobcoaching vise à veiller à l'intégration du travailleur dans l'entreprise et à son adaptation aux exigences de celle-ci. Exaris agit comme un prescripteur de comportements à l'adresse des jeunes en vue de leur intégration dans l'entreprise.

"Il s'agit d'apprendre aux jeunes quelles sont les règles à respecter chez un employeur." (Un agent d'Exaris)

"Il s'agit parfois pour Exaris de réapprendre aux jeunes à se tenir." (Un agent d'Exaris)

"Le suivi, au besoin quotidien, fait partie du Jobcoaching. Il consiste essentiellement à recadrer le travailleur :

"Cela fait deux jours que tu es en retard, corrige cela." *Essaye d'être plus ouvert avec tes collègues.*
 "Accepte quand on te fais des remarques, elles sont faites pour que tu t'améliores." *"Evite les comportements agressifs."*. (Un agent d'Exaris)

Le Jobcoaching repose sur une relation de confiance entre le consultant et le jeune.

"La confiance installée fait en sorte que les jeunes se confient plus facilement à Exaris qu'à leur employeur et cela permet de résoudre les problèmes (...) Le confiance se gagne par un travail régulier avec le jeune, un contact permanent, par le fait qu'on lui donne de la confiance. Le fait de faire confiance à un jeune pour occuper un poste fait que la confiance s'installe et que les jeunes se confient plus. Donner une chance à un jeune à qui on n'a donné aucune chance par le passé entraîne le fait que le jeune montre de la gratitude."
 (Un agent d'Exaris)

Ce tableau classe les actions de Jobcoaching et montre le nombre d'actions réalisées de janvier 2007 à janvier 2008 :

Tabel 2.9 Les actions de jobcoaching et nombre d'actions réalisées, janvier 2007 – janvier 2008

Actions de jobcoaching	Nombre
Accompagnement sur le lieu de travail	183
CV	249
Entretien approfondi	210
Préparation à l'entretien	169
Relooking	85
Testing	21
Travail sur les connaissances en langues	3
Total des actions	920

5.5 Par qui ?

Le personnel opérationnel d'Exaris se compose d'un administrateur délégué, de deux consultants et d'un agent d'accueil. La consultante est jobcoacheuse et responsable de la prospection clients. Elle a une expérience professionnelle en Mission régionale pour l'emploi et est licenciée en sciences du travail. Le consultant est jobcoacheur et responsable de la gestion "client" et du respect de la réglementation. Il a une expérience comme consultant dans une agence d'intérim classique. L'agent d'accueil est licencié en droit à l'étranger et détenteur d'un DEA en droits de l'homme.

5.6 Quand ?

Le moment de la prise en charge n'est pas un moment spécifique dans la trajectoire du jeune. Chaque jeune bruxellois peu qualifié ayant entre 18 et 30 ans est admissible. Sa candidature dépend du moment où lui-même choisit de se présenter à l'agence ou encore du moment où un autre opérateur l'invite à le faire.

5.7 Avec qui ?

La constitution d'agences d'intérim d'insertion en Région de Bruxelles Capitale émane d'un appel à projets initié par le Ministre Cerexhe. Le projet retenu devait émaner d'un partenariat public-privé. C'est Daoust intérim, Febecoop et Actiris qui ont unifié leurs forces pour créer Exaris. Ces trois acteurs sont présents dans le conseil d'administration et ont eu un rôle à jouer dans la création de la structure. Exaris fonctionne de manière autonome. Le partenariat avec Actiris consiste d'abord en ce que chaque candidat doit être inscrit chez Actiris et, ensuite, en ce qu'Actiris oriente des jeunes demandeurs d'emploi vers Exaris. Les partenaires principaux sont les clients, à savoir les entreprises qui acceptent de recevoir des intérimaires de chez Exaris dans le but de les engager à terme dans le cadre d'un emploi stable.

5.8 And so what : Points forts et points faibles

Points forts	Points faibles
Le jeune est accueilli dans un lieu professionnel et est pris au sérieux	Le jeune est jugé sur chacune de ses manifestations
Tous les jeunes ont droit au premier entretien	Seuls 8 % d'entre eux seront mis à l'emploi
L'expérience professionnelle assistée par le jobcoaching est un plus dans l'insertion	Le fait d'être débouté peut agir comme un facteur d'échec pour l'insertion
La confiance placée dans le jeune lui permet de se relever	Le jeune doit vraiment mériter la confiance
Les jeunes sont réorientés et conseillés s'ils ne correspondent pas au profil	On ne dit pas clairement au jeune s'il y aura des suites. On ne les informe pas du jugement posé sur eux lors du premier entretien.
Il y a présence et gestion d'un véritable portefeuille d'entreprises sensibilisées	L'employabilité du jeune n'est pas prédictive de l'entrée en emploi
Un travail intéressant est effectué par rapport à la violence de certains jeunes	Le travail sur l'employabilité peut contribuer à mettre l'accent sur des manques
Les jeunes sélectionnés ont de réelles perspectives d'emploi durable	
Le jeune est amené à se mettre en valeur de façon positive	

6. CRÉASOL FILIÈRE BÂTIMENT

6.1 Pour qui ?

Conditions

Afin de pouvoir être stagiaire dans une EFT, la personne doit remplir plusieurs conditions que l'on peut qualifier de conditions objectives. Si ces conditions, fixées par le décret du 01.04.2004 de la région wallonne relatif à l'agrément et au subventionnement des organismes d'insertion socioprofessionnelle et des entreprises de formation par le travail, sont remplies, la personne peut poser sa candidature en tant que stagiaire au sein de l'EFT. Ces conditions sont les suivantes :

- Avoir au moins 18 ans
- Ne pas avoir le Certificat d'Enseignement secondaire inférieur (CESI) ou un titre équivalent
- Être inscrit au Forem

Ces conditions sont aménageables dans certains cas particuliers.

Profils des stagiaires

En 2007, à peu près une centaine de stagiaires ont participé à la mesure dont quasi exclusivement des hommes.

"La filière «Bâtiment et services connexes» a accueilli en 2007 plus de 31% de personnes ayant connu une période de détention qui dans de nombreux cas s'avère supérieure à deux ans. Nous avons effectué une étude comparative du taux d'insertion professionnelle de cette population : les issues directement positives représentent plus de 70% alors que le taux général cette filière est de 63,4%."⁵⁵

⁵⁵ Créasol, rapport d'activités 2007

Ces différents tableaux issus du rapport d'activités 2007 nous éclairent sur les profils du public :

Tabel 2.10 profils du public , 2007

	variable	nombre	pourcentage
Age	18 - 25 ans	48	43,6%
	25 - 45 ans	59	53,6%
	45- 65 ans	3	2,7%
	Total	110	100,0%
Nationalité	Belge	59	53,6%
	Ressortissant étranger CEE	4	3,6%
	Ressortissant étranger hors CEE	47	42,7%
	Total	110	100,0%
Statut	Chômeur complet indemnisé	41	37,3%
	Stage d'attente	6	5,5%
	Sans ressources	30	27,3%
	Personnes à charge du CPAS	33	30,0%
	Total	110	100,0%
S. Familiale	Cohabitant famille	28	25,4%
	Cohabitant couple	31	28,2%
	Isolé	41	37,3%
	Isolé avec enfant	0	0,0%
	Autre (semi-détention, maison d'accueil, hôpital psychiatrique, ..)	10	9,1%
	Total	110	100,0%
Diplôme	Pas de CEB	3	2,7%
	Diplôme non reconnu	45	40,9%
	CEB (certif. d'ens. primaire)	37	33,6%
	CESI (certif. ens. second. Inf.)	25	22,7%
	CESS (certif. ens. second. Sup.)	0	0,0%
	Total	110	100,0%
Inactivité	Moins de 1 an	39	35,4%
	De 1 an à 2 ans	29	26,4%
	Plus de 2 ans	42	38,2%
	Total	110	100,0%

Considérations qualitatives sur les stagiaires

"D'abord, on a un public très diversifié (...) vous avez tout aussi bien des jeunes qui sont en rupture scolaire que des personnes qui sortent de prison, que des demandeurs d'asile, que des personnes qui travaillent en noir ou en intérim qui souhaitent se spécialiser, que des personnes ayant connu de longues dépressions,... (...) C'est un public qui a des difficultés à se projeter à long terme. (...) Ce que les personnes veulent, c'est comme tout le monde : avoir un emploi stable, pouvoir emprunter pour s'acheter sa maison et sa voiture, pouvoir se marier, avoir sa famille,... (...) Chez ce public, il y a d'abord un problème d'estime de soi, de confiance en soi. (...) Il y a souvent une image erronée de ce qu'est le travail, un manque de repères certainement et de plus en plus. On a des générations qui n'ont jamais vu leurs parents travailler ou qui les ont vu travailler en Afrique ou dans d'autres pays où les réalités ne sont pas du tout semblables à ce qu'on connaît ici. (...) Puis évidemment, il y a un manque de qualifications important. (...) Certains sont dans des situations financières tellement difficiles que même prendre le bus ou acheter ses tartines est difficile. (...) Puis évidemment, souvent, d'autres difficultés s'ajoutent aux difficultés d'insertion professionnelle telles que les problèmes de logement, de dettes, de justice, familiaux, de maltraitance, de papiers,... (...) Ils s'imaginent souvent le travail comme plus facile qu'il est réellement et c'est comme cela pour tous les métiers." (Un agent de Créasol)

"Que ce soient des gens qui sortent de prison ou autres, ce sont toujours des gens qui, de toute manière et depuis longtemps, sont dans la pauvreté, dans la précarité, qui sont généralement peu scolarisés et qui se disent depuis longtemps qu'ils ne le seront jamais et qu'ils ne trouveront jamais rien. Pour beaucoup, s'ils ne passent pas par chez nous et vont directement voir l'entreprise, ils ne rentreront pas pour la simple et bonne raison qu'ils ne vont pas arriver avec un bon CV, qu'ils ne vont pas pouvoir s'exprimer convenablement, qu'ils n'ont pas le passé qu'il faut,... (...) Ils ont l'impression qu'il n'y a pas de place pour eux. Déjà, beaucoup ont du mal à trouver un travail mais comme eux, en plus, sont dans une situation précaire et n'ont pas de diplôme, ils pensent que de toute façon on ne les prendra pas. (...) D'autres travaillent en noir, gagnent mieux qu'ici et ont déjà un train de vie. (...) On s'oblige à prendre un public que d'autres EFT ne prennent pas : des toxicomanes et des alcooliques abstinents, des prisonniers,... On s'impose de prendre quasiment tout le monde. (...) Souvent, les stagiaires sont démunis et ont pris l'habitude de dépendre tout le temps de quelqu'un. Du CPAS, de la prison,... On ne leur demande jamais leur avis et ils ont perdu l'habitude d'être quelqu'un. Il y en a qui ont le mental pour survivre à cela et à redevenir comme un poisson dans l'eau dans la société mais, pour d'autres, c'est plus compliqué. Il y a aussi des petits jeunes qui ont toujours vécu en Belgique, qui n'ont pas fait d'études et qui se disent qu'il est temps qu'ils fassent quelque chose de leur vie mais qui sont très immatures. On a l'impression que c'est "papa maman". (...) Il y en a aussi clairement qui ne veulent que leur chômage mais qui ne le disent pas. Pour certains, leur passage ici n'est qu'une couverture pour justifier d'avoir fait une formation pour le Forem et ne pas nécessairement travailler après mais le pourcentage est faible. (...) On a un public qui, pour beaucoup, est obligé d'être ici (ONEM, CPAS, Prisons). (...) (Un agent de Créasol)

6.2 Pourquoi ?

Hypothèse causale

Chez Créasol, l'hypothèse causale centrale des difficultés d'insertion des jeunes est leur parcours. Les causes du non emploi et des difficultés d'insertion sont principalement envisagés sous l'angle de la

précarité et de la difficulté du parcours des personnes. Si les jeunes ont des difficultés à s'insérer, c'est bien sûr car ils ont peu de qualifications mais aussi qu'ils ont vécu des échecs successifs, des situations de dépendance, d'isolement, de rejet, de discrimination,... qui ont entraîné notamment une perte de la confiance en soi et qui les ont éloignées de la possibilité de trouver un emploi.

Le manque de qualification, le cloisonnement et le manque de confiance en soi sont évoqués comme autant de freins à l'emploi.

"Le premier problème est la qualification. Les jeunes ne sont pas qualifiés or les entrepreneurs recherchent des personnes qualifiées (...) Par ailleurs, certaines personnes sont fort cloisonnées et le cloisonnement n'aide personne (...) Les stagiaires sont déjà peu sûrs de leurs capacités techniques et de leurs compétences à réaliser sur le terrain (...)" (Un agent de Créasol)

"Il y a d'abord un problème d'estime de soi, de reprise de confiance." (Un agent de Créasol)

Les parcours particulièrement durs des personnes sont évoqués comme la cause du manque d'estime de soi et de la désespérance.

« Les personnes ont vécu des parcours d'obstacles où elles n'ont plus du tout confiance en elles, où elles se disent qu'il n'y a rien qui peut leur arriver de bien dans la vie et certainement pas un travail." (Un agent de Créasol)

Aux trajectoires précaires, au manque de qualifications et au découragement s'ajoutent les difficultés qu'entraînent ces caractéristiques lorsqu'il s'agit de se présenter à un employeur.

"Que ce soient des primo arrivants, des gens qui sortent de prison ou autres, ce sont toujours des gens qui, de toute manière et depuis longtemps, sont dans la pauvreté, dans la précarité, qui sont généralement peu scolarisés et qui se disent depuis longtemps qu'ils ne le seront jamais et qu'ils ne trouveront jamais rien. Pour beaucoup, s'ils ne passent pas par chez nous et vont directement voir l'entreprise, ils ne rentreront pas pour la simple et bonne raison qu'ils ne vont pas arriver avec un bon CV, qu'ils ne vont pas pouvoir s'exprimer convenablement, qu'ils n'ont pas le passé qu'il faut,..." (Un agent de Créasol)

Il y a enfin une perte de repères par rapport au travail.

"Il y a bien souvent une image erronée de ce qu'est le travail. Un manque de repères certainement et de plus en plus. Donc ce qui nous semble naturel à nous ne l'est pas nécessairement pour eux ce qui fait qu'il faut tout réexpliquer depuis le début. Se lever à l'heure, prévenir si on est en retard, ne pas péter un plomb tout de suite quand on a un problème avec un collègue,..." (Un agent de Créasol)

Hypothèse d'intervention

L'hypothèse d'intervention découle de l'hypothèse causale. Là où les jeunes ont vécu des expériences d'échec, de rejet, de discrimination,... qui les ont amené à se trouver éloigné de l'emploi, Créasol va proposer un parcours qualifiant basé sur une expérience de travail, des objectifs atteignables à court terme et une dimension de respect et de non jugement.

L'intervention se base sur l'expérience de travail. Cette dernière est le véritable noyau de l'intervention en ce que tous les autres types d'interventions auront pour objet de favoriser l'intégration dans l'entreprise.

L'expérience de stage constitue le moteur du changement ; elle est à la fois objectif et moyen. C'est l'expérience de stage qui va changer la vie du jeune et l'encadrement de cette expérience, basé sur une relation de confiance, qui va le permettre. Il s'agit de donner une chance au jeune là ou bien souvent ils n'ont pas eu de chance.

L'enseignement des connaissances théoriques se fait à partir de la pratique du métier.

"La philosophie première est de faire de la formation par le travail ; de faire de l'alternance entre théorie et pratique. La philosophie de l'EFT consiste à partir de l'expérience pratique et à enseigner des connaissances théoriques liées à cette pratique. La théorie est un complément tout à fait appliqué à la pratique d'un métier. On reproduit les réalités du travail. Les stagiaires sont mis en situation en termes de stress, d'échéances, de service immédiat. Ils sont mis en situation concrète." (Un agent de Créasol)

La pratique d'un métier est envisagée comme un changement majeur dans la trajectoire du public.

La logique c'est que nous pensons que trouver un boulot, cela va leur changer la vie (...) Il y en a beaucoup chez qui cela donne une impulsion et qui démarrent. C'est cela la récompense pour nous et pour eux. Ce n'est pas seulement leur trouver un boulot, cela change toute leur vie." (Un agent de Créasol)

Tout l'encadrement (cours théoriques, stages, suivi individuel) se fait sur base de la confiance et du respect accordé aux stagiaires et en retour de laquelle ils sont invités à monter leur motivation sur chantier.

"On est très vigilants par rapport à l'accueil à l'absence de préjugés où, en tout cas, à mettre les préjugés de côté. Cela est extrêmement important, le respect du passé, de la religion, de toutes sortes de choses." (Un agent de Créasol)

"C'est simplement cela la clé du succès. C'est que, même s'ils ont fait de la prison, même s'ils ont vécu au fond de la jungle depuis des années et qu'ils viennent d'arriver, cela ne veut pas dire que ces gens n'en veulent pas et bien souvent, ce qu'ils veulent, c'est qu'on leur fasse confiance et qu'on leur donne autant de chances qu'à un autre. En retour, il faut évidemment que sur chantier, ils montrent qu'ils sont courageux, ponctuels,..." (Un agent de Créasol)

La formation est au plus proche du concret du métier et se base sur des objectifs à court terme. Si le stagiaire se montre motivé et persévérant sur chantier, il a la quasi certitude d'obtenir un contrat de travail ou de formation rémunérée en entreprise à la fin de son parcours dans l'EFT.

"C'est un public qui a des difficultés à se projeter à long terme. Donc il faut des choses concrètes à court terme. Un des principes de base de ce service est ce côté concret. Ici, le principe est que celui qui suit la formation sérieusement, quel que soit son niveau de départ, quelles que soient ses compétences manuelles et intellectuelles, normalement il a quelque chose de concret en sortant. Un emploi ou un système de formation rémunéré en entreprise qui sont des formules qui, si elles sont suivies jusqu'au bout, débouchent dans 90 % des cas sur un CDI. On a choisi ici de travailler dans un secteur porteur en termes d'emplois." (Un agent de Créasol)

"Ici, on travaille des objectifs à court terme. Donc les gens voient vers quoi ils vont. Ici, le bouche à oreille fonctionne bien et, depuis qu'on a commencé, on n'a jamais eu de problèmes de recrutement car les personnes savent bien qui si elles font le truc sérieusement, ils auront quelque chose en sortant. Et c'est un moteur." (Un agent de Créasol)

6.3 Sur quoi ?

Créasol, pour arriver à son résultat d'insertion par le travail, agit de façon globale sur l'individu et sur son intégration dans l'entreprise. Il s'agit, pour Créasol, de travailler l'employabilité des personnes en misant sur un ensemble de dimensions de cette dernière :

"On traite l'individu dans sa globalité ; ce qui est fastidieux mais donne la satisfaction d'avoir tout le contexte et de pouvoir gérer en connaissance de cause. Chez pas mal de personnes avec qui on rencontre des problèmes, on s'est rendu compte qu'ils ne s'en sortaient pas, avaient des problèmes ou étaient inquiets. Ils sont stressés par des situations diverses avant d'arriver." (Un agent de Créasol)

Les qualifications

D'abord, Créasol est une entreprise de formation par le travail. Que ce soit en atelier, sur les lieux de stages ou dans des cours théoriques centrés sur la réalité du travail dans le bâtiment, Créasol forme les jeunes à un certain nombre de compétences techniques requises pour travailler dans le bâtiment.

Le projet professionnel

Les métiers du bâtiment sont fort nombreux et spécialisés (carrelage, électricité, peinture, toiture, plafonnage,...). Les stagiaires sont donc dans la nécessité de faire un choix parmi les différentes professions du bâtiment. Dans ce cadre, Créasol amène le jeune à faire ce choix et à se construire un projet professionnel. Ce projet professionnel doit correspondre aux souhaits et aux aptitudes du stagiaire. Comme Créasol est un des premiers maillons de la chaîne (préformation) et que le secteur du bâtiment recherche des personnes qualifiées, le stagiaire est amené à formuler un projet professionnel qui l'amène à choisir une qualification.

"Notre rôle est de faire en sorte que les personnes puissent formuler un projet qui les amène à devenir qualifiés" (Un agent de Créasol)

Les outils de recherche d'emploi

Créasol a parmi ses modules des modules d'outillage à la recherche d'emploi. Y sont travaillés le CV, la lettre de motivation, la présentation de soi,... à travers notamment des mises en situation.

La resocialisation

Comme nous l'avons vu plus haut, les stagiaires ont bien souvent connu des carrières de désocialisation, d'isolement et de précarité. Par la dimension de l'employabilité appelée resocialisation, Créasol entend

d'une part la connaissance du fonctionnement de la société et des institutions et, d'autre part, le travail de la confiance en soi et de l'estime de soi.

"Outre les compétences techniques, il y a toute une dimension de resocialisation. Donc on leur donne des cours en matière de législation sociale, de connaissance des ressources institutionnelles,..." (Un agent de Créasol)

"On essaye de les relever, de leur dire qu'ils peuvent avoir de plus en plus d'assurance ou leur dire de se taire et qu'ils ne connaîtront jamais rien. Il y a différentes façons de motiver, de féliciter ou d'encourager les personnes." (Un agent de Créasol)

"C'est créer une dynamique positive avec des reconnaissances qui donnent envie à la personne d'avancer. (...) c'est la motivation et le respect qui vient du regard de l'autre qui fait avancer." (Un agent de Créasol)

"On insiste sur les choses que les stagiaires savent faire. On leur permet de réaliser des expériences positives. C'est sur base de ces expériences positives que la confiance se reconstruit et qu'ils vont pouvoir en réaliser d'autres. C'est l'effet boule de neige et c'est l'effet de valoriser ce qui peut l'être." (Un agent de Créasol)

Les représentations de la réalité du travail, le comportement au travail et les compétences interactionnelles au travail

Dans le travail permanent d'adaptation du stagiaire aux réalités du travail, Créasol est sans cesse amené à donner des repères, à faire en sorte que le jeune adopte des comportements professionnels et s'intègre dans l'équipe. De la nécessité de se lever le matin au respect de ses collègues en passant par la différenciation entre la vie privée et la vie professionnelle dans les relations et par la stimulation de l'esprit d'initiative, Créasol travaille avec le stagiaire pour l'aider à devenir un "bon travailleur".

"C'est leur donner des repères au niveau du travail, du savoir faire, du savoir être,... après, ils peuvent progresser." (Un agent de Créasol)

Les problèmes connexes

Du constat que nombre de stagiaires rencontraient des problèmes qui agissent comme des freins matériels ou psychologiques à la mise à l'emploi, Créasol aide les stagiaires à résoudre ces problèmes (logement, justice, santé, CPAS,...)

"Dès le moment où ils me sont attribués, le moindre problème qu'ils ont, c'est moi qu'ils viennent trouver automatiquement (...) dès qu'ils ont un problème de surendettement, de logement,... ils viennent me trouver. Là, soit je m'occupe du problème si je suis en mesure de le faire, soit je les réoriente vers une instance donc c'est le boulot." (Un agent de Créasol)

Les entreprises utilisatrices

Créasol est fort d'un portefeuille de 300 entreprises où placer les stagiaires. L'étendue du réseau se justifie d'une part pour éviter les abus de la part des entreprises qui pourraient profiter de cette main d'œuvre à bon marché et, d'autre part, pour permettre la bonne gestion du placement des stagiaires.

"Pour éviter les risques d'abus, si vous avez un réseau très important d'entreprises et qu'il y a de l'abus pour avoir de la main d'œuvre à bon marché, on s'adresse à quelqu'un d'autre. Tandis que si on travaille tout le temps avec le même réseau, ce sont des problèmes qui risquent d'arriver." (Un agent de Créasol)

En effet, cette gestion du placement s'apparente à un calcul permanent de l'adéquation stagiaire entreprise et à une évaluation permanente à la fois de l'entreprise et du stagiaire. Cette évaluation se fait petit à petit sur base de l'expérience de mise en relation de certains types de stagiaires avec certains types d'entreprises.

"Ce n'est pas chercher une entreprise pour un stagiaire. C'est chercher l'entreprise pour ce stagiaire." (Un agent de Créasol)

"On calcule toujours l'adéquation stagiaire-entreprise et on oriente les stagiaires vers les entreprises qui nous semblent les plus adaptées à ce profil de stagiaires." (Un agent de Créasol)

"Il y a des personnes avec qui cela ira très bien dans tel type d'entreprise et où cela n'ira pas du tout dans tel autre type d'entreprise. C'est avec l'expérience qu'on essaye d'arriver à bien placer les personnes." (Un agent de Créasol)

"On évalue à la fois le stagiaire et l'entreprise. De la même manière, c'est au bout de quelques stages qu'on va se dire "Cette entreprise là on la garde et celle là plus jamais". Il y a des patrons sérieux et des qui ne le sont pas. Il y en a qui essayent de profiter du système et d'autres qui sont honnêtes. On doit cerner les stagiaires et les patrons. Si on a un problème où le stagiaire nous dit que le patron est comme ceci ou comme cela (raciste par exemple), si on ne connaît pas le patron, on ne sait rien dire. On va donc essayer le stagiaire chez un patron dont on sait qu'il n'est pas raciste. Inversement, on peut envoyer un deuxième stagiaire chez un patron désigné comme raciste pour voir s'il n'est réellement." (Un agent de Créasol)

Le choix des entreprises où placer les stagiaires se font donc en connaissance à la fois du profil du stagiaire et de celui de l'entreprise avec le double objectif de formation du stagiaire et de possibilité d'insertion à l'issue du stage et avec le souci que l'expérience soit à la fois positive pour le stagiaire et pour l'entreprise.

"On a des entreprises qui ne sont pas en position d'engager mais qui enseignent bien. Donc, dans le cadre de la découverte du métier, on peut se permettre de les mettre là au départ par exemple. Puis, une fois qu'ils ont acquis un peu d'expérience, les diriger vers une société qui a des perspectives d'emploi." (Un agent de Créasol)

"Il faut veiller à ce que l'entreprise apprenne réellement quelque chose au stagiaire." (Un agent de Créasol)

"On a des stagiaires avec des profils diversifiés. Donc, en cas d'expérience difficile, la fois suivante, on met un bon stagiaire pour que l'entreprise n'ait pas une mauvaise image des gens à problèmes. Ou bien on laisse passer un peu de temps avant d'en remettre un autre pour ne pas solliciter toujours les mêmes." (Un agent de Créasol)

6.4 Comment ?

Etape 1 : La sélection

Lorsque le jeune décide de s'inscrire chez Créasol, il appelle Créasol ou se rend sur place et est invité à participer à une séance d'informations. Cette séance informe les jeunes sur la formation et le type de prise en charge assuré par Créasol.

A la suite de cette séance d'informations, un entretien individuel a lieu entre la conseillère pédagogique et le jeune. Celui-ci est amené à se présenter et à parler de son parcours et à faire expliciter ses motivations à suivre une telle formation. Il n'y a pas de motif discriminant sinon la violence, le fait d'être alcoolique ou toxicomane non abstinent et les problèmes de santé qui mettraient le stagiaire dans l'impossibilité de travailler dans le bâtiment. Néanmoins, la motivation est importante et la conseillère pédagogique peut, à ce stade, détecter des personnes qui ne souhaitent pas vraiment suivre la formation (qui y sont par exemple obligées, que ce soit par l'ONEM, le CPAS ou la prison).

A l'issue de la séance d'informations et du premier entretien, tous les participants sont amenés à faire un test de français et de calcul du niveau primaire. Ceux qui réussissent ce test sont invités à participer à deux journées en atelier où ils sont amenés à travailler manuellement. Les autres peuvent eux aussi participer à la journée en atelier s'ils font preuve d'une grande motivation ou si Créasol pense que cela pourrait marcher avec eux même s'ils n'ont pas réussi le test français calcul. Ceux qui ont vraiment un niveau nul au test sont amenés à faire une remédiation à l'issue de laquelle ils sont prioritaires pour l'inscription. Généralement, personne n'est recalé lors des deux journées en atelier. De la séance d'information aux journées en atelier, sauf très grosses lacunes en français et en calcul, personne n'est exclu de la formation. La seule présence des stagiaires aux différentes étapes constitue en soi, et pour Créasol, une preuve suffisante de motivation.

Cette suite d'épreuve de sélection est justifiée pour Créasol afin non de sélectionner les meilleurs profils mais afin d'éviter que des stagiaires pour qui la formation ne conviendrait pas vivent un échec de plus dans leur trajectoire.

"C'est une procédure volontairement lourde au départ pour pouvoir essayer d'avoir un public pour lequel ce type de formation peut convenir ; pour ne pas qu'à la fois les stagiaires et nous perdions du temps dans le sens qu'il y ait un risque d'échec en plus pour eux dans la mesure où la formation ne leur conviendrait pas pour l'une ou l'autre raison." (Un agent de Créasol)

Sauf frein majeur (santé, toxicomanies et inaptitudes physiques), c'est essentiellement la motivation qui est testée lors de la procédure de sélection.

"Ce qu'on essaye de percevoir, c'est si la personne décide elle-même de suivre la formation et d'essayer de détecter que la personne soit vraiment motivée à travailler. C'est aussi pour cela qu'on fait la sélection en plusieurs phases. On se dit que si la personne revient déjà à l'heure plusieurs fois, cela nous permet d'avoir des éléments pour situer le degré de motivation." (Un agent de Créasol)

Etape 2 : Le premier mois (formation théorique et ateliers techniques)

A l'issue de la sélection, un groupe de 12 stagiaires est constitué. (il y a 7 groupes constitués par an).

Lors du premier mois chez Créasol, les stagiaires suivent 4 jours de formation théorique par semaine et ont une journée en atelier technique. Les courts théoriques sont en lien direct avec le métier et les ateliers techniques se déroulent dans un grand atelier bien équipé en matériel où un formateur technique permet au stagiaire de s'essayer aux différents métiers du bâtiment (toiture, peinture, maçonnerie,..)

"Il y a différentes activités : des ateliers techniques, des ateliers de législation sociale et juridique, des ateliers de remise à niveau en français et en mathématique, des ateliers d'initiation à l'informatique, des ateliers de techniques de recherche d'emploi,... On alterne les activités à caractère pratique et celles à caractère plus théorique. On essaye que les activités théoriques soient basées sur leur vie concrète de tous les jours et sur leur participation. Les cours se passent à partir de leurs questions. On ne présente pas un exposé sans qu'il y ait intervention des stagiaires. Il y a toujours des exercices concrets qui alimentent la théorie. On utilise un langage approprié pour être compris par tout le monde. C'est un système tout à fait différent de l'enseignement traditionnel." (Un agent de Créasol)

En plus des ateliers techniques et des apprentissages théoriques, chaque stagiaire est suivi en individuel par un formateur référent. Le suivi individuel comporte à ce stade deux dimensions principales :

- la résolution des problèmes connexes

Les stagiaires arrivent avec une série de problématiques qui peuvent interférer avec leur insertion (dettes, CPAS, logement, mutuelle, papiers,...). Le formateur référent a aussi pour fonction d'aider le stagiaire à résoudre ces problèmes.

"Ce qui se passe quand ils arrivent ici, c'est qu'ils ne sont pas en ordre pour plein de choses. Alors, on profite des quatre premières semaines où ils sont chez nous pour leur demander de se mettre en ordre pour tout et on les y aide. Là, on leur permet de s'absenter pour régler leurs différents problèmes." (Un agent de Créasol)

- La formulation d'un projet professionnel

Durant ces 4 semaines de théorie et de pratique en atelier, les stagiaires sont amenés, avec leur formateur référent à se construire un projet professionnel qui correspond au choix de leur éventuel futur métier (carreleur, couvreur, peintre,...) Autrement dit, le stagiaire est amené à faire un choix précis de métier qui sera déterminant du choix de son stage et de l'employeur vers lequel il sera orienté pour le faire.

"La formulation du projet professionnel se fait en individuel. A côté du travail de groupe, ils ont un formateur ou une formatrice référent qui les voit toutes les semaines pour les aider à élaborer leur projet professionnel et à le mettre en pratique." (Un agent de Créasol)

Le travail de suivi s'envisage comme un travail global sur la personne qui intègre différentes dimensions (cognitive, relationnelle, comportementales...)

"On traite l'individu dans sa globalité ; ce qui est fastidieux mais donne la satisfaction d'avoir tout le contexte et de pouvoir gérer en connaissance de cause. Chez pas mal de personnes avec qui on rencontre des problèmes, on s'est rendu compte qu'ils ne s'en sortaient pas, avaient des problèmes ou étaient inquiets. Ils sont stressés par des situations diverses avant d'arriver." (Un agent de Créasol)

Lors de cette première période de 1 mois, le groupe est utilisé comme un outil de remobilisation et de reprise de confiance.

"Il y a d'abord un problème d'estime de soi, de reprise de confiance. La première période de un mois qui est une période relativement courte est suffisante pour pouvoir permettre à des personnes de voir qu'ils ne sont pas seuls dans le cas, qu'il y a des situations plus difficiles que le leur. Il y a en général une solidarité qui se crée dans le groupe" (Un agent de Créasol)

Etape 3 : Le(s) stage(s) d'acculturation

Le(s) stage(s) d'acculturation fait suite aux 4 semaines de formation à l'issue desquelles le stagiaire a pu élaborer un projet professionnel qui se concrétise par le choix d'un ou plusieurs métiers auxquels il va pouvoir se former en entreprise durant 4 à 8 semaines. La durée de ce(s) premier(s) stage(s) est relative de l'intégration du stagiaire au sein de l'entreprise. Généralement, un stage d'acculturation est organisé mais, dans certaines situations, le stagiaire peut être amené à se réorienter ou à changer de stage.

"Au terme des quatre premières semaines de formation, le stagiaire choisit un métier qu'il expérimente par le biais d'un stage en entreprise. Il a la possibilité s'il le souhaite de s'essayer à plusieurs métiers."⁵⁶

"Une fois qu'ils ont fini leurs 4 semaines, mon boulot est de leur trouver des stages, de faire le suivi des stages, les évaluations,... de les réorienter si besoin est, de les changer de stage si c'est nécessaire et, le cas échéant car c'est le but, de leur négocier un contrat dans les meilleurs termes possibles pour qu'ils aient un emploi." (Un agent de Créasol)

A ce stade, une dimension de plus est ajoutée au suivi individuel : La négociation et le suivi des stages

La négociation du stage est fonction de plusieurs critères liés au type de stagiaire, au type de métier et au type d'entreprise (voir rubrique "Sur quoi ?") De manière synthétique, le choix des entreprises dans lesquelles les stagiaires vont évoluer est élaboré selon le principe de l'adéquation stagiaire-entreprise.

Le suivi des stages a pour objet principal l'intégration du stagiaire au sein de l'entreprise. Il s'agit de faire en sorte que cette expérience de stage soit la plus positive possible sur le plan des apprentissages à la fois techniques (du bâtiment), interactionnels (bonne intégration dans l'équipe, esprit d'initiative,...) et comportementaux (arriver à l'heure, préparer son pique nique,...).

Lors de ces quatre à 8 premières semaines de stages, 4 jours sont consacrés aux stages et un jour est consacré à l'atelier technique où les stagiaires peuvent continuer à apprendre le métier dans des conditions d'apprentissage que parfois le stage ne permet pas. Le formateur technique a le rôle de répondre aux questions que se posent les stagiaires sur le plan technique et auxquelles parfois, le stage n'a pas pu répondre.

Etape 4 : Les stages de formation

Le(s) stages de formation vient en bout de course. A ce moment, le stagiaire doit avoir tous les éléments nécessaires pour choisir un métier. D'une durée de maximum de 8 semaines, les stages de formation doivent permettre au stagiaire de se qualifier encore plus dans le métier choisi et de s'intégrer dans l'entreprise qui devrait à terme lui proposer un contrat de formation rémunéré ou un emploi.

"Lorsque le choix est confirmé, le formateur référent aide le stagiaire à trouver une entreprise au sein de laquelle un nouveau stage peut directement déboucher sur un contrat de formation rémunéré ou sur un emploi si son expérience est suffisante."⁵⁷

.....
56 Créasol, rapport d'activités 2007.

57 Créasol, rapport d'activités 2007.

A ce stade, il n'y a plus d'atelier technique et la journée d'atelier technique est remplacée par du suivi individuel. Là encore, il s'agit de veiller à la meilleure insertion possible au sein de l'entreprise. Comme dans les stages d'acculturation, les interventions du formateur peuvent prendre différentes dimensions mentionnées dans la rubrique "Sur quoi ?"

Le nombre de stages effectués par le stagiaire dépend de l'insertion de celui-ci dans l'entreprise. Si celle-ci se passe bien, il n'y a à priori aucune raison de faire un nouveau stage. Si au contraire, cette insertion est problématique, un nouveau stage pourra être entrepris.

Qu'il s'agisse des stages d'acculturation ou de formation, le stagiaire est rémunéré par un euro symbolique de l'heure et le coût patronal est de deux euros par heure prestée.

Voici la distribution des issues des stagiaires en fin de parcours dans l'EFT en 2007 :

Tabel 2.11 distribution des issues des stagiaires en fin de parcours dans l'EFT en 2007

Insertion - 2007	nombre	pourcentage
Issues directement positives en terme d'insertion professionnelle		
Emploi	19	23,2%
- Indépendant	2	2,4%
- Salarié (non Subsidé)	8	9,8%
- Salarié (Subsidé)	1	1,2%
- Intérim de longue durée	8	9,8%
Formation Rémunéré en entreprise	22	26,8%
- RAC	11	13,4%
- PFI	10	12,2%
- AWIPH	1	1,2%
Autres formations	11	13,4%
- Au terme de la formation Créasol	11	13,4%
- Réorientation en cours de la formation Créasol	0	0,0%
Sous- Total	52	63,4%
Issues non directement positives en terme d'insertion professionnelle		
Abandon	16	19,5%
Arrêt pour raison personnelle et cas de force majeure	11	13,4%
Suspension	2	2,4%
Fin de formation sans suite connue	1	1,2%
Autres	0	0,0%
Sous-Total	30	36,6%
TOTAL	82	100,0%

6.5 Par qui ?

Le personnel opérationnel de Créasol se compose d'une conseillère pédagogique, d'un formateur technique, de trois formateurs et de deux administratifs. La conseillère pédagogique a une formation d'assistant social et assure la coordination de la filière. Le formateur technique est un connaisseur des différents métiers du bâtiment et assure la gestion de l'atelier technique ainsi que la formation des stagiaires aux techniques du bâtiment. Les trois formateurs (une éducatrice, un assistant social et une formatrice qui vient du secteur privé) assurent d'une part les formations théoriques et, d'autre part, le suivi individuel des stagiaires et leur intégration en stage. L'une des deux personnes qui assurent le suivi administratif est une financière et s'occupe de la gestion financière et administrative de la filière. L'autre assure les tâches administratives relatives au suivi des stagiaires.

6.6 Quand ?

Le moment de la prise en charge ne fait l'objet d'aucune définition. Chaque personne se trouvant dans les conditions pour entrer en EFT peut le faire. Néanmoins, Créasol entre en jeu avec des personnes particulièrement précarisées où l'EFT constitue en quelque sorte la dernière chance d'insertion sur le marché du travail.

6.7 Avec qui ?

Les partenariats qu'entretient Créasol sont essentiellement des partenariats d'orientation peu formalisés. Qu'il s'agisse d'un partenariat avec des autres EFT ou OSIP, avec le Forem, avec des régies de quartier, des CPAS ou des institutions de traitement de problématiques diverses (logement, endettement,...), ce sont des partenariats selon lesquels soit les partenaires orientent les personnes vers Créasol lorsqu'elles pensent que ce type de formation pourrait leur convenir, soit Créasol oriente les stagiaires vers ces partenaires lorsqu'il est estimé que ces derniers pourraient constituer une plus-value dans le parcours du jeune. Plus loin, Créasol a des contacts réguliers avec les institutions qui gravitent autour du stagiaire (CPAS, prisons,...) afin de régler les différents problèmes auxquels le stagiaire peut être confronté durant son insertion.

Points forts et points faibles

Points forts	Points faibles
Le jeune est accueilli et suivi selon une logique de respect, de non jugement et de non infantilisation. Chacun est mis sur un pied d'égalité.	Les employeurs peuvent profiter d'une main d'œuvre quasiment gratuite et être tentés de tirer sur la corde.
63% des stagiaires connaissent, à l'issue de leurs parcours au sein de Créasol, une issue positive en terme d'emploi ou de formation.	Les jeunes dont les issues en terme d'insertion sont négatives peuvent le vivre comme un échec important, d'autant plus que Créasol constitue une des dernières chances d'insertion.
Créasol permet à des personnes particulièrement éloignées de l'emploi et précarisées de s'insérer.	La filière n'est active que dans le secteur du bâtiment.
La confiance placée dans le jeune lui permet de se relever.	
Il y a présence et gestion d'un véritable portefeuille d'entreprises sensibilisées	
Le secteur du bâtiment est un secteur en grand demande de main d'œuvre.	
La prise en charge du stagiaire est globale.	

7. JOBTONIC (FILIÈRE 1) CHARLEROI

Introduction

Le plan Jobtonic succède, pour les jeunes, à la mise en œuvre du plan d'accompagnement des chômeurs. Pour plus de détails à ce sujet, nous renvoyons le lecteur au point 3.2 de la première partie de ce rapport ("Het Waalse Gewest").

Le dispositif que nous portons ici à l'analyse est la filière 1 de Jobtonic dans le cadre de sa mise en œuvre au niveau de la direction régionale de Charleroi. Le plan Jobtonic se différencie en effet en deux filières. La première concerne les jeunes peu qualifiés ayant au maximum le Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur (CESI) et fait l'objet de notre analyse. La deuxième concerne les jeunes ayant au moins le Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (SESS) et se traduit par un accompagnement à distance (téléphone, mail,...) peu intensif, une autonomie du jeune dans sa recherche d'emploi et des entretiens individuels selon les procédures prévues dans le cadre du plan d'accompagnement des chômeurs.

7.1 Pour qui ?

Conditions

Afin de pouvoir participer à la filière 1 de Jobtonic, le jeune doit remplir plusieurs conditions que l'on peut qualifier de conditions objectives. Si ces conditions sont remplies, le jeune se trouve dans l'obligation de participer à la filière 1 de Jobtonic sous peine d'être sanctionné dans le cadre de son droit éventuel à des prestations de l'ONEM (allocations d'attente).

Ces conditions sont les suivantes :

Avoir entre 18 et 25 ans

Ne plus être dans l'enseignement de plein exercice

Etre inscrit au Forem

Avoir au maximum le CESI

Profils des candidats

La filière 1 de Jobtonic, s'adresse à tous les jeunes ayant au maximum le CESI et ayant entre 18 et 25 ans. Plus précisément, Jobtonic est obligatoire pour tous les jeunes qui s'inscrivent au Forem à l'issue de leurs études et

se trouvent dans leur période de stage d'attente. Jobtonic concerne donc, grosso modo, tous les jeunes qui quittent l'école sans avoir obtenu leur CESS à l'exception de ceux qui ne s'inscrivent pas au Forem.

Il n'existe pas à ce jour de chiffres qui nous permettent d'obtenir un profil de la population qui fréquente Jobtonic. Nous pouvons néanmoins avancer qu'il s'agit de personnes assez jeunes (La plupart ont moins de 20 ans), très peu qualifiées, n'ayant pour la plupart connu aucune expérience de travail (si ce n'est en stage via leur école ou par le biais de jobs étudiants), de nationalités et d'origines diverses, tant d'hommes que de femmes.

"Si Jobtonic s'adresse aux 18-25 ans, il y a beaucoup plus de jeunes. Généralement, ils arrêtent l'école à 18 ans et viennent s'inscrire." (Un agent du Forem)

Considérations qualitatives sur les candidates:

"Certains jeunes ont une méconnaissance totale de l'environnement dans lequel ils tombent et c'est encore plus vrai pour les jeunes issus de milieux qui connaissent aussi le chômage (...) Parfois, un conseiller va recevoir un jeune et va observer un décalage entre le projet professionnel et les possibilités réelles pour le jeune de le réaliser." (Un agent du Forem)

"Ils ont des idées toutes faites sur le marché de l'emploi ("Il n'y a pas d'emploi pour tout le monde"), des idées comme celles-là qui sont souvent relayées par leur propre environnement mais également par tout ce qu'on entend dans les médias. Ils ont des idées toutes faites du type "C'est pas la peine d'aller chercher du travail car si on n'a pas d'expérience, on n'a aucune chance d'en trouver." (...) Certains jeunes s'imaginent qu'en s'y mettant ils vont trouver et que cela va être facile. D'autres s'imaginent que ce n'est pas possible (...) comme freins, il y a la vision idéalisée ou négative de l'emploi et la mobilité qui sont importants (...) Il y a ceux qui viennent car ils sont obligés et ont compris que s'ils ne venaient pas il y a des risques de sanction. Ceux là viennent mais ne sont pas nécessairement participatifs. Ils font acte de présence. Cette catégorie peut être très perturbatrice. Elles ne s'identifient pas aux expériences partagées positives ou s'identifient au négatif. Il y en a qui viennent et qui participent. Ils trouvent le dispositif bien et profitent de l'opportunité qu'on leur propose pour vraiment avancer. Il y a ceux, plus passifs, qui viennent sans se soucier du risque de sanction. Ils viennent pour voir et se prennent au jeu. L'effet de groupe, dans ce cas, peut être moteur ; ils vont s'identifier aux expériences partagées qui sont positives ; ils vont accrocher (...) On rencontre des personnes qui se sont heurtées à des tas de difficultés et qui les ont mal gérées ou qui n'ont pas eu l'accompagnement nécessaire et qui se sont refermées sur elles mêmes. Ces personnes, souvent inscrites depuis longtemps, ne cherchent plus et se démotivent. Certaines de ces personnes ont une qualification qui n'est plus au top par rapport aux demandes du marché et se heurtent à ce manque sans avoir le réflexe d'aller vers la formation. Elles se découragent alors, se disant qu'il est trop tard pour elles, que ce n'est plus possible (...) On se rend compte que les jeunes qui veulent travailler, c'est tout de suite. Il n'y a rien de pire que celui qui dit "Je ne veux rien faire" ou "Je veux n'importe quoi". Il y a vraiment un recadrage à faire par rapport à cela. Il y a un côté impatient chez les jeunes (...)" (Un agent du Forem)

"Il y a 50 % d'absentéisme. Les jeunes ne perçoivent pas encore d'allocations. Donc ils ne sont pas conscients que s'inscrire comme demandeur d'emploi, cela veut dire être disponible, répondre aux obligations et aux convocations du Forem et rechercher de l'emploi (...) Il y en a beaucoup qui se rendent compte qu'ils auraient mieux fait de travailler à l'école car ils n'ont rien. Mais malgré tout, ils ont peur de s'inscrire en formation (...) Ils ne se projettent pas. Ils voient vraiment à court terme (...)" (Un agent du Forem)

"Les Jobtonic 1 sont difficilement insérables car ils n'ont pas terminé leurs humanités. Ils n'ont pas vraiment de qualifications. Certains ont des compétences car ils ont déjà travaillé comme étudiants ou fait des stages.

C'est difficile pour eux de trouver un emploi (...) Il y a un pourcentage de jeunes qui ont envie de trouver une emploi. Il y en a mais ils sont peu. La plupart sont là car ils sont bien obligés (...) Je crois que la plupart ont peur. Les jeunes qui ont déjà travaillé, fait des stages ou des jobs étudiants ont un rapport différent de ceux qui n'ont jamais travaillé. Les premiers ont déjà un contact avec le monde du travail et donc appréhendent moins les employeurs. Ceux qui n'ont jamais travaillé ont peur. Ils ont plein d'a priori sans aller voir directement si c'est vrai ou pas. "Il vont me dire que de toute façon je ne suis pas qualifié". Ils entendent dire autour d'eux qu'il n'y a pas d'emploi, qu'on ne trouve pas d'emploi sans qualifications,...(...) La première catégorie, ce sont les gens motivés qui savent qu'ils n'ont pas terminé leurs études mais qui disent "Moi je m'en fous, j'ai envie de trouver, je vais aller voir dans les intérim,..." Des jeunes qui savent qu'ils auront dur mais qui bougent. C'est peut être 20%. Puis, à l'autre extrême, il y a ceux qui ne veulent pas travailler. Ils ne le disent pas clairement mais le sous-entendent. Ils viennent au Forem car ils sont obligés. La situation de chômeur leur plait bien. Entre les deux, il y a beaucoup de variantes. Il y a des jeunes qui sont prêts à suivre des formations, il y a les jeunes qui veulent reprendre des études, il y a ceux qui sont motivés mais qui ont besoin de nous car ils ne s'y prennent pas bien, car ils ne savent pas utiliser internet, car ils ne savent pas où aller pour chercher des offres etc. Ils ont envie mais sont dépourvus. Ils sont un peu limités dans leur connaissance des outils qui existent. On préfère ce public là." (Un agent du Forem)

"Ce sont des gamins. Je crois qu'ils ne réalisent pas la difficulté de pénétrer le marché de l'emploi, de décrocher un emploi parce que cela ne leur vient pas à l'esprit. Ils pensent qu'ils vont trouver du boulot comme cela assez facilement et qu'ils vont pouvoir gagner leur vie comme ça en allant à gauche à droite. Le problème c'est qu'ils se lassent. Ils sont découragés. Ils n'arrivent plus à faire face aux difficultés et ils baissent les bras (...) Pour certains, ils sont preneurs et ont envie d'aller plus loin dans leur recherche d'emploi. Ils prennent nos outils, les travaillent, les testent. D'autres viennent car ils sont obligés de venir. Ils le savent. On leur dit lors du premier contact qu'ils sont obligés de venir et de répondre à toutes les convocations sous peine d'avoir des problèmes avec les allocations de chômage. Certains viennent pour avoir leurs allocations de chômage. Pour d'autres, c'est pour faire plaisir aux parents qui les obligent à venir. Tout dépend des personnes.(...) Il y en a, chez les jeunes, qui ne supportent pas l'autorité. Ils pensent cela des employeurs. L'employeur, c'est l'autorité qui vous traite comme un chien. Ils arrivent souvent chez nous plein de rancune vis à vis des employeurs et pensent que tous les employeurs payent mal ou vous font faire le sale boulot. Ils sont jeunes en quelques fois naïfs (...) Point de vue maturité, ils sont comme dans le système scolaire. C'étaient souvent des chahuteurs dans leur classe, des meneurs, des gamins. C'est un peu la récréation. A Jobtonic, ils se retrouvent entre copains. Ils sont seuls chez eux depuis des semaines. Les connaissances se perdent un peu et donc ils se retrouvent à Jobtonic comme entre copains (...) Ils ne sont pas motivés mais ils estiment avoir toutes les compétences et les capacités requises pour travailler (...) Soit cela soit l'inverse. Les moins motivés et les plus réticents voient un tas de difficultés insurmontables (...) Ils ne connaissent pas le monde du travail et les tenants et aboutissants d'un métier. On fait tout pour qu'ils arrivent à l'entretien mais ils s'arrêtent au premier barrage (...) en général, les jeunes voient les bons côtés du travail (...) Ils sont maladroits dans leur recherche d'emploi (...)" (Un agent du Forem)

"On est confronté à pas mal de jeunes qui ont une image hyper négative d'aux mêmes (...) Il y a une vision négative de la formation (...) Ils se représentent le travail comme une contrainte (...) Il y a un sentiment de peur. On s'est rendu compte de cela car il y avait des jeunes en difficulté mais motivés. Ils ont bien préparé leur recherche d'emploi mais une fois qu'il fallait passer la porte de l'employeur, c'était la panique (...) Pour eux, il y a du travail et ce n'est pas compliqué. Mais une fois qu'ils sont confrontés, ils se rendent compte que ce n'est pas si facile que cela. D'autres ont une vision hyper négative des employeurs. Les employeurs sont tous des profiteurs. Parfois ils sont exigeants par rapport aux emplois qu'ils veulent (...)" (Un agent du Forem)

7.2 Pourquoi ?

Hypothèse causale

Au Forem, l'hypothèse centrale qui explique les difficultés d'insertion est double. D'une part, l'inactivité des jeunes est expliquée par le manque de qualifications et, d'autre part, par la motivation. Le couple qualification + motivation est le facteur de succès par excellence dans le parcours d'insertion.

"Si vous êtes jeunes, que vous avez envie de bosser, que vous avez une qualification réussie, c'est sûr que vous allez décrocher un emploi rapidement. Il suffit de voir les pénuries." (Un agent du Forem)

"A partir du moment où on est motivé, il n'y a pas de souci. Du travail, on en trouve." (Un agent du Forem)

Outre les qualifications, l'accès à l'emploi chez les jeunes est déterminé par ce qui est appelé les compétences individuelles. Allant de la motivation au respect des horaires, ces compétences correspondent à des comportements types attendus par les employeurs, comportements qui, à défaut de qualifications, peuvent faire la différence dans l'accès à l'emploi et dans le maintien en emploi.

"Ce qui est un facteur de réussite et qui s'ajoute aux qualifications, ce sont les compétences individuelles (motivation, être propre, s'exprimer correctement, savoir se présenter, être poli, respecter un cadre de travail, respecter un environnement, respecter une hiérarchie, écouter et comprendre des consignes, respecter les horaires, respecter les autres, savoir travailler en équipe,...) et ceci est vrai pour les jeunes peu qualifiés (...) Les entreprises peuvent se dire que ce n'est pas grave si le jeune n'a pas toutes les qualifications requises s'il a les compétences individuelles (...) S'il y a la motivation et les compétences individuelles, même les jeunes peu qualifiés n'ayant pas terminé leurs études peuvent trouver un emploi. Ce sont alors surtout les compétences individuelles qui sont prises en compte." (Un agent du Forem)

Si les qualifications et les compétences individuelles sont déterminantes, le poids de l'environnement familial n'est pas négligé dans l'explication du non emploi. L'environnement familial est ainsi tenu pour partie responsable du manque de connaissances et de compétences nécessaires à l'insertion, et ceci particulièrement lorsque cet environnement connaît le chômage.

"L'environnement familial joue aussi un rôle important. Certains jeunes ont une méconnaissance totale de l'environnement dans lequel ils tombent et ceci est encore plus vrai pour les jeunes issus de milieux qui connaissent aussi le chômage." (Un agent du Forem)

L'environnement familial se conçoit comme un facteur à deux dimensions. Soit celui-ci peut rapprocher du marché de l'emploi, soit il peut éloigner du marché de l'emploi et ceci par des renforcements qui vont soit agir soit dans l'une soit dans l'autre de ces directions.

"Les jeunes qui ne disposent pas de ressources individuelles ou d'une prise de conscience autocritique pour se dire qu'ils doivent s'en sortir, que c'est renforcé par un milieu au chômage de manière structurelle, qu'il n'y a jamais eu de poussée pour faire comprendre que la vie ce n'est pas le chômage ou le CPAS et que c'est renforcé par l'isolement social, ne s'en sortiront pas (...) Des jeunes qui n'ont pas eu ces renforcements négatifs ou qui ont eu des renforcements positifs peuvent émerger même s'ils n'ont pas de diplôme." (Un agent du Forem)

"Il y a le manque de motivation et le fait qu'ils sont entourés de personnes qui ne les encouragent pas forcément." (Un agent du Forem)

D'autres facteurs appelés freins sont évoqués pour expliquer les difficultés d'accès à l'emploi :

"Comme freins, il y a aussi la vision idéalisée ou négative de l'emploi et la mobilité qui sont importants." (Un agent du Forem)

"Il y a une logique d'immobilité. On veut rester dans son village et, si possible, dans sa rue." (Un agent du Forem)

"Dans les freins, il y a la garde d'enfants, les problèmes de toxicomanies, la question du projet, la question des qualifications, la question de la recherche d'emploi,..." (Un agent du Forem)

"Il y en a qui se servent de tous les freins : J'ai pas de permis, j'ai pas de voiture, j'ai un enfant donc je ne sais pas travailler" (Un agent du Forem)

Hypothèse d'intervention

Toute l'intervention de la filière 1 de Jobtonic consiste en un apprentissage par les jeunes de techniques de recherche d'emploi standardisées réalisé sur un mode plus ou moins individualisé (selon l'individu, son profil, ses motivations, son éventuel projet,...) reposant sur des techniques d'animation de groupe. Ceci étant, nous pouvons définir l'hypothèse d'intervention de la façon suivante : C'est en apprenant aux jeunes à rechercher de l'emploi qu'ils pourront en trouver.

"Nous nous basons sur le fait qu'ils ont envie de travailler et on leur donne des outils pour qu'ils trouvent du boulot avec leur projet professionnel et avec leurs qualités." (Un agent du Forem)

Si l'hypothèse causale de ce qui rapproche ou éloigne du marché de l'emploi réside dans les qualifications, la motivation, les compétences individuelles et le milieu familial, Jobtonic ne travaille que l'insertion professionnelle par le biais des techniques de recherche d'emploi pour laisser les aspects motivationnels, de resocialisation et de remobilisation aux partenaires (MIRE, OISP, EFT).

"C'est aussi de travailler en amont ce qu'on appelle la remobilisation-resocialisation-motivation qui est l'apanage de nombreux partenaires extérieurs là où nous ne travaillons que l'insertion professionnelle. Les autres aspects se travaillent en amont de la recherche d'emploi." (Un agent du Forem)

L'apprentissage des techniques de recherche d'emploi se fait sur base de la confrontation directe avec le marché de l'emploi. Si, lors des entretiens individuels, le Forem prenait en compte 4 dimensions du bénéficiaire (les freins et obstacles, le projet professionnel, les techniques de recherche d'emploi et les qualifications), ce qui pouvait mettre l'accent sur les handicaps de ce dernier, avec Jobtonic, le Forem initie la logique du "Work first" et travaille en confrontant les jeunes au marché et en partant de ces confrontations pour tisser des apprentissages. L'hypothèse d'intervention propose de partir de l'expérience pour apprendre.

"A vouloir prendre en compte les 4 dimensions, on retardait ma mise en pratique concrète de la démarche de recherche d'emploi. Donc, il ne faut pas avoir résolu ces 4 problèmes pour entrer directement dans la logique de recherche d'emploi. On va alors partir du principe que tout un chacun dispose des ressources suffisantes pour entrer directement dans la logique de recherche d'emploi. Cela ne veut pas dire qu'on n'ait pas d'autres actions à côté. C'est la logique du "work first" qu'on essaye avec les jeunes. On a réalisé que la batterie de diagnostics proposés faisaient ressembler la relation de conseil à une relation médecin/patient. Alors que tout partait d'une bonne intention, on insistait sur l'aspect "maladie". Dans la logique du "Work first", on part de

ce qui va bien, on s'oriente vers l'action (...) On démarre les recherches d'emploi intensives tout de suite (...) Au travers de la confrontation directe avec le marché de l'emploi, on peut réfléchir aux raisons pour lesquelles une sollicitation auprès d'un employeur a été positive ou négative." (Un agent du Forem)

7.3 Sur quoi ?

Dès la journée d'accroche, le ton est donné. Il s'agit d'outiller le jeune afin qu'il puisse trouver un emploi. L'objectif ultime avoué est l'insertion du jeune dans le marché de l'emploi.

"Vous êtes convoqués aux tables pour que l'on vous donne un maximum d'outils pour votre recherche d'emploi" (Un agent du Forem)

Qu'il s'agisse (voir rubrique "Comment") d'inciter le jeune à l'action, de lui apprendre à organiser sa recherche d'emploi, de le faire se confronter un marché, de l'exhorter à élargir son réseau, de lui apprendre à valoriser son image et ses compétences, d'augmenter sa confiance en lui-même, de l'informer sur les dispositifs qui peuvent l'aider ou de le préparer à l'entretien d'embauche, il n'est toujours question que de sa recherche d'emploi. Dès lors, Jobtonic peut être considéré comme un dispositif visant à augmenter l'employabilité du jeune par l'acquisition de techniques de recherche d'emploi associée à un travail sur sa propre employabilité. Nous verrons (voir rubrique "Comment") que ce travail qu'est amené à faire le jeune sur sa propre employabilité repose sur une forme d'objectivation de sa position dans ce marché reposant sur une évaluation de ses compétences et de celles attendues par les employeurs. A cette forme d'objectivation répond le modus operandi de Jobtonic qui consiste, à partir de cette prise de conscience, à doter le jeune de compétences supposées efficaces pour pallier aux manques diagnostiqués. Ces compétences, si elles sont avant tout d'ordre comportementales (comment écrire un CV et une lettre ? Comment se présenter à un employeur ?) sont aussi d'ordre cognitives (compréhension de ce qu'est le marché de l'emploi) et réflexives (travail sur soi).

7.4 Comment ?

Etape 1 : L'inscription

Chaque jeune qui quitte l'école est amené à s'inscrire au Forem comme demandeur d'emploi. Si l'inscription au Forem prend une forme relativement administrative et standardisée, pour les jeunes visés par le plan Jobtonic, certains éléments y sont ajoutés. D'abord, le jeune est informé qu'il est ciblé par le plan Jobtonic qui lui est présenté en même temps qu'il reçoit la brochure d'informations. Ensuite, la prochaine étape (entretien de Bilan) est explicitée au jeune pour qu'il s'y prépare de même que l'ensemble du plan Jobtonic. Enfin, les droits et devoirs du chercheur d'emploi lui sont rappelés, dont, notamment, l'obligation de collaborer sous peine de sanction.

Etape 2 : L'entretien de Bilan

Le premier entretien de bilan est, suite à l'inscription du jeune, un moment pour faire le point avec lui sur son employabilité et ses projets. Le parcours du jeune est analysé et une première présentation de Jobtonic a lieu

en même temps qu'un rappel des devoirs et des droits du chercheur d'emploi. Le premier entretien de bilan est aussi l'occasion de la formulation et de la signature du "contrat crédit insertion". Ce contrat précise les droits et les obligations du Forem et du chercheur d'emploi. Il s'agit d'un contrat type d'une durée de 2 ans maximum dans lequel, brièvement, le Forem s'engage à aider le demandeur d'emploi alors que ce dernier, en contre partie, s'engage à suivre le programme d'action personnalisé attaché au contrat. Alors que le bilan est une évaluation (faisant l'objet d'un écrit) de l'employabilité comprenant différentes dimensions (Projet professionnel, compétences et qualifications, santé, mobilité, situation personnelle, techniques de recherche d'emploi,...), le programme d'action se base sur ce bilan pour lister une série d'actions que le chercheur d'emploi doit mener dans le but d'accroître son employabilité ou de trouver un emploi.

Lors du premier bilan, le cadre de l'activation est posé, Jobtonic est explicité et un bilan est réalisé. Les différentes parties du bilan sont :

- La valorisation des acquis du jeune qui consiste à tirer du positif du parcours du jeune en termes de savoir concrets valorisables sur le marché de l'emploi
- La confirmation du(des) métier(s) sur lesquels le jeune se positionne où les savoirs identifiés sont transformés en "intitulés métiers".
- L'évaluation sommaire de la maîtrise des techniques de recherche d'emploi.

A l'issue de cet entretien, les jeunes jugés "aptés" (90 %) sont invités à poursuivre le processus Jobtonic et les jeunes jugés inaptes (10 %) sont renvoyés vers des partenaires. L'inaptitude d'un jeune est déclarée lorsque celui-ci rencontre des problèmes tels qu'il ne serait pas en mesure de s'inscrire dans un processus de recherche d'emploi (problèmes d'alcool, d'assuétudes,...).

Etape 3 : La journée d'accroche

La journée d'accroche consiste en un long exposé théorique lors duquel le cadre est une fois de plus rappelé (droits et obligations, objectifs de Jobtonic,...), des informations sur le marché de l'emploi sont données en même temps qu'une introduction aux comportements à adopter (marché visible, marché caché, monde du travail motivation, portes d'accès, confrontation, décryptage d'une offre d'emploi, valorisation des compétences,...), les outils de la recherche d'emploi sont explicités (CV, lettre de motivation,...) les techniques de recherche d'emploi sont expliquées (Utilisation du CV, prise de rdv par téléphone, entretien d'embauche,...) et les séances collectives (tables) sont introduites.

"Ils ont ce qu'on appelle la première journée qui est une initiation à la recherche d'emploi. L'objectif de cette journée est de voir avec eux les marchés (caché, ouvert,...), qu'est-ce qu'une lettre de motivation, qu'est-ce qu'un CV, comment préparer un entretien d'embauche, quelles sont les attitudes à adopter,..." (Un agent du Forem)

Etape 4 : Les tables

Le processus Jobtonic repose essentiellement sur l'organisation de tables de travail. A l'issue de leur inscription, les jeunes sont regroupés en groupes de 25, la composition des groupes étant relative des dates d'inscription des jeunes. Ces groupes vont alors participer à 6 tables d'une demi journée chacune et espacées de deux semaines qui auront pour objectif d'outiller les jeunes par rapport à leur recherche

d'emploi. S'il y a 25 jeunes inscrits par groupes, les groupes comptent en général, compte tenu des absences, une dizaine de jeunes.

Nous avons choisi de décliner la présentation des tables en découpant la réalité sociale de l'animation des tables en types d'interventions pratiquées par les conseillers puis en différents points pouvant être apparentés à une description analytique du processus Jobtonic en train de se faire.

Travailler la recherche d'emploi

Les tables sont avant tout un moment d'apprentissage lors duquel les jeunes sont amenés à intégrer une série de processus qui vont lui permettre de trouver un emploi. La question centrale sur laquelle repose Jobtonic est : "Comment trouver un emploi". Cette question est abordée sous l'angle des exigences des employeurs. Le fait de trouver un emploi est associé au fait de convaincre l'employeur de sa propre employabilité. Travailler sa recherche d'emploi, c'est travailler différentes dimensions de l'employabilité parmi lesquelles la présentation de soi et les comportements à adopter face aux employeurs prennent une place centrale.

"On lui donne une série de processus qu'il peut mettre en avant pour valoriser sa présentation. C'est surtout le cas avec les CV et les lettres de candidature." (Un agent du Forem)

"On travaille avec eux sur le "Comment se présenter ? Comment s'habiller ? Comment commencer l'entretien ?" (Un agent du Forem)

"Après cela, on a vu l'entretien téléphonique. Comment obtenir un entretien ? Ils ont du préparer leur phrase d'accroche. On a vu ce qu'on peut faire avec le téléphone et préparer la carte de présentation, ce qu'ils vont dire à l'employeur. J'ai fait aussi un tableau sur comment passer les barrages pour obtenir le recruteur. Que dire ? Que faire ? Comment réagir ? Que répondre aux questions de l'employeur ?" (Un agent du Forem)

"Il faut que le CV soit correct et suffisamment attrayant pour attirer l'attention de l'employeur pour pouvoir aller prospecter le marché caché. La lettre de candidature est importante. L'utilisation du téléphone" (Un agent du Forem)

Si la dimension comportementale face à l'employeur est évoquée comme centrale, l'employabilité de l'individu n'est pas réduite à cette composante. Le projet professionnel reste centrale dans la rhétorique du Forem qui ne peut que partir de ce que l'individu veut faire et mettre en adéquation ce projet avec les freins individuels que l'individu peut rencontrer pour le réaliser, freins qu'il s'agira de contrer par une série d'action prescrites pour les réduire ou les contourner. Ainsi, à la question "que faut-il pour trouver du travail ?", les conseillers évoquent 4 dimensions de l'employabilité qu'ils présentent sur un graphique à 4 cadrans :

1. Ce qui est personnel et peut agir comme facilitateur ou comme frein (Certificat de bonne vie et mœurs, avoir un moyen de locomotion, avoir le permis, être en bonne santé, être motivé, être dans les conditions pour bénéficier d'une aide à l'embauche,...)
2. Le projet professionnel qui est évoqué comme un impératif
"Sans projet, je ne sais rien faire, je ne sais pas quelle formation suivre ou quel emploi chercher. Sans savoir ce que l'on veut faire, on ne fait rien." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)
3. Les qualifications et les compétences (expériences professionnelles, diplôme, formations, connaissance des langues,...)

4. Les outils de recherche d'emploi (entretien d'embauche, présentation de soi, inscription dans les agences d'intérim, utilisation d'internet, CV et lettre de motivation, réseau, salon de l'emploi, Forem, canaux de la recherche d'emploi,...)

"Le CV est le premier document nécessaire pour la recherche d'emploi. On va partir d'un CV type et dire ce qui dans tous les éléments du CV ce qui est obligatoire, ce qui est facultatif et ce qui est interdit." (Un agent du Forem)

C'est sur cette approche individualisante basée sur les freins à la recherche d'emploi que viennent se greffer trois autres dimensions de l'employabilité à travailler qui sont évoquées dans l'outil "Ma valise", dont les jeunes sont amenés à remplir les trois cases et qui illustre bien l'approche en termes de compétences et de travail sur soi valorisée par le Forem :

- Les savoirs issus de la formation
- Les savoirs faire et compétences issues de l'expérience
- Les savoirs être encore nommés "qualités"

Identifier les emplois et travailler les représentations, rechercher l'adéquation entre les compétences du jeune et celles attendues par l'employeur et confronter à la réalité du marché

Jobtonic repose sur une mise en action du jeune qui répond aux actuelles politiques d'activation. Des actions que les jeunes doivent réaliser leurs sont prescrites. Celles-ci reposent tout d'abord sur une identification des types d'emploi vers lesquels les jeunes seront amenés à se diriger. Cette identification repose sur le principe de l'adéquation entre les compétences du jeune et celles attendues par l'entreprise.

"On identifie d'abord le type d'emploi vers lequel on peut les orienter. L'idée n'est pas de les envoyer au casse pipe ou de leur faire perdre toute crédibilité vis à vis des employeurs. Les offres sont bien sélectionnées. Jamais on n'envoie quelqu'un vers un emploi qu'il ne pourrait pas exercer." (Un agent du Forem)

Travailler l'adéquation entre les compétences du jeune et celles de l'entreprise consiste à lister les compétences du jeune et celles attendues par l'entreprise (classifiées dans les ROME – Répertoire Opérationnel des étiers et des Emplois - qui sont des fiches complètes relatives à tous les métiers), à les comparer, à identifier celles que les jeunes n'ont pas et à apporter des solutions à ces manques. Ces solutions peuvent être de l'ordre du contournement (en cas de faible décalage entre les compétences du jeune est celles attendues) où le jeune est entraîné à mettre des atouts en avant et à valoriser ses compétences éventuelles, de l'ordre du travail de la représentation de l'emploi envisagé ou de l'ordre de l'orientation vers la formation ou de la redirection vers des postes moins qualifiés (en cas de décalage important entre les compétences du jeune et celles attendues). Il s'agit, en quelque sorte, de faire prendre conscience au jeune de la distance (en terme de compétences) qui le sépare de la possibilité d'occupation d'un poste de travail et des efforts en termes d'employabilité qu'il devra consentir pour y arriver.

"Je suis allé voir dans les Romes et on a recherché la fiche qui correspond à leur métier. La fiche métier reprend toutes les compétences. On leur a demandé de lister leurs compétences, celles que l'employeur doit demander, celles qu'ils ont effectivement et celles qu'ils n'ont pas ainsi que les solutions qu'ils peuvent y apporter." (Un agent du Forem)

"On analyse bien l'offre d'emploi avec eux en voyant ce que l'entreprise demande, ce qu'ils ont ou n'ont pas

et comment ils peuvent mettre certaines choses en avant comme atout par rapport à l'employeur (être près à apprendre par exemple)" (Un agent du Forem)

"Si l'offre ne correspond pas au niveau de compétences, c'est une analyse de la représentation qu'ils se font de ce qui est indiqué dans l'offre que l'on fait." (Un agent du Forem)

"C'est ce dont on essaye de leur faire prendre conscience. Que dans leur cas, comme ils n'ont pas toutes les compétences requises pour exercer tel métier, une formation est nécessaire." (Un agent du Forem)

Les agents du Forem partent d'un projet professionnel quelque peu raboté (en ce qu'il se résume à des types d'emplois visés par les jeunes) pour le confronter aux compétences du jeune et à la réalité du marché. Bien souvent, et ceci est renforcé par le fait que de nombreux jeunes ont une vision idéalisée du marché de l'emploi, les jeunes visent des postes pour lesquels ils n'ont pas les compétences requises. Deux types d'orientations peuvent alors être envisagées : Il s'agit soit de faire comprendre au jeune qu'il va devoir augmenter son employabilité pour occuper le poste désiré soit qu'il va devoir se réorienter vers des postes moins qualifiés pour lesquels il existe une concurrence importante et où, donc, la présentation de soi et les techniques de recherche d'emploi peuvent constituer des atouts importants, là où, donc, Jobtonic prend tout son sens.

"C'est donc vraiment leur dire, s'ils visent quelque chose, que, soit c'est impossible car ils sont trop éloignés et que, par conséquent, pour y arriver, il y a d'autres étapes, que ce n'est pas immédiat mais dans le temps soit qu'il est possible de trouver une emploi moins qualifié mais que s'ils veulent décrocher ce type d'emploi, leur faire comprendre que la concurrence est importante et qu'ils devront faire apparaître une plus value pour l'entreprise. C'est tout ce travail qui se fait au fur et à mesure." (Un agent du Forem)

«D'autres sont à remettre dans la réalité : "Tu n'as postulé que pour cet emploi là mais en fait tu n'es pas capable ou apte à occuper ce poste maintenant. Donc il faut élargir ta recherche d'emploi et te demander ce que tu es capable de faire à l'heure actuelle comme travail. Ou alors, tu vas devoir obtenir d'autres qualifications avant d'avoir le poste que tu convoites." (Un agent du Forem)

Travailler les stéréotypes en prescrivant des actions et confronter au marché en mettant en situation

Le travail sur soi que les jeunes sont invités à faire par Jobtonic consiste bien souvent dans une désidéalisée du marché de l'emploi souvent représenté par les jeunes comme soit impossible, soit trop facile. Cette désidéalisée ne se fait plus, comme par le passé, sur un seul travail discursif sur les représentations mais par une confrontation directe du jeune avec le marché de l'emploi. Les jeunes sont invités, entre chaque table, à écrire des CV, à postuler, à s'inscrire dans des agences d'intérim, à appeler des employeurs,... et ce sont sur ces expériences directes de contact avec le marché de l'emploi que viennent se greffer tous les conseils que le Forem peut prodiguer en terme de recherche d'emploi. Le concept majeur de Jobtonic est de faire en sorte que le jeune se confronte à la réalité de la recherche d'emploi et des métiers.

"A chaque fois, on les confronte au maximum à postuler, à envoyer des candidatures..." (Un agent du Forem)

"Et donc on travaille les stéréotypes qui sont parfois bien ancrés mais en les mettant en action directement, en leur prescrivant une série de choses à faire." (Un agent du Forem)

"On leur dit toujours de se confronter à la réalité "Tu veux être vendeuse mais être vendeuse ce n'est

pas qu'être derrière la caisse et sourire au client ; c'est gérer les stocks, remettre en rayon, nettoyer le magasin,..." donc ça leur permet d'être face à la réalité. On leur dit toujours de se confronter à la réalité. S'ils veulent vendre des vêtements "Tu vas voir, tu demandes un rendez-vous avec l'employeur pour poser des questions sur les critères d'engagement et les tâches,..." Comme cela, ils se rendent compte et ne se limitent pas à l'image du magasin mais voient aussi tout ce qu'il y a autour." (Un agent du Forem)

Le projet professionnel lui-même est envisagé comme le résultat de la confrontation et non comme son origine.

"Avant, on travaillait sur le projet professionnel. Maintenant, il s'agit de la confrontation directe avec le marché. Et c'est sur base de cette expérience que l'usager détermine son projet professionnel. Ici, on doit faire l'effort de ne pas s'arrêter aux freins éventuels des demandeurs d'emploi." (Un agent du Forem)

Jobtonic s'envisage donc comme une approche concrète du marché reposant sur l'expérience et sur des mises en situation. Cette approche s'apparente ainsi à un coaching, à une sorte d'entraînement à la recherche d'emploi.

"Pour les jeunes, il faut du concret. Etre enfermé dans une salle et donner uniquement de l'information n'est pas suffisant. On analyse les offres avec eux. On leur demande de prendre le téléphone et d'appeler les employeurs. On part de leur expérience et de leur vécu. On fait des simulations filmées." (Un agent du Forem)

Valoriser les compétences, encourager, mettre en confiance

Un accent fort est mis sur la valorisation des compétences. Si les jeunes sont souvent évalués sous l'angle d'un manque de compétences pour l'occupation d'un poste comme vu plus haut, ils le sont aussi, à l'inverse, sous l'angle de compétences propres mais non valorisées. Le travail de Jobtonic consiste aussi à faire prendre conscience au jeune de compétences qu'il peut avoir sans le savoir et le pouvoir les valoriser dans ses contacts avec des employeurs. Ce type d'action peut s'apparenter à un travail de prise de conscience de ses compétences individuelles et d'apprentissage de la capacité à se vendre.

"On augmente l'employabilité du jeune en se centrant sur ce qu'il sait faire, ses compétences. Il y a des jeunes qui ne se rendent pas compte des compétences qu'ils ont. On va faire en sorte de mettre cela en avant dans le CV, de valoriser cette compétence." (Un agent du Forem)

"L'objectif est l'emploi. On les aide à mettre en avant leurs atouts et leurs compétences." (Un agent du Forem)

"La mise en confiance est importante ainsi que la valorisation des compétences." (Un agent du Forem)

Par ailleurs, lors de l'animation des tables, les agents du Forem insistent par des encouragements, sur ce que les jeunes font ou disent "de bien". Dès lors, lorsqu'une intervention d'un jeune est susceptible d'entrer dans le cadre de ce qui est conceptualisé comme une bonne recherche d'emploi, le jeune est congratulé et encouragé.

"C'est bien X, c'est important de pouvoir parler de soi à un employeur" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"C'est bien ce que tu dis, apprendre, c'est évoluer, c'est important. On n'arrête pas d'apprendre, de mûrir son esprit. C'est bien" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"C'est bien. Il faut penser au futur. C'est important" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"C'est important. Tu aimes le travail bien fait dis-tu" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"C'est bien de se rendre compte que la jeunesse et l'insouciance c'est fini. Qu'on change et qu'on devient responsable. C'est bien" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"C'est très bien. Le spontané, cela marche bien." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Un refus n'est pas un échec et permet de s'améliorer." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Prendre par la main, obliger et mettre en mouvement

Mais force est de constater que les jeunes ne sont pas nécessairement preneurs des actions qu'on leur demande d'entreprendre. Les différentes modalités de leur rapport à l'emploi qui seront largement décrites dans le chapitre consacré aux jeunes peuvent entraîner une certaine frilosité à s'engager dans le processus. Ils utilisent dès lors un certain nombre de freins pour justifier leur absence de démarches.

"J'ai pas postulé car je ne suis pas Activa" (Un jeune)

"J'ai pas postulé car c'était trop loin." (Un jeune)

"J'ai pas envoyé car c'est à Nivelles" (Un jeune)

"En plus, je suis en dépression et je dois demander une pension alimentaire à ma mère sinon je suis rayée du CPAS." (Un jeune)

"Mais madame, je suis timide." (Un jeune)

"J'ai rien fait, je me suis amusé avec mes potes." (Un jeune)

"Les formations, c'est cher." (Un jeune)

Cette frilosité est interprétée par les conseillers comme un manque de motivation. La réponse apportée par les conseillers à cette frilosité et, peut être, à ce manque de maturité, est de "les prendre par la main", de "les pousser à agir", de leur "botter les fesses" ou de "les secouer".

"Quelque part les obliger peut être efficace (...) vraiment les prendre par la main et leur dire "Tu vas maintenant" On leur met le numéro de téléphone sous les yeux et voilà. Ils n'ont pas le choix. Ils sont obligés. Cela peut marcher. Certains jeunes ont décroché des entretiens comme cela. Je crois qu'il faut être un peu sévère. Il faut les secouer. La plupart ont l'âge de mes enfants donc je peux leur parler comme si je parlais à mes enfants. Les secouer ; Les obliger à faire des choses. C'est cela qui marche." (Un agent du Forem)

"Il faut pratiquement les prendre par la main." (Un agent du Forem)

Plus loin, les conseillers mettent les jeunes en action. A la fin de chaque table, les jeunes sont invités à procéder à des actions, à se mettre en mouvement.

"Pour la prochaine fois, je veux que vous vous inscriviez aux agences d'intérim." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Et, au début de chaque table, les actions effectuées par les jeunes sont analysées

"On va faire le tour de table habituelle pour voir ce que vous avez fait et ce qui n'a pas été." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

L'exhortation à la mise en mouvement peut prendre des dimensions diverses comme la pratique de stages mais aussi être des réponses aux freins envisagés par le Forem et utilisés par les jeunes (mobilité coût des formations,...). Aux freins mobilisés par les jeunes pour justifier leur absence de démarche sont données des réponses exhortant à transformer ces freins en facilitateurs.

"Vous pouvez faire des stages encadrés par le Forem pour observer un métier et voir ce que vous valez dans ce métier. Cela s'appelle le MISIB" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Il est important de pouvoir se déplacer. De regarder au delà de son quartier. Pour suivre une formation à la Louvière, il suffit de prendre le train. Ce n'est pas si loin que cela." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Le critère "trop loin", cela ne passe pas, on peut prendre le train" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Il y a des formations gratuites" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Informier et conseiller

Le travail des conseillers s'apparente aussi à donner un certain nombre de conseils. S'ils peuvent être d'ordre très divers, il s'agit toujours de conseils relatifs à accroître l'employabilité par la maîtrise des techniques de recherche d'emploi.

"Il existe des asbl pour vous aider à passer votre permis théorique." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Il ne faut pas hésiter à continuer ses démarches et à en mener en parallèle." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Téléphoner, c'est montrer votre motivation." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Dans votre farde, vous avez des questions que les employeurs posent régulièrement pour vous préparer." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"La première impression est souvent la plus importante." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Le marché de l'emploi est concurrentiel. On doit sortir du lot. Montrer qu'on est motivé et qu'on correspond au profil." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Dans une lettre, il faut mettre des phrases positives et être sur de soi et non mettre "Je pense que". (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Toujours se renseigner sur l'entreprise pour écrire la lettre et préparer l'entretien."

"Vous avez des compétences dans un domaine et vous devez pouvoir en parler à l'employeur." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"N'oubliez pas les relances téléphoniques. Il faut téléphoner. Il n'y a rien à perdre." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Faire participer

L'animation des groupes repose aussi, sur la participation pleine et entière des jeunes. Ainsi, les apports théoriques des conseillers reposent le plus souvent sur des outils qui permettent l'élaboration par le jeune lui-même des connaissances qui vont être enseignées. Le jeune est sans cesse sollicité.

"Ecrivez par table des mots clés qui peuvent intervenir dans une lettre par rapport à l'offre proposée." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Chacun va rédiger sa propre lettre sur base de l'offre d'emploi qu'on va vous donner." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Pour un métier donné, vous allez devoir trouver les compétences que vous pouvez mettre en avant." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Vous allez maintenant lister tous les moyens pour trouver de l'emploi." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Inciter à utiliser les mesures d'aide à l'emploi

Les conseillers consacrent aussi du temps à expliciter les mesures d'aide à l'emploi et à inciter les jeunes à les utiliser, considérant qu'ils peuvent constituer un avantage important vis-à-vis des employeurs.

"On leur explique, on leur dit que ça existe. On leur demande d'aller chercher leur carte CPE, on leur parle du PFI, du MISIB, des métiers en pénurie,..." (Un agent du Forem)

"Elle n'avait pas d'expérience, mais il existe des outils comme le FPI ou le MISIB" (Un agent du Forem)

Exhorter à remplir ses devoirs de chercheur d'emploi et à respecter les règles

L'épée de damoclès, ombre de l'ONEM, est bien souvent mobilisée pour activer le jeune. Celui-ci est sans cesse remis devant ses devoirs de chercheur d'emploi et la menace de sanction est utilisée afin de rappeler le jeune à l'ordre. L'utilisation de cette menace est principalement utilisée pour faire en sorte que le jeune réalise bien toutes les démarches demandées bien que le Forem précise qu'il n'est pas là pour menacer mais bien pour aider le jeune à remplir ses devoirs, dans la confiance et sans jugement.

"On leur explique dès le départ l'obligation et la possibilité de sanction par l'ONEM. On leur remet un document avec leurs droits et obligations." (Un agent du Forem)

"Si vous ne prévenez pas de votre absence, l'ONEM est informé." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Leur donner des coups de pied au cul et les mettre devant leurs droits et obligations. "si tu ne fais pas cela, tu risques d'avoir des problèmes avec l'ONEM ou de ne pas avoir d'allocations de chômage". Tout le temps leur rappeler. A chaque table on leur dit." (Un agent du Forem)

"Le message qu'on essaye de leur faire passer, c'est qu'on est dans un cadre obligatoire mais qu'à côté de cela, on est là pour travailler ensemble" (Un agent du Forem)

"Le stage d'attente ne porte pas bien son nom. Vous ne devez pas attendre mais chercher un emploi." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Pas de retard, il faut respecter les règles. Si vous arrivez en retard, pas la peine de monter. Si vous avez un ennui, vous devez prévenir. Cette règle est importante pour la recherche d'emploi." (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Gardez bien tous vos justificatifs et vos preuves de recherche d'emploi pour l'ONEM" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

"Tout reste entre nous. On travaille dans la confiance ; Nous ne sommes pas là pour vous juger mais pour vous aider" (Un agent du Forem lors d'un groupe Jobtonic)

Une démarche relativement scolaire

Malgré le côté proactif de Jobtonic qui repose sur des mises en situation et la confrontation directe et assistée avec le marché de l'emploi, Jobtonic a du mal à se défaire d'une logique relativement scolaire. Celle-ci, non voulue, se justifie par la nécessité d'apporter du cadre là où les jeunes sont relativement dissipés, mais aussi par la difficulté à animer les groupes et par le manque d'outils dont disposent les conseillers pour le faire, qu'il s'agisse d'outils matériels ou d'outils pédagogiques.

"Au départ, on voulait faire de Jobtonic quelque chose qui n'était pas scolaire en se disant qu'ils en sortent et que cela ne leur convient pas ou n'a pas fonctionné. Sur le terrain, on se rend compte que si on ne fonctionne pas un petit peu avec une pédagogie qui se rapproche de l'enseignement, cela ne marche pas bien. Ils ont besoin d'un cadre très fort. Il faut toujours rappeler les règles sinon c'est fort compliqué de maîtriser un groupe." (Un agent du Forem)

"Ce qui est difficile pour eux, c'est qu'ils ont quitté l'école, qu'ils n'ont pas eu l'expérience du travail et on les reçoit en tables. En fait, ils se retrouvent dans le même cadre qu'à l'école. C'est comme s'ils étaient à l'école. On leur donne de la matière, on essaye de mettre un certain dynamisme dans le groupe, on essaye de les faire participer mais c'est assez difficile." (Un agent du Forem)

"On n'est pas vraiment outillés pour faire du pédagogique. On n'est pas profs quelque part, on est conseillers. Ce serait bien que nous, conseillers, soyons formés à donner des conseils au Jobtonic. On a encore eu une jeune tout à l'heure qui nous disait "M'enfin, je sors de l'école et maintenant je dois venir m'asseoir ici sur les bancs du Forem". On n'est pas à l'école ici. Moi je ne suis ni prof ni instit. C'est vraiment difficile de travailler." (Un agent du Forem)

Un contenu relativement standardisé

Si les outils utilisés dans le cadre de Jobtonic peuvent varier en fonction des animateurs, le contenu général fait l'objet de fiches standardisées émanant de l'autorité centrale du Forem. Ce contenu fait depuis ces débuts et encore aujourd'hui l'objet de renégociations qui sont fonctions des allers et retours de communication s'établissant entre le sommet du Forem et la base opérationnelle chargée de la mise en œuvre des mesures. Des libertés cependant existent et sont utilisées par les conseillers pour adapter le contenu au groupe.

"Il y a les outils centraux Jobtonic du Forem mais chaque direction régionale a pu prendre certaines libertés avec certains outils. Cela est négocié en équipe. Le contenu de la première journée collective a ainsi été simplifié pour ne pas assommer les jeunes." (Un agent du Forem)

"Moi, ce qui a marché, c'était le photolangage. Chacun se sentait concerné et l'ambiance était détendue. On est en recherche d'outils pour que cela soit moins scolaire." (Un agent du Forem)

Néanmoins, si les outils d'animation peuvent diverger, le contenu des enseignements est très standardisé. Autrement dit, la matière à enseigner reste la même pour tous. A l'image de l'enseignement, si les méthodes divergent, les programmes sont les mêmes et il s'agit bien qu'à l'issue du processus, le jeune ait intégré tous les outils de recherche d'emploi qui lui ont été inculqués.

"Il n'y a rien à faire, il faut toujours donner de la matière théorique au minimum. Il faut bien que la personne comprenne à quoi sert le CV et ce qui est important pour le CV." (Un agent du Forem)

Entre l'individuel et le groupe

Le processus d'animation repose sur l'utilisation de la dynamique de groupe. Cette démarche se veut soutenante mais connaît ses limites. La taille des groupes ne permet pas d'aller jusqu'à l'individuel et la présence d'un trop grand nombre de jeunes en groupe rapproche le type d'animation de la logique scolaire.

"Il est très difficile de faire de l'individuel en groupe. Donc c'est essentiellement du collectif. On ne peut pas se permettre de faire un CV." (Un agent du Forem)

"On fait des sous-groupes dans les groupes pour donner une dynamique et pour pouvoir travailler sur des points précis différents dans les groupes pour ensuite pouvoir les relayer au groupe entier." (Un agent du Forem)

"Ils font des démarches, reviennent avec et on en parle en groupe. Il y a à la fois un soutien individuel de l'animateur et le soutien du groupe"

"Le nombre de personnes joue beaucoup dans la dynamique de groupe. Au plus ils sont, au plus on doit jouer les profs." (Un agent du Forem)

Des limites par rapport à la motivation

Jobtonic affiche ses limites claires par rapport à la motivation des jeunes. Le temps et les moyens ne permettent pas de travailler la valorisation et la motivation des jeunes. Si la motivation est évoquée comme quelque chose à aller susciter chez le jeune, Jobtonic fait aveu d'impuissance lorsque la question du travail avec des jeunes non motivés est posée. Alors que l'accès à l'emploi est conceptualisé comme une question qui relève avant tout de la motivation, Jobtonic ne sait que faire des jeunes non motivés si ce n'est de les orienter vers des opérateurs extérieurs.

"Certains jeunes se sentent dévalorisés et ont besoins d'être revalorisés par rapport à eux mêmes/ Nous pouvons identifier cela mais pas le travailler. Dans ce cas, c'est l'orientation vers des partenaires extérieurs. Nous ne pouvons travailler suffisamment ces aspects là en raison du volume des demandes que nous devons traiter et du temps que nous pouvons consacrer à chaque personne." (Un agent du Forem)

"C'est un travail de longue haleine qui n'est pas évident. C'est la motivation qu'il faut pouvoir aller chercher, gratter, susciter,..." (Un agent du Forem)

"Moi, je pense que c'est avant tout une question de motivation. Quand on veut, on peut y arriver même si on n'a pas tous les atouts. Quand la motivation est là, nous autres, on peut les aider. Les gens motivés mais qui ne savent pas comment faire, o finit par aboutir ensemble (...) Ceux qui ne sont pas motivés, que voulez-vous qu'on en fasse ? Si on leur prescrit des actions et qu'ils ne les font pas, à part acter non collaboration, on ne peut rien faire." (Un agent du Forem)

Par ailleurs, le chahut, les provocations et le manque de participation des jeunes sont interprétés comme autant de signes de non motivation alors que le travail idéal est associé à la motivation et à l'envie de travailler. Le manque d'outils pour travailler avec des personnes moins motivées est évoqué à plusieurs reprises.

"Moi aussi ils me disent qu'ils sont motivés à travailler. Mais quand on creuse un petit peu, cela fait 4 tables qu'on leur demande un CV correct et il y a encore la moitié du groupe qui n'en a pas alors qu'on a déjà corrigé et recorrecté." (Un agent du Forem)

"Idéalement, on devrait avoir des gens motivés. Des personnes qui ont envie de travailler, d'acquérir des outils, de comprendre que sans les outils de recherche d'emploi, c'est difficile de trouver un emploi. On peut mettre une dynamique dans le groupe à partir du moment où les personnes veulent s'insérer et ont un projet professionnel. On peut alors vraiment travailler sans chahut et sans remarques impertinentes." (Un agent du Forem)

"Au Forem, on est peut être pas outillés pour ces jeunes moins motivés. Je crois qu'il y a un travail à faire avant. Voir pourquoi ils ne sont pas motivés. Déjà leur inculquer la valeur travail. Je ne sais pas, honnêtement. Il y a peut être quelque chose à faire avant, des problèmes à régler avant de faire de la recherche d'emploi." (Un agent du Forem)

Une utilité relative

Si Jobtonic ne cache pas son impuissance à travailler avec les jeunes jugés les moins motivés, il semble aussi que les personnes pour qui la recherche d'emploi n'a pas de secret peuvent, en participant à Jobtonic, perdre une partie de leur temps. A ce stade, nous pouvons donc affirmer que pour ces deux types de publics (les personnes jugées les moins motivées et les personnes qui connaissent déjà les outils de recherche d'emploi), Jobtonic n'est pas spécialement utile.

"Pour certaines personnes, c'est utile et efficace car ils ont la méconnaissance de tous les outils. Pour d'autres c'est inefficace peut être parce qu'ils connaissent déjà tous les outils. Ils sont peut être déjà entouré de gens qui les aident et les poussent. Et eux sont obligés de faire les tables malgré tout." (Un agent du Forem)

Un décrochage important

Enfin, Jobtonic se caractérise par un décrochage important, et ce à toutes les étapes du processus. Ce décrochage se caractérise par un absentéisme par un manque de démarches et un manque d'attention dans le chef des jeunes et est justifié par un manque de motivation.

"Il y a un absentéisme important au départ mais aussi un absentéisme en cours de route. Je pense qu'au total on se rapproche de 70 % d'absentéisme." (Un agent du Forem)

"On leur donne des actions à faire et, pour la semaine d'après, les actions ne sont pas faites" (Un agent du Forem)

"On leur demande de faire des démarches concrètes et plus de la moitié de les font pas." (Un agent du Forem)

"sur 100 jeunes convoqués, 60 viennent au premier entretien. Les 40 absents reçoivent un recommandé et, sur ces 40, 20 ne viennent pas. Ces 20 qui ne viennent pas sont radiés et viennent se réinscrire et là, la procédure recommence. Sur ces 20, une dizaine redécrochent. Sur les 60 qui sont venus au premier entretien, très peu restent jusqu'à la fin. Les tables commencent à 25 et terminent à 8 maximum." (Un agent du Forem)

"D'abord il faut qu'ils aient la motivation, qu'ils veuillent bien s'insérer. On a beaucoup d'outils mais ils ne sont pas preneurs. On leur explique mais cela entre par une oreille et sort de l'autre." (Un agent du Forem)

"Je pense que la plus grosse difficulté, c'est vraiment d'accrocher le jeune et, une fois qu'il est accroché, de le garder." (Un agent du Forem)

Etape 5 : L'entretien de suivi

Le processus Jobtonic se termine par un entretien de suivi lors duquel un point est fait sur les démarches de recherche d'emploi menées, une évaluation est faite de la motivation du jeune et une définition des pistes d'action à venir est déterminée. C'est aussi à ce stade que se dessine l'orientation du jeune vers une éventuelle formation ou vers la recherche d'emploi et que le jeune est amené à repréciser son "positionnement métier" avec l'aide du conseiller. Selon que le jeune ait ou non signé un contrat crédit insertion, il sera orienté vers des pistes d'action autonome, un suivi individualisé ou une orientation vers d'autres opérateurs.

"Donc, quand on a un entretien de suivi, le conseiller reprend le dossier et voit tout ce qui a été fait avec la personne et là, on refait à nouveau le bilan. "Ben voilà, vous avez suivi le processus Jobtonic, vous avez fait cela, il s'est passé cela. Maintenant où en sommes nous ?" Dans ce cadre là, il y a des personnes qui vont être aiguillées vers la formation, vers une EFT, d'autres à qui il ne manque pas grand chose que l'on va aider en travaillant tel ou tel aspect de la recherche d'emploi, d'autres encore que l'on va remettre dans la réalité." (Un agent du Forem)

7.5 Par qui ?

"Les conseillers Jobtonic, c'est une décision centrale, sont des conseillers en accompagnement professionnel, en recherche d'emploi et en orientation professionnelle. Il y a environ 40 CAP, 7COP et 14 CRE. Sur la totalité, 20 équivalents temps plein sont centrés sur Jobtonic qui représente donc un tiers de l'activité de la régionale."

7.6 Quand ?

Depuis le 1^{er} juillet 2007, tous les jeunes inscrits sont vus 15 jours après leur inscription au Forem pour l'entretien individuel. 15 jours après a lieu la journée d'initiation à la recherche d'emploi. Après cela et tous les 15 jours se déroulent les 6 tables d'une demi journée chacune. Les jeunes sont donc invités à rejoindre le processus Jobtonic dès leur inscription comme demandeur d'emploi à la ; sortie de l'école.

7.7 Avec qui ?

Le Forem travaille notamment avec une multitude d'opérateurs d'insertion vers lesquels il peut orienter le jeune et avec l'ONEM à qui sont transmises les informations concernant la présence du jeune à Jobtonic et sa participation à travers les démarches effectuées. A l'issue du processus Jobtonic, le jeune est classé comme "OK" ou comme "NON OK" pour l'ONEM.

7.8 And so what : Points forts et points faibles

Points forts	Points faibles
Chaque jeune a la possibilité d'être aidé	Jobtonic est relativement inefficace avec les jeunes considérés comme moins motivés
Le réseau du Forem en termes d'opérateurs de formation et d'orientation est important	La démarche est relativement scolaire, ce qui peut être contre productif
L'apprentissage des outils de recherche d'emploi peut constituer une réelle plus value pour certains jeunes	Jobtonic n'agit que sur les outils de recherche d'emploi
La participation du jeune est sans cesse sollicitée	Le décrochage est important
Le jeune reste maître de son projet	Il n'y a pas de médiation entre le jeune et l'employeur
Le marché de l'emploi peut parfois être démystifié	Le jeune est en quelque sorte laissé à lui-même pour effectuer ses démarches.
Le jeune est pris en charge dès la sortie de l'école	Les conseillers manquent d'outils
Le jeune est amené à se valoriser	Un fort accent est mis sur les (in)compétences du jeune
	La démarche est contrainte

8. CONCLUSIONS SUR LES DISPOSITIFS

Afin de faire le choix des dispositifs décrits et de fonder leur comparaison, nous avons défini **6 critères**. Pour rappel, ces critères sont le degré de contrainte, le degré de centration sur l'emploi, l'intensivité du processus, le degré de spécialisation sur le groupe cible, le degré de participation des jeunes à l'élaboration de leur parcours et le degré de localisation. La nature inductive de notre démarche nous a par ailleurs permis de mettre en lumière des "logiques d'action" et des "tensions" qui, tout comme les critères de classification, permettent de mieux définir et situer les dispositifs par rapport à ce sur quoi ils sont sensés agir : l'insertion des jeunes. Cette conclusion de la partie "dispositifs" de notre recherche a pour objet de mieux éclairer ces **logiques d'action** qui reposent sur des manières de définir les problèmes et d'agir dessus. A cette fin, nous proposons d'une part de lister les différentes logiques qui sont apparues, et, d'autre part, d'en proposer une analyse comparative située permettant d'instruire les facteurs de succès et/ou d'échec de ces dispositifs dans l'insertion des jeunes inactifs peu qualifiés à la lumière d'enjeux pertinents que nous avons pu dégager.

Sans revenir sur la caractérisation de chacun des 20 dispositifs, nous pouvons, de manière transversale et comparative, en dégager un certain nombre de constats et d'enseignements :

- L'ensemble des dispositifs visent l'accès à l'emploi des jeunes sous l'angle d'un **travail de leur employabilité** qui consiste à augmenter leurs probabilités et capacités d'accès à l'emploi. Néanmoins, l'employabilité des jeunes est, selon les dispositifs, abordée de différentes façons.

- Par ailleurs, les dispositifs peuvent aussi être définis sur base de **ce sur quoi ils agissent**. Nous pouvons ainsi citer la qualification professionnelle, le pouvoir personnel (capacitation, empowerment,...), les techniques et les outils de recherche d'emploi (CV, lettres de motivation, entretien d'embauches,...), les représentations du marché de l'emploi, la citoyenneté (connaissance de l'environnement institutionnel, droit social,...), la présentation de soi, la valorisation de soi, la confiance en soi et l'estime de soi, la relation de travail, le projet professionnel, l'orientation professionnelle, la motivation, la socialisation et les compétences interactionnelles, les freins à l'emploi, la mobilité,... et, de façon plus générale, sur les dimensions cognitives, comportementales, conatives et réflexives.

- Les différents dispositifs peuvent ainsi être distingués les logiques d'action qu'ils privilégient, qu'ils articulent et qu'ils combinent de manière

variable. Si certains dispositifs concrets peuvent être complètement et totalement identifiés l'une ou l'autre des logiques décrites, la plupart des dispositifs analysés se situent au croisement de ces différentes logiques et s'articulent à elles de façon partielle et selon des modalités relatives.

Liste des logiques identifiées :

- Logique de contrainte (Le jeune est contraint de participer au dispositif) >< Logique de liberté (Le jeune fait le choix de participer au dispositif)
- Logique d'aide (Le dispositif vise à aider et à accompagner le jeune) >< Logique de contrôle (Le dispositif est centré sur le contrôle du jeune)
- Logique de conditionnalisation (Le droit aux prestations est conditionné aux efforts de recherche d'emploi) >< Logique inconditionnelle
- Logique de responsabilisation (L'accent est mis sur la responsabilité du jeune) >< Logique d'autonomisation (L'accent est mis sur la capacité du jeune à s'autodéterminer)
- Logique de centration sur la mise à l'emploi >< Logique de centration sur d'autres objectifs que la mise à l'emploi (socialisation, citoyenneté,...)
- Logique intensive (processus intensif de formation et/ou d'accompagnement) >< Logique non intensive
- Logique de spécialisation sur le groupe cible (des jeunes inactifs peu qualifiés) >< Logique de mixité des publics
- Logique participative (Les jeunes participent à l'élaboration du processus) >< Logique descendante (Les jeunes suivent les consignes)
- Logique centrale (SPE) >< Logique locale (OISP,...)
- Logique de sélection (Les jeunes font l'objet de discriminations positives ou négatives selon certains critères) >< Logique de non discrimination (Les jeunes font l'objet d'un traitement égalitaire)
- Logique de segmentation (En fonction de leur profil, les jeunes font l'objet de dispositifs formels différenciés) >< Logique égalitariste (Le dispositif est le même pour tous)
- Logiques de contractualisation (Le dispositif repose sur la signature d'un contrat) >< Logique non contractuelle
- Logique d'individualisation (Les solutions envisagées sont individuelles) >< Logique de standardisation (Les solutions envisagées sont standardisées)
- Logique clinique (Le jeune est amené à travailler sur lui-même) >< Logique contextuelle (Il y a un travail sur le contexte)
- Logique de psychologisation (Le jeune est amené à travailler sur ses représentations et son passé) >< Logique de confrontation (Le jeune est confronté au marché de l'emploi et le travail est centré sur l'action et l'expérience)
- Logique de projet professionnel (Le jeune est évalué sur base de son projet professionnel et/ou est amené à travailler un projet professionnel) >< Logique non centrée sur le projet professionnel
- Logique d'adaptation (Le travail effectué avec le jeune vise à l'adapter au marché de l'emploi) >< Logique d'adéquation (Un travail est aussi effectué avec les employeurs)
- Logique de travail sur la représentation (On travaille uniquement sur les représentations du jeune) >< Logique de travail sur la situation (On travaille sur l'expérience du jeune)
- Logique de mise à l'emploi directe (des emplois ou des stages sont proposés au jeune) >< Logique de mise à l'emploi différée (On ne propose pas directement d'emploi ou de stage au jeune)
- Logique prescriptive (Il est prescrit des actions au jeune) >< Logique constructive (Le jeune contribue à la construction et au choix des actions)

- Logique globale (On agit sur le jeune de façon globale en tenant compte des différents aspects de son insertion) >< Logique segmentée (On agit que sur l'une ou l'autre dimension de l'insertion)
- Logique de socialisation forte (Le dispositif est basé sur des interactions multiples et permanentes sources de nouvelles identifications) >< Logique de socialisation limitée (Les interactions entre le jeune et les agents sont ponctuelles et limitées)
- Logique de relation de confiance (Le travail social se base sur une relation de confiance entre le jeune et les agents)>< Logique de prestation (L'agent ne fait pas de la relation le centre de son intervention mais s'axe sur la prestation d'un service)

Dans **l'action des SPE** (Forem, Actiris, VDAB,...) par exemple, le travail sur l'employabilité repose, et c'est le cas pour Jobtonic et le Jeugdwerkplan, sur une **logique de contrainte**. Le droit aux allocations (de chômage ou d'attente) dépend, et cela est rappelé sans cesse aux jeunes, sur le devoir de mettre tout en œuvre pour rechercher de l'emploi. Les jeunes ont le devoir de se mettre en mouvement, ce qui constitue une condition pour l'accès à leur droit et le risque en cas de refus d'obtempérer est l'exclusion du chômage (par le biais des informations que les SPE transmettent à l'ONEM). Cette logique de contrainte assortie de sanctions n'est pas sans poser de questions. Si elle peut constituer un incitant pour une partie des jeunes, elle induit aussi le risque de surtout faire peser la sanction sur les jeunes déjà les plus fragilisés. Elle entraîne une responsabilisation du bénéficiaire par rapport à sa situation tout en ne laissant pas au jeune la liberté d'adhérer ou non au dispositif. Pourtant, plusieurs études⁵⁸ ont contribué à montrer que la possibilité pour le bénéficiaire de pouvoir faire des choix est primordiale dans le succès de son insertion. L'action des SPE, que ce soit dans la mise en œuvre de "Jobtonic" ou du "Jeugdwerkplan" connaisse un absentéisme et un décrochage important (près de 50%). Pourtant, l'enquête de terrain démontre que l'adhésion des jeunes aux parcours que l'on leur propose est un facteur primordial dans l'insertion.

L'action des SPE repose aussi sur la logique de **centration sur la mise à l'emploi** et laisse à d'autres le soin d'agir sur les autres dimensions qui peuvent venir jouer comme frein à l'emploi (logement, endettement,...). Si l'approche se veut intensive et individualisée, elle est, dans les faits, relativement standardisée (ce sont les mêmes outils qui sont proposés aux jeunes) et peu intensive (un atelier par semaine pour "Jobtonic" et environ un entretien de 30 min par mois pour tous les SPE). La **logique de spécialisation sur le groupe cible** est assez forte et va de pair avec une **logique de segmentation** des publics. Si les SPE se donnent pour objectif officiel de toucher tous les jeunes, la logique de sélection reste présente en ce que les jeunes les plus conformes aux attentes normatives des SPE sont relativement favorisés aux dépens des autres (ceux qui ont le plus urgent besoin d'un accompagnement), qui restent dès lors en-dehors du système faute d'avoir pu être approchés, puis accrochés. Si le Forem se trouve bien dépourvu face à l'absentéisme, le VDAB, lui, à travers le dispositif "Maïzena" va jusqu'à chercher le jeune chez lui, ce qui peut être vecteur de succès. La question de l'accroche du jeune est, en tous les cas, une question centrale et n'est pas sans liens avec l'image des SPE auprès des jeunes, qui s'apparente souvent à celle d'un appareil bureaucratique, administratif et impersonnel.

58 Voir : Castra D., *L'insertion socioprofessionnelle des publics précaires*, Paris, PUF, 2003

Si les SPE semblent entrer dans la **logique du "work-first"** favorisant la confrontation directe avec le marché de l'emploi, force est de constater, pour ce qui est de "Jobtonic" en tout cas, que la démarche reste assez clinique et repose sur un diagnostic des freins à l'emploi associé à une prescription d'actions et à un travail à partir du projet professionnel. On reste ainsi pour une bonne partie des jeunes dans une logique de mise à l'emploi différée, voire hypothétique. Autrement dit, il n'y a pas de réelle triangulation jeune-SPE-employeur et pas de réelle médiation entre le jeune et l'employeur. Les SPE peuvent aider à la recherche d'emploi et à l'orientation mais c'est le jeune lui-même qui va devoir trouver un travail. Pour sa part, le "Jeugdwerkplan" mis en oeuvre par le VDAB s'axe, dans certaines de ses modalités, sur **la mise à l'emploi directe** (par le biais éventuel de la création d'emplois dans le secteur de l'économie sociale) à travers, par exemple, la mise en place d'un "matching" fort entre les offres et les demandes d'emploi.

En termes de relations entre les conseillers et les jeunes, il existe une tension entre la **logique de relation de confiance** et celle de **prestation de service**. Les conseillers "Jobtonic" mettent en avant cette relation de confiance tout en étant souvent incapables, faute de temps et de moyens, de la mettre en oeuvre, la relation se résumant dès lors à la prestation d'un service (orientation, information, recherche d'emploi,...). Enfin, l'une des tensions majeures des SPE est la **tension entre l'aide et le contrôle**. Les SPE ont à la fois pour mission d'accompagner le jeune dans sa recherche d'emploi, mais ils contribuent, par le biais des informations envoyées à l'ONEM, au contrôle des efforts de recherche d'emploi. D'aucuns déplorent cette incompatibilité entre les deux registres, alors que les politiques actuelles tendent à rapprocher plus encore le contrôle des efforts de recherche d'emploi et l'accompagnement des chômeurs.

Les actions des **dispositifs hors SPE** se différencient fortement de celles des SPE. Qu'il s'agisse d'"Exaris intérim", d'"Elmer", de "Créasol" ou de "Dug-out", une des premières caractéristiques est le **caractère intensif du processus**. Alors que les SPE proposent des ateliers ou des entretiens individuels espacés dans le temps, tous les autres dispositifs proposent un processus basé sur une **logique de socialisation forte** presque 24h sur 24. Ce caractère réellement (en non formellement) intensif nous semble être un facteur de succès à part entière pour l'insertion des jeunes particulièrement éloignés de l'emploi. Là où l'isolement et la précarisation sont associés à des processus de disqualification, de désaffiliation et de stigmatisation, un travail ponctuel et espacé dans le temps ne peut être suffisant pour reconstruire chez les jeunes des trajectoires de (re)capacitation, d'*empowerment*, de (re)socialisation ou de (re)qualification. Le temps, et les professionnels qui ont participé aux analyses en groupe sont unanimes pour le dire, est un facteur incontournable dans la reconstruction de trajectoires valorisantes. Qu'on parle du temps de la relation, de celui de la reprise de confiance, de celui de la reconstruction, le temps est un facteur central dans le processus et, plus le jeune se trouve éloigné de l'emploi, plus un temps relativement long sera nécessaire à sa mobilisation.

Mais le caractère intensif du dispositif n'est pas à lui seul un facteur de succès et mérite d'être relativisé. Un autre facteur réunit l'ensemble de ces dispositifs. Tous proposent aux jeunes des **perspectives concrètes d'emploi**. Si ces perspectives connaissent de fortes divergences en ce qu'elles ne proposent pas le même type d'emplois, l'emploi est en tous les cas au rendez-vous ; ce qui peut être considéré comme un facteur de succès à part entière même si le type d'insertion envisagée connaît des perspectives divergentes. Alors qu'"Exaris Intérim" vise l'emploi à durée indéterminée dans le circuit régulier de l'emploi, "Créasol" et "Elmer" visent l'emploi dans des secteurs particuliers (le bâtiment et la garde

d'enfants) en utilisant différentes formes d'emploi aidé. "Dug-out" mise sur l'application de l'art 60§7 de la loi organique des CPAS en proposant des emplois qui ne débouchent pas nécessairement sur des parcours qualifiants ou sur une insertion dans le marché régulier de l'emploi ; ce qui pose la question du caractère qualifiant ou non du dispositif et celle de la qualité de l'emploi.

Ce caractère qualifiant peut par ailleurs être envisagé comme un facteur de succès là où le manque de qualification se trouve être un facteur déterminant dans les difficultés d'insertion des jeunes. La mise au travail dans des mesures ponctuelles et peu qualifiantes peut s'avérer être une voie sans issue. L'ensemble des dispositifs étudiés repose donc **sur la logique de mise à l'emploi directe** en accompagnant le jeune dans l'emploi. Cet accompagnement dans l'emploi souvent dénommé "Jobcoaching" est lui aussi un facteur de succès dans les pratiques d'insertion et répond non seulement à la problématique d'accès à l'emploi mais aussi à celle du maintien en emploi, qui peut souvent être problématique chez certains jeunes.

Les dispositifs hors SPE connaissent donc des **convergentes fortes** qui se traduisent par une centration forte sur l'emploi, des perspectives concrètes pour le jeune, et caractère intensif ; autant de facteurs de succès dans l'insertion. Mais ils n'en connaissent pas moins de **fortes divergences** dans leurs modes d'action. Ainsi, "Exaris Intérim" privilégie une **logique de sélectivité** forte et ne permet qu'aux meilleurs d'obtenir l'emploi alors que les trois quarts des jeunes sont purement et simplement exclus du système. Si ce dispositif à donc l'avantage de donner à certains jeunes des perspectives d'emploi relativement stables, il a le désavantage d'effectuer un large écrémage qui contribue à exclure encore plus les plus faibles. Inversement, chez "Créasol" et "Dug-out", les publics se caractérisent par un éloignement important du marché de l'emploi et la sélection, si elle a lieu, est beaucoup plus souple et concerne essentiellement la motivation.

Les dispositifs connaissent aussi des différences dans les modalités de médiation entre les jeunes et les employeurs. A ce titre, "Créasol" agit selon **une logique d'adéquation entre le jeune et l'entreprise** avec un accent fort sur la relation entre le jeune et l'entreprise alors que "Exaris Intérim", par exemple agit essentiellement selon une **adaptation** du jeune aux exigences de l'entreprise. L'accent mis sur la relation de travail et sur un travail de cette relation (à la fois sur l'employeur et sur le jeune), nous semble être porteur de plus de succès qu'un travail axé sur la seule adaptation des comportements du jeune aux attentes de l'entreprise. En termes de bonnes pratiques à ce sujet, nous pouvons évoquer le "Jobcoaching" visant l'autonomisation (et non l'adaptation) et la méthode d'Intervention sur l'Offre et la Demande d'emploi (IOD⁵⁹) mise en œuvre en France. Ensuite, les différents dispositifs oscillent entre une **logique globale** et une **logique orientée emploi**. A ce titre, ils ne proposent pas tous de la même manière une méthodologie globalisante permettant au jeune de résoudre les problèmes connexes qui agissent comme des freins à l'emploi (endettement, problèmes de CPAS, logement,...).

De par leur place qu'ils occupent dans le système et leurs rôles dévolus, il semble nécessaire de différencier les dispositifs mis en place par les SPE et ceux qui existent en dehors d'eux. Ils ne sont soumis ni aux mêmes règles ni aux mêmes contraintes (organisationnelles, légales,...). Néanmoins, il est tout à fait utile de mettre l'accent sur les logiques d'actions qui caractérisent ces dispositifs en ce qu'elles peuvent être porteuses de plus ou moins de succès dans l'insertion des jeunes inactifs peu qualifiés particulièrement

59 Castra D. et Valls F., *L'insertion malgré tout : L'Intervention sur l'Offre et la Demande*, Paris, Toulouse, 2007

éloignés de l'emploi. A ce stade, sans trop anticiper sur nos conclusions générales, nous pouvons déjà mettre l'accent sur certaines logiques porteuses de succès :

- le caractère intensif du dispositif,
- la prise en compte de du jeune dans sa globalité,
- la possibilité réelle pour les jeunes d'obtenir des perspectives concrètes en termes d'emploi
- le fait pour le jeune de pouvoir bénéficier d'un accompagnement dans l'emploi pour éviter le décrochage
- le respect de la liberté de choix du jeune
- le caractère qualifiant du dispositif
- le travail sur la relation de travail et non uniquement sur le jeune
- la logique de non discrimination

HOOFDSTUK 3 DE JONGEREN AAN HET WOORD

Dans la deuxième partie de ce rapport, nous avons analysé les dispositifs d'insertion en action en mettant particulièrement en évidence les logiques d'actions qui caractérisent ces dispositifs, ainsi que les tensions qui existent entre elles. Nous avons montré que, si l'ensemble des dispositifs visent à accroître l'employabilité des publics, les rationalisations mobilisées par les acteurs pour expliquer la "non-insertion" des jeunes, les définitions des publics, les hypothèses d'interventions et les modes d'actions connaissent de fortes divergences et, avec eux, les *outputs* et les *outcomes* des dispositifs.

Mais l'analyse des dispositifs ne sauraient suffire à circonscrire complètement le succès ou l'échec dans l'insertion des jeunes inactifs peu qualifiés. C'est en effet dans la relation entre un dispositif et un jeune que va pouvoir se construire l'insertion. Een belangrijke invalshoek van dit onderzoek is dus dat van de betrokken jongeren zelf, zowel degenen die bereikt worden door het beleid als degenen die niet bereikt worden. Op basis van een kwalitatieve bevraging (diepte-interviews) bij een steekproef van laaggekwalificeerde jongeren voor elk van de drie gewesten, beoogt het onderzoek te peilen naar de opvattingen en strategieën die jongeren volgen om zich werk en inkomen te verschaffen tegen de achtergrond van genomen beleidsmaatregelen. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen succesvolle en niet-succesvolle jongeren en tussen bereikte en niet-bereikte jongeren. Dit hoofdstuk beschrijft de percepties en ervaringen van laaggeschoolde jongeren met werk, werkloosheid en de bemiddelingsinstanties. De centrale onderzoeksvragen zijn: Hoe zien de jongeren hun loopbaan? Waar willen ze naartoe? Hoe percipiëren jongeren de genomen beleidsmaatregelen? Welke acties ondernemen ze zelf om zich werk en inkomen te verschaffen? Vooraleer dieper in te gaan op de antwoorden, schetsen we eerst een beeld van de bevraagde jongeren en hun achtergrond. Omdat de context en de aanpak van jeugdwerkloosheid verschilt naargelang het gewest hebben we ervoor gekozen om de Nederlandstalige en Franstalige interviews apart te bespreken. In een laatste paragraaf volgt een samenvatting voor de drie gewesten.

1. SELECTIE- CRITERIA

Om de respondenten te selecteren is een tweetrapssteekproef gevolgd. In een eerste trap houden we rekening met de regionale arbeidsmarktverschillen. In een tweede trap maken we een onderscheid tussen jongeren die bereikt worden en jongeren die niet bereikt worden. Op basis van interviews met consultants onderscheiden we twee deelgroepen niet-bereikte jongeren. Een eerste deelgroep betreft de jongeren die zich niet inschrijven als werkzoekende. Deze jongeren vallen bijgevolg buiten elke interventie. Een tweede deelgroep betreft de jongeren die zich wel inschrijven als werkzoekende maar afhaken bij de aanvang of in de loop van het activeringstraject. Voor de bereikte jongeren beperken we ons tot jongeren die deelnemen of hebben deelgenomen aan één van de interventies die we onderzochten (zie hoofdstuk 2). Dit maakt het mogelijk om de percepties en ervaringen van de jongeren beter te kaderen tegen de achtergrond van de interventies. Ten slotte beogen we een diverse steekproef samen te stellen naar achtergrondkenmerken van de respondenten (geslacht, etniciteit, werkloosheidsduur, gezinssituatie...) en arbeidsstatuut (werkend en niet-werkend). Volgende verdeling wordt vooropgesteld:

Tabel 3.1 Verdeling van de te interviewen jongeren volgens de tweetrapssteekproef

gewest	zes cases		jongeren buiten elke interventie
	deelnemers	afhakkers	
Brussel	5	5	5
Wallonië	11	13	11
Vlaanderen	11	13	11
totaal	27	31	27

De vragenlijst werd gestructureerd naargelang de jongere al dan niet bereikt werd en al dan niet succesvol was⁶⁰. Met succesvol bedoelen we in eerste instantie of de jongere al dan niet aan het werk is. We beogen aan de hand van het interviewmateriaal het onderscheid tussen succesvolle en niet-succesvolle jongeren verder te differentiëren op basis van de tevredenheid van de jongere over de tewerkstelling of de gehanteerde strategieën van de jongeren om zich werk en een inkomen te verschaffen.

.....
⁶⁰ zie bijlage 1

Door de moeilijke bereikbaarheid van de doelgroep konden we uiteindelijk slechts 60 jongeren interviewen: 21 Vlaamse jongeren, 11 Brusselse jongeren (2 Nederlandstaligen en 9 Franstaligen) en 47 Waalse jongeren. In wat volgt zullen we de problematiek en oorzaken van deze moeilijke bereikbaarheid verder uitdiepen.

2. DE NEDERLANDSTALIGE JONGEREN

2.1 Quali-quantitieve analyse van de socio-economische positie van de jongeren: een beschrijving van de steekproef

In een eerste paragraaf beschrijven we de wijze waarop we de jongeren gecontacteerd hebben en hoe de interviews verliepen. Vervolgens beschrijven we de socio-demografische achtergrond van de jongeren. In de derde paragraaf staan we stil bij hun beroepsverleden en arbeidsloopbaan om af te sluiten met de wijze waarop ze zich een inkomen verschaffen.

2.1.1 Contactname en verloop van de interviews

De gebruikte contactkanalen waren van zowel formele als informele aard. Via diverse lokale organisaties (waaronder lokale NGO's, VDAB, straathoekwerkers, jeugthuizen, uitzendkantoren, vakbonden, Hulpkas...) werden brochures en e-mails verspreid met een toelichting van het onderzoek en contactgegevens. Op deze brochures kwam geen respons. Het was vooral via persoonlijke contacten met consultants dat we jongeren konden benaderen. De informele kanalen waren de jongeren zelf. Door de sneeuwbal methode konden we het netwerk van de jongeren gebruiken om nieuwe respondenten te vinden.

Van de 39 namen die we kregen konden we uiteindelijk 23 jongeren interviewen. De succesratio bedraagt dus 59%. De interviews verliepen niet altijd even vlot, zoals onderstaande tabel suggereert. Voor zestien jongeren volstond één afspraak om het interview te laten plaatsvinden. De jongeren werden de dag zelf of de dag voordien herinnerd aan het interview via telefoon of sms. Bij een geannuleerde afspraak werd een tot twee weken gewacht om de jongere terug te contacteren. De achterliggende idee was zich niet te opdringerig op te stellen. We hadden heel wat vluchtige contacten met jongeren die rijk aan observatiegegevens gingen mee met de Maïzena-medewerker die huisbezoeken aflegde bij moeilijk bereikbare en gesanctioneerde jongeren (zie ook hoofdstuk 2, 2.1.2). Eén jongere bijvoorbeeld misleidde bewust de onderzoeker om een persoonlijke vete met de gatekeeper (consultant) uit te vechten. Deze jongere maakte vijf keer een afspraak met de onderzoeker zonder te komen opdagen. Aanvullend gebruikten we interviewmateriaal van twaalf jongeren die werden bevraagd in het kader van het grootstedenbeleid 'startbanen op de werkvloer van de grootsteden: evaluatie van de startbanen van het grootstedenbeleid 2003-2007' (Van Hemel et al., 2008).

Tabel 3.2 Contactkanaal en contactpogingen

variabele	categorie	gecontacteerde jongeren (1)	geïnterviewde jongeren (2)
aantal contactpogingen	1	22	16
	2	11	7
	3-6	6	
formeel contactkanaal (3)	VDAB	12	9
	Arktos	2	2
	Instant A	3	1
	dug-out	3	3
	Elmer	2	2
	ACV	1	
informeel contactkanaal (4)		16	6
ratio formeel/informeel (3)/(4)		23/16	17/6
totaal		39	23
succesratio geïnterviewd/gecontacteerd (1)/(2)		58,9%	

Als incentive verdeelden we filmtickets onder de moeilijk bereikbare jongeren die bereid waren tot een interview en/of optraden als gatekeeper. Toch was onze ervaring dat het zeer moeilijk was om jongeren te motiveren tot deelname. De gatekeeper vervulde een essentiële rol in het overtuigingsproces. Vooral allochtone jongeren waren zeer moeilijk te benaderen. Zij stonden er niet voor open op te treden als gatekeeper. Een tweede opvallende bevinding is dat desondanks bepaalde jongeren als afhaker bij de VDAB bekend stonden, ze toch nog via een VDAB-consulent konden worden overtuigd. Dit wijst erop dat de banden met de VDAB niet permanent verbroken zijn. Het onderscheid tussen bereikte en niet-bereikte jongeren heeft dus eerder een momentaan karakter. Een strikt onderscheid tussen bereikte en niet-bereikte jongeren is bijgevolg moeilijk te maken. Iemand die op moment 1 moeilijk bereikbaar is kan op moment 2 wel bereikt zijn en omgekeerd. Eens het interview afgelopen waren de meeste jongeren positief over het onderzoek. Ze stelden het op prijs dat naar hun mening werd gevraagd. Voor één jongere was een interview te hoog gegrepen. Aangezien deze jongere op zoek was naar een nieuwe job werd besloten om dat samen met de onderzoeker te doen.

In Vlaanderen werden 21 jongeren geïnterviewd. In Brussel werden twee jongeren geïnterviewd die werden ingeschakeld in het Nederlandstalig opleidings- en tewerkstellingsproject in het kinderdagverblijf Elmer.

2.1.2 Socio-demografische kenmerken van de steekproef

Welke is de socio-demografische achtergrond van de geïnterviewde jongeren? Er werden ongeveer evenveel mannen als vrouwen geïnterviewd. De meeste geïnterviewde jongeren waren tussen 20 en 22 jaar oud. Naar gezinssituatie woonden 11 van de 23 jongeren nog in bij de ouders. Zes jongeren waren alleenstaand waarvan vier met kinderen. Vijf jongeren waren samenwonend waarvan drie met kinderen. Slechts één jongere behaalde een diploma van het secundair onderwijs. Twee jongeren behaalden een getuigschrift van het deeltijds onderwijs⁶¹. De meeste jongeren hebben een woelige schoolcarrière achter de rug. Ze wisselden vaak van studierichting. Bijna de helft van de jongeren eindigde in het deeltijds onderwijs, het BUSO of een leercontract. Drie jongeren volgden onderwijs in het buitenland zonder kwalificatie. Naar etniciteit zien we dat de meeste jongeren (18/23) in België geboren waren. Naar herkomst hadden acht jongeren een allochtone origine.

61 Deze gegevens zijn gebaseerd op het verhaal van de jongere en corresponderen niet noodzakelijk met officiële registratiegegevens.

Tabel 3.3 Verdeling naar demografische en socio-economische kenmerken, n=23

kenmerk	categorie	aantal	
gender	man	12	
	vrouw	11	
leeftijd	18 jaar	1	
	19 jaar	3	
	20-22 jaar	13	
	23-25 jaar	3	
	26-27 jaar	3	
gezinssituatie	alleenstaande	2	
	alleenstaande met kind(eren)	4	
	samenwonend	2	
	samenwonend met kind(eren)	3	
	woont in bij ouder(s) of familie	11	
	onbekend	1	
schoolloopbaan	buitenlands of geen onderwijs (geen kwalificatie)	3	
	geen kwalificatie	secundair onderwijs	9
		deeltijds onderwijs	4
		leercontract	2
		buitengewoon secundair	2
	kwalificatie	secundair onderwijs	1
deeltijds onderwijs		2	
geboorteland	België	18	
	ander land	4	
	onbekend	1	
origine	Belgische	15	
	allochtoon (niet-EU origine)	8	
totaal		23	

Samengevat kunnen we zeggen dat de steekproef quasi geen recente schoolverlaters bevat. De meeste jongeren zijn slachtoffer van het watervaleffect in het onderwijs. Een derde van de steekproef is van allochtone origine. Opvallend is het groot aandeel alleenstaande jongeren met kinderen (4/6). Daarvan waren twee jonge vrouwen zwanger. Op één uitzondering na konden deze jongeren wel nog een beroep doen op de andere ouder voor de opvang.

2.1.3 Arbeidsloopbaan

In tabel 3.4 geven we de arbeidssituatie van de jongeren weer op het moment van het interview. Elf jongeren waren werkzoekend en ruim de helft (12) was aan het werk. Van de elf werkzoekende jongeren waren zeven jongeren langer dan een maand werkzoekend. Vier jongeren waren pas recent werkloos geworden. Eén jongere was van plan zijn studies te hervatten in september. Twee jongeren hadden werk in het vooruitzicht en slechts één jongere was werkloos maar schreef zich niet in als werkzoekende bij de VDAB. Dit is een bijkomende indicatie dat het NEET-probleem zich niet in België afspeelt.

Onder de werkende jongeren bevonden zich vier jongeren die reeds langer dan drie maanden aan het werk waren. Wanneer ook de werkervaringsprojecten daaraan worden toegevoegd zijn 9/12 jongeren langer dan drie maanden aan de slag. Drie jongeren hadden ten vroegste zes weken voordien een voltijdse job aanvaard met een uitzendcontract.

Tabel 3.4 Arbeidssituatie van de jongere op het moment van het interview, n=23

	Werkloosheidssituatie	aantal
werkloos/werkzoekend (n=11)	≤ 1 maand werkzoekend	4/11
	> 1 maand werkzoekend	7/11
	Zwanger	2/11
	Hervatting studies september	1/11
	Werk in vooruitzicht	2/11
	niet ingeschreven als werkzoekende	1/11
werkend (n=12)	uitzendarbeid – min. 3 maanden voltijds	2/12
	Recent uitzendarbeid – max. 6 weken - voltijds	3/12
	Deeltijds loondienst; zelfstandige in bijberoep	1/12
	2 deeltijds jobs (1 met uitzendcontract)	1/12
	opleiding- en tewerkstellingsproject Elmer	2/12
	Onbepaalde duur (SINE) (dug-out)	1/12
	Artikel 60 (dug-out)	2/12

Na afloop van de interviews bevroegen we kort de arbeidssituatie van enkele jongeren opnieuw bij henzelf of bij hun begeleiders. Vaak bleek hun arbeids- en gezinssituatie niet meer overeen te stemmen met deze op het moment van het interview, hetgeen wijst op het vluchtige karakter van hun prille arbeidsloopbaan. Aanvankelijk stelden we voorop het onderscheid tussen succesvolle en niet-succesvolle jongeren verder te differentiëren. Door de veelvuldige transitie tussen werk en werkloosheid bleek dit eerder een 'naïeve' opvatting te zijn. Het instabiele karakter beperkt zich niet tot de arbeidsloopbaan maar geldt voor de gehele levensloop: wijzigende gezinssituaties, veelvuldig verhuizen en van gsm-nummer veranderen zijn gekende problemen die we ook in de steekproef terug vonden.

Karim is 22 jaar en woont in bij zijn ouders. Karim is langdurig werkloos maar sinds kort aan de slag. Op enkele uitzendjobs na heeft hij nog geen duurzame werkervaring. Hij wil niet meer naar VDAB gaan en is al driemaal geschorst door RVA. Hij heeft zijn dossier laten overzetten naar ROJM wat hij 'Marokkaanse tewerkstelling' noemt. Daarnaast is hij ook bij Instant A in begeleiding. Karim gaat kortelings trouwen. Dit heeft hem wakker geschud, zegt hij.

"Nu werk ik sinds een maand. Ik wou mijn eigen leven inrichten nu ik beslist heb om te trouwen." (Karim)

Met behulp van de consulent van Instant A is Karim sinds vier weken aan de slag als magazijnier via uitzendarbeid. Hij heeft zich ingeschreven voor een opleiding als heftruckchauffeur. In afwachting van zijn attest zal hij deze job nog even volhouden. Het avond- en nachtwerk ligt hem niet en hij vindt dat hij onvoldoende verdient (1200€/m).

"Ik ga die opleiding volgen van 's morgens tot 's middags. En 's avonds ga ik dan werken. Dat gaat zwaar zijn maar ik moet maar eventjes doorbijten."

Twee maanden later vragen we aan de begeleider van Instant A hoe het met Karim gesteld is. Karim is niet aan de opleiding begonnen en is niet meer aan het werk.

Bovenstaand fragment toont duidelijk dat een dichtome indeling van hun arbeidsmarktpositie (werk of geen werk) op het interviewmoment voorbij gaat aan het vluchtige karakter van jongeren hun arbeidssituatie. Daarom hebben we ervoor gekozen de jongeren in te delen naar arbeidsloopbaan. Vier groepen jongeren konden worden onderscheiden:

1. *recente intreders op de arbeidsmarkt met geringe werkervaring (n=2).* In de Nederlandstalige steekproef bevond zich een schoolverlater en een erkende politieke vluchteling. Het gebrek aan werkervaring is te begrijpen vanuit de recente arbeidsmarktintrede. Het gaat hier om de jongste groep.
2. *langdurig werkzoekende jongeren met geringe werkervaring (n=9).* Het gaat om een relatief jonge groep (19-21 jaar) die hoofdzakelijk lange periodes van werkloosheid afwisselt met occasioneel een korte tewerkstelling. De helft woont nog bij de ouders en de andere helft woont alleen of samen met een partner.
3. *jongeren met veel werkervaring en een relatief stabiele arbeidsloopbaan (n=4).* Deze jongeren hebben korte periodes van werkloosheid gekend maar waren meestal aan het werk. Zij hebben allen minstens een jaar werkervaring bij eenzelfde werkgever. Het gaat in hoofdzaak om werkende werkzoekenden of jongeren die hun job net hebben opgezegd en iets anders zoeken. Het gaat om een naar leeftijd gemengde groep. Opvallend is dat alle geïnterviewde jongeren in deze groep nog bij de ouders inwonen. Hoe we dit moeten duiden kan niet uit de interviews afgeleid worden; maar mogelijk wijst het op de beschermende factor van sociale steun uit de omgeving.
4. *jongeren met veel werkervaring en een wisselende arbeidsloopbaan (n=8).* Deze jongeren hebben veel verschillende jobs gehad meestal via een uitzendkantoor afgewisseld met periodes van langdurige of kortdurende werkloosheid. De meeste jongeren zijn ouder dan 21 jaar. Bij de jongeren met een

eerder turbulente loopbaan hebben de meesten het ouderlijke huis reeds verlaten. Het gaat om een groep die er ondanks de opgedane werkervaring niet in slaagt een duurzame job te vinden en te behouden. Deze indeling stemt niet overeen met de officiële registratie van werkzoekenden. Net omwille van het wisselende karakter van de loopbaan kunnen deze jongeren toch nog als langdurig werkzoekend geregistreerd staan:

"Ik heb vooral voor Vedior gewerkt. Die hebben een cv van mij van vier bladzijden lang. En zo is dat gekomen dat ik na 5-6 jaar ongeveer 24 maanden werkloosheidsperiode bijeen gespaard had over die 5-6 jaar. Met als gevolg dat ik ineens een brief in de brievenbus kreeg van 'ja, u komt in aanmerking voor een werkloosheidskaart'. Hoe noemt dat nu weer met die kaarten? Euh, PWA, voila. Plus zo een werkkaart dat ge moet afgeven aan de werkgever dan moet die minder belastingen betalen enzo. Daar kwam ik dan ineens voor in aanmerking en ik dacht 'wow, wat gebeurt er hier, ik heb toch heel de tijd liggen werken enzo?' Maar ja, ik ben ook een paar keer verhuisd ondertussen." (Alejandro)

Welke werkervaring hebben deze jongeren dan wel en hoe verliep de tewerkstelling? De meesten onder hen deden verschillende uitzendjobs van korte duur. Weinig jongeren hebben in het verleden kwaliteitsvolle jobs uitgeoefend. Verschillende jongeren hebben ervaring als deur-aan-deur verkoper van verzekeringen en abonnementen. Jongeren nemen deze jobs aan bij gebrek aan een alternatief:

"Maar in [bedrijf X] werden uw overuren niet betaald. Dus ge begon om 9u tot 19u. Maar als ge uw target niet hebt behaald dan blijft ge tot 12 u 's nachts. Als ge geen vijf contracten hebt gehaald die dag. Dus ge moest mensen gaan zoeken in de stad en in de winkels. Mensen stalken ja. En eer dat ze daar zijn ze manipuleren zodat ze toch tekenen. Ik kon het wel maar ik voelde mij daar echt niet goed bij. Ja, ik vind dat echt belangrijk." (Fadia)

Andere jongeren hebben informele werkervaring onder andere in de horecasector. We stellen vast naar kwaliteit van de jobs dat een deel van de jongeren in preciaire statuten werkt en wordt uitgebuit door werkgevers. Twee jongeren werken reeds geruime tijd voor dezelfde werkgever met wekelijkse uitzendcontracten zonder dat daar een contract van onbepaalde duur op volgt. Yoeri werkt bijvoorbeeld al twee jaar voor hetzelfde bedrijf:

"Ik doe dat nog altijd maar dat is altijd langs interimwerk geweest. Dat is nooit echt gevraagd geweest voor een vast contract. Nee, want eigenlijk ik werk daar nog altijd. Ik ben altijd bijna alle dagen bezig daar. Er zijn daar nog interimers die daar ook al vier-vijf jaar gewerkt hebben en die daar nog altijd geen vast contract hebben. Ik heb al eens naar een vast contract gevraagd met de uitleg altijd dat ze niet meer mensen mogen aannemen dan ze al hadden want dat ze dan failliet zouden gaan. Allé ja, precies zo van we zullen maar iets zeggen voor..." (Yoeri)

"Ik moet eerst twee jaar interim doen en dan willen ze mij pas een vast contract geven. Je moet dan eerst nog een examen doen en als je gebuisd bent, sta je de volgende dag op straat." (Sarah)

Janne, een ex-BUSO leerling, werkt halftijds als poetsvrouw via het stelsel van dienstencheques sinds zes maanden. Ze werkt via een uitzendkantoor. Als haar klanten met vakantie zijn, vindt het uitzendkantoor dat ze zelf vervanging moet zoeken. Als ze zelf geen vervanging vindt, ontvangt ze geen loon. Janne werkt na zes maanden nog steeds met weekcontracten. We gingen samen met Janne op zoek naar een nieuwe job. Janne werkt nu voor een vzw met dienstencheques. Na twee weken kreeg ze een contract onbepaalde duur. Ze ontvangt begeleiding op de werkvloer, individuele vorming op maat en er wordt vervanging gezocht voor klanten met verlof. Indien geen vervanging gevonden wordt, kan ze een beroep doen op een vergoeding van de RVA.

Fadia geniet een minimumuitkering ondanks het feit dat ze langdurig voltijds werkte. Ze wist namelijk niet dat ze als deeltijds werkende geregistreerd stond. Fadia verdiende met een voltijdse job nog geen 1 000 euro netto per maand.

"Ja minder dan ik had verwacht [uitkering] omdat ze mij in het zak hebben gezet in [bedrijf X]. Ik deed voltijds uren maar ze hebben mij deeltijds ingeschreven. Dat was echt rot." (Fadia)

Transities tussen werken werkloosheid hebben vaak te maken met een gebrek aan doorverzettingsvermogen en communicatieve vaardigheden. Jongeren hebben moeilijkheden met het volhouden van een job in afwachting van een beter jobaanbod. Als er iets tegenvalt op het werk dagen ze niet op, vallen ze ziek of stoppen ze ermee. Weinig jongeren hebben 'coping skills' om conflicten op de werkvloer op te lossen. Een conflict op de werkvloer eindigt vaak met het einde van de tewerkstelling.

"Na twee dagen was ik dat beu en dan ben ik het afgetrapt. Dat waren ook geen normale uren: van 5 uur tot 8 uur maar 3 uur eigenlijk." (Karim)

"Maar zelfs een job zoals deze wordt moeilijk voor mij. Het is geen stressy job. Totaal niet want ge zit niet met limieten en niet met druk maar toch zit ik met onwettige afwezigheden, dagen dat ik gewoon niet opsta, of gewoon niet kom, of ja, de motivatie he. Dat is dan vooral met wat ik moet doen." (Alejandro)

"Ik kan nu geen inkomen hebben want ik heb mijn ontslag gegeven. Mijn baas zei altijd 'ge kost mij geld'. Ik moest een papier tekenen dat ik op eigen initiatief wegging zodat hij mij geen ontslagpremie moest betalen. Ik heb gezegd 'ik teken dat niet', maar die heeft mij een stamp gegeven en ik heb het uiteindelijk dan maar wel getekend." (Louis)

"Maar die mannen waar ik mee stond die konden niet met mijn kop om. Die hebben altijd zo van die dingen zitten zeggen tegen mijn baas. Maar ik heb getuigen dus dat mijn werk goed was. Ja, na zes maand zeiden ze 'ge moogt vertrekken'. Nu moet ik terug opnieuw beginnen. Ik ben dat gewoon beu." (Dennis)

Jongeren van allochtone origine voelen zich vaak geïsoleerd vanuit verschillende hoeken omwille van hun huidskleur.

"Die mogen dat niet vragen op een sollicitatie, zoals in [bedrijf X] ook: 'hebt gij broers of neven in de bak?' Wat is dat voor een vraag. Ik zei tegen hem: 'excuseer mijnheer, maar daar antwoord ik niet op.' En dan zo van 'schrijft uw naam eens op? Ah ja, ge kunt toch wel perfect Nederlands he.' Ik dacht echt te vertrekken maar ik dacht ja, ik ga gewoon vriendelijk blijven. Ze hadden zo gezegd van we hebben dringend iemand nodig maandag. En ik ging de woensdag dan. En dan zeiden die zo van 'ja moest ge beginnen dan is het wel

voor in augustus pas he. Moest ge iets hebben gevonden voor augustus dat is beter voor u." Ik zei tegen hem: 'liefst dat ik iets vind voor augustus.' Ik dacht ik ga niet vriendelijk blijven he." (Fadia)

"Die [VDAB] denken dat is een Marokkaan. We zullen die eens een job geven zodat die zijn eigen kan bezig houden." (Karim)

Om af te ronden met een positieve noot willen we benadrukken dat sommige jongeren ondanks hun kwalificatietekort er toch in slagen hogerop te klimmen. Sarah is afgestudeerd in het deeltijds onderwijs als magazijnier. Zij werkt momenteel als administratief bediende.

"Ik doe liever geen handenwerk. Ik heb nu een plaatske te pakken gekregen achter een bureau. Dat wil ik niet afstaan." (Sarah)

"Dat is wel een goed loon. 1700 bruto en maaltijdcheques en een bonus voor de beste verkopers. Plus, ge kunt al hun producten krijgen aan vijf euro per maand. [...] Liever call-center medewerker dan in een fabriek werken. Ik kan dat niet meer zo een hele dag rechtstaan." (Julie)

Nu we een beter beeld hebben van de loopbaan van deze jongeren gaan we dieper in op de begeleidingsacties waaraan de jongeren participeren (of recentelijk participeerden). Een samenvatting daarvan wordt weergegeven in tabel 3.5.

Tabel 3.5 Opleidings- bemiddelings- en begeleidingsacties waar de jongere aan participeert op het moment van het interview, n=23

Actie*	werkend**	werkzoekend	Totaal
niet ingeschreven als werkzoekende		1	1
collectieve bemiddeling	1	2	3
Trajectbegeleiding VDAB		3	3
Oriëntatietraining	2	1	3
Niet in bemiddeling	4	3	7
in trajectbegeleiding bij derden	1	1	2
opleiding, werkervaring, jobcoaching ('Elmer')	2		2
voortraject artikel 60		1	1
artikel 60 ('dug-out')	3		3
gekend i.h.k.v. 13STGP (2005-2007)	2	8	10
totaal	12	11	23

* Jongeren kunnen in meerdere acties tegelijk zitten.

** Personen in werkervaringsprojecten worden als werkend geteld.

Zeven jongeren waren niet in bemiddeling naar werk op het moment van het interview, niet omdat ze alle zeven aan het werk waren. Drie jongeren daarvan waren werkzoekend. Een werkzoekende schreef zich niet in bij de VDAB. Een tweede werkzoekende was recent werkloos geworden en nog niet

opgenomen in de labelling van het jeugdwerkplan. De derde werkzoekende gaf aan reeds geruime tijd geen uitnodiging meer te hebben ontvangen van de VDAB.

Vier jongeren waren in begeleiding bij het OCMW en 2 jongeren in begeleiding bij derden. Bij VDAB volgden drie jongeren de collectieve bemiddelingsessies, drie jongeren een oriëntatietraining en drie jongeren waren in trajectbegeleiding.

Het meest opvallende cijfer is het aantal jongeren dat participeerde in acties van het dertien steden- en gemeentenplan, namelijk 2 werkenden en 8 werkzoekenden⁶². Voor deze jongeren betekende de deelname aan de acties van het steden- en gemeentenplan geen duurzame oplossing. Het gaat met andere woorden om een harde kern die een bijzondere aandacht verdient in het nieuwe Jeugdwerkplan.

Een belangrijk deel van de jongeren kampt met een multi-dimensionele problematiek. We ontmoetten jongeren in rechtszaken voor het ouderschap, in thuisbegeleiding, ex-gedetineerden, alleenstaande en zwangere moeders in een traject naar werk, politieke vluchtelingen; dit alles duidt op de kwetsbaarheid waarmee deze jongeren zich naar de begeleider en werkgevers bewegen. Het vluchtige karakter dat de arbeidssituatie van de jongeren typeert, geldt ook voor de levensloop; jongeren verhuizen vaak, veranderen van gsm, relatiebreuken lijden tot ingrijpende wijzigingen van de gezins- en financiële situatie... Voor deze jongeren heeft een probleem in een bepaalde levenssfeer vaak ingrijpende gevolgen voor andere levensdomeinen omdat men niet tijdig de situatie weet te beredderen.

"Normaal gezien leven mensen in een stevig huis. Maatschappelijk kwetsbare jongeren niet, deze wonen in een kaartenhuis waarbij elke pijler kwetsbaar is. Als men aan één pijler raakt, stort het hele huis in elkaar."
(Van Regenmortel, 2007)

2.1.4 Hoe komen ze rond?

Veertien jongeren waren op het moment van het interview aan het werk of hadden op korte termijn werk in het vooruitzicht⁶³. Toch hebben de meeste respondenten het niet al te breed. Ze leven onder de armoedegrens of hebben alleszins financieel moeilijke tijden gekend. Drie jongeren genoten een minimum werkloosheidsuitkering en drie jongeren een leefloon. Drie jongeren hadden (tijdelijk) geen enkele inkomstenbron op het interviewmoment. Jongeren hanteren verschillende strategieën om de eindjes aan elkaar te knopen. Ze kloppen aan bij het OCMW of cumuleren verschillende toelagen (uitkering met OCMW-bijstand, een leefloon aangevuld met inkomsten uit PWA-werk). Drie jongeren maakten na een schorsing de transitie van een uitkering naar een leefloon. Een jongere gaf aan dat haar partner verhuisd was om een hoger leefloon als alleenstaande ouder te kunnen krijgen. Enkelens klussen sporadisch bij in het zwart. Een tweetal jongeren waren op regelmatige basis in het informele circuit aan het werk. Andere jongeren kunnen terugvallen op financiële steun van familie of vrienden:

"Ik krijg nu 300 euro dop. Dat is niet veel. Ik heb een stuk levensverzekering van mijn moeder gekregen. Maar dat is nu op. Ik betaal nu de huur van mijn dopgeld. En eigenlijk leef ik voor de rest op de kap van mijn vriend." (Anne)

"Thuisblijven en bij mijn ma eten." (Kurt)

62 informatie gebaseerd op interview met jongere en informatie verstrekt door de consulent

63 Vier jongeren daarvan participeerden aan een tewerkstellingsproject.

Verschillende jongeren geven aan moeite te hebben met budgetbeheer. De schuldlasten wegen vaak zwaar door op het al geringe inkomen. Opvallend is dat een groot aantal jongeren schulden heeft omdat ze in het verleden onterecht kindergeld, een leefloon of een uitkering⁶⁴ hebben ontvangen. Dat stuit op veel onbegrip bij de jongeren en kan een negatief effect hebben op de motivatie om te gaan werken:

"Ik ga niet werken voor het geld want ik ben mijn schulden aan het afbetalen en dat geld is dan toch direct weg. [...] Het OCMW vraagt mij nu 600 euro terug want ze hebben mij een maand teveel betaald. Twee jaar later als ik in de gevangenis zit dan zeggen ze dat. Als het op uw rekening staat dan halen ze dat eraf. Dus mijn eerste loon dat was direct weg. Het contract was getekend en het was eraf. Ik snap dat niet. Kunnen ze dan niet gewoon dat geld niet teveel uitbetalen?" (Kurt)

"Ik heb wel zo een WIGW-kaart gekregen voor de trein en een busabonnement. Heel interessant en fijn een sociaal tarief voor elektriciteit. Prachtig, maar daar komt ge niet veel verder mee uiteindelijk. Want vanaf ge boven het bestaansminimum zit dan valt alles weg. Dan hebt ge daar allemaal geen recht meer op. Ik zeg het, ik zat een jaar op dat sociaal tarief en dan krijg ik nog een afrekening van over de 600 euro. [...] Als ik maar rekeningen blijf betalen en ik werk fulltime en ik betaal alles, dan houd ik maar 300 euro over. Jamaar, voor wat ga ik dan werken? Voor rekeningen te betalen?" (Alejandro)

"In de tijd met onze wachttijd toen kregen we samen 800 euro per maand voor drie personen. Wij zijn toen naar het OCMW gestapt omdat wij daar onvoldoende mee rond kwamen maar die konden niks doen voor ons. Ik had wel verhoogd kindergeld en nu eisen ze een heel deel terug. De staat kan toch eigenlijk alles weten of ge daar nu recht op hebt of niet maar toch weten ze het niet." (Thierry)

"Ik heb eens een uitkering gekregen maar daar heb ik nu brieven voor gekregen dat ze die gaan terugvorderen. Ik heb ook niks van werk dus ik zou niet weten hoe dat terug te betalen. Het is niet veel, 400 of 500 euro, maar als ge ze niet hebt dan hebt ge ze niet." (Roel)

Ook transities tussen werk en werkloosheid kunnen een moeilijk te overbruggen inkomensonderbreking inhouden:

"Ik heb wel al werk maar dat loon zal pas uitbetaald worden op het einde van de maand augustus dus ik zit nu twee maanden zonder geld. Ik moet nog wel maaltijdcheques krijgen van dat vorig werk dus ik ga die dan omwisselen bij mijn ma en ik houd er twee voor mezelf. Dan heb ik toch een beetje geld." (Julie)

Sommige uitkeringsgerechtigde jongeren kunnen niet meteen een beroep doen op een uitkering omdat ze hun administratie niet rond krijgen. In uitzonderlijke gevallen zien de jongeren zelf af van een uitkeringsaanvraag omdat ze de administratie die erbij komt kijken niet rond krijgen, vertellen een jongere en een VDAB-consulent:

"Ik ben nu wel stempelgerechtigd maar daar moet je papieren van de school voor hebben en de school is dicht nu. Dus dat kan niet in orde gebracht worden voor de maand augustus. Ik kan mijn huishuur niet betalen deze maand en ik word meteen buiten gezet als de huur niet betaald is." (Julie)

"De VDAB, die sturen u van het kastje naar de muur voor uw wachtuitkering te krijgen. Ge moet gans Mechelen aflopen om overal papieren binnen te doen. Die verschillende instanties die werken mekaar tegen." (Sarah)

⁶⁴ Vanaf heden is het onmogelijk een werkloosheidsuitkering te cumuleren met een inkomen uit werk vanwege een nieuwe toepassing in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

"Na uw wachttijd moet je een aanvraag om uitkering doen en de RVA die stelt dus een aantal voorwaarden. Eén, je moet geldige studies gedaan hebben. [...] Degenen met een gewone schoolloopbaan, geen probleem, maar degenen die switchen tussen beroeps en deeltijds, soms met BUSO er nog tussen, een leercontract hebben geprobeerd, die van de ene instelling naar de ander gegaan zijn als jongere... Voor die groep zou een automatisering sowieso al zinvol zijn. [...] Of ge moet genoeg dagen gewerkt hebben, nog zoiets. [...] Dus die jongere moet allemaal attestjes gaan halen bij die interimkantoren, al die werkgevers. Degenen die de moeite doen om alles af te lopen die gaan door. Dan ziet ge er ook die afhaken en zeggen: 'als ik dat allemaal moet gaan doen, dat is tijd, moeite, bussen nemen, telefoneren, dat gaan vragen en dan antwoorden ze 'hoe, hebt gij dat niet meer?'" (VDAB-consulent)

Tabel 3.6 Inkomstenbron naargelang gezinssituatie

Gezinssituatie	rijtotaal	leef- loon	geen regulier inkomen of uitkering	Werkt (incl. Art. 60)	uitkering	zakgeld ouders
Alleenstaande	2	1		1		
alleenstaande met kind(eren)	4	2	1	1		
Samenwonend	3			1	1	
woont in bij ouders	11		2	7	1	1
samenwonend met kind(eren)	3			2	1	
Kolomtotaal	23	3	3	12	3	1

2.2 Wat willen ze?

Welke jobs ambiëren de jongeren? Welke factoren zijn bepalend voor het beroepsoriëntatieproces van de jongeren? Voor slechts een vijftal jongeren lag het jobdoelwit duidelijk vast en in de lijn van een al dan niet voltooide opleiding. De meesten hebben nog geen jobdoelwit. De vermelde beroepsvoorkeuren zijn vaak gendergebonden en stereotiep. Meisjes zoeken over het algemeen jobs met een sociale invalshoek terwijl jongens zich eerder in de technische en de bouwsector oriënteren. Zowel bij werkenden als werkzoekenden is de oriëntatie een continu proces. Vooral de idee dat het afbakenen van een jobdoelwit een keuze voor het leven is maakt het oriëntatieproces moeilijk:

"Je zoekt naar goede vaste job, dan heb je die, dan denk je is dat het dan nu? Af en toe zal ik wel eens in de knoop liggen, maar dat zal iedereen hebben." (Van Hemel e.a., 2008)

"Ik vond geen job die mij echt aansprak van dit kan ik nu vijf of tien jaar gaan doen. Ik ben daar tot nu toe wel wat koppig in. Allé, in de zin van, ik voel dat ik talenten heb, zoals elk mens, en ik wil die gebruiken. Ik wil die benutten. En ik voelde tot dan toe dat ik mijn potentieel niet bereik en dat is het zwaarste gevoel waar ik nu nog altijd mee zit: dat ik niet volledig mijn eigen kan geven in wat ik echt goed ben. Dat ik mij helemaal kan geven in waar mijn hart naar gaat, wow, waar ik echt achter kan staan." (Alejandro)

Factoren die het oriëntatieproces bepalen zijn de opgedane werkervaring, de werkomgeving, de vormingsmogelijkheden op de werkvloer en het vacatureaanbod. De jobinhoud zelf is minder van belang. Jongeren oriënteren zich dus erg vraaggericht:

"Moi je cherche quelque chose qui est bien dans le marché." (Kojo)

"Ik zeg gewoon ja, ik ben dringend op zoek naar iets. En dan vragen ze wat juist? En dan zeg ik ja, wat juist, welke vacatures hebt ge allemaal? En dat gaan we dan na om te zien wat mij interesseert." (Fadia)

Een goede werksfeer

De werksfeer is een belangrijke factor bij de beslissing om op een jobaanbod in te gaan of een job vol te houden.

"Ik voel dat aan de sfeer als ik ergens ga solliciteren of ik er wil werken of niet." (Louis)

"Het laatste was bij [firma X]. Dat had echt alles. Dat was in de richting van metaal, daar was vrij veel jong volk en ook een paar oudere mensen. Dat waren toffe gasten allemaal. Je kon daar leren, praten met die mensen, die mensen van de bureau waren zelfs plezant." (Roel)

"Als er geen sfeer is dan blijf ik daar niet werken." (Kurt)

"Als ze mij vies bekijken dan ben ik weg. Als het personeel niet goed is dan kan je je job niet volhouden." (Karim)

"Ja, en ook waar ze uw werk appreciëren. Ik heb dat echt heel af en toe meegemaakt dat ze zeggen heel goed gedaan. Soms als ge het echt nodig hebt en dat ge weet dat ge uw best hebt gedaan dan niks, dat is niet echt motiverend." (Fadia)

Een grote vraag naar bijscholing

Hoewel de jongeren zich laten leiden door de vraag op de arbeidsmarkt stellen ze vast dat het hen vaak toch aan werkervaring en opleiding ontbreekt om aan de slag te kunnen. Ondanks negatieve schoolervaringen zijn de meesten vragende partij voor bijkomende scholing en vorming bij voorkeur op de werkvloer. Jongeren die jobs ambiëren in de bouwsector benadrukken de persoonlijke voordelen van de opleiding die ze er kunnen genieten:

"Er zijn toch wel wat dingen die ik nog wil bijleren. En daar heb ik met deze nieuwe job ook wel de kans toe. Gelijk gisteren heb ik klinkers leren leggen. Bezetten zou ik ook heel graag willen leren. Euhm, ja dan hier bosmaaien, dat was ook wel heel interessant. En ja, ik wil eigenlijk veel leren. Wij zijn van plan om in de toekomst een eigen huis te kopen en ik wil toch zoveel mogelijk zelf doen." (Ken)

"Ik heb van alles gedaan: hout en metaal heb ik in het eerste middelbaar geprobeerd. Het enige dat ik graag doe is metsen en ik ben er fier op. Ik wil mijn eigen huis bouwen zoals elke metser dat wil doen en daarvoor moet ik nog meer bijleren. Ik wil bijvoorbeeld ook beter plannen leren lezen. Ik kan dat al wel een beetje maar ik kan nog niet alles." (Louis)

Toch valt op dat jongeren vaak afhaken of niet starten in een opleiding. Ten eerste omdat ze plots een

jobaanbod krijgen en kiezen voor de financiële voordelen op korte termijn. Een tweede reden van afhaken is dat jongeren een opleiding aanvangen met slechts een geringe kennis van de arbeidsmarktperspectieven die een studierichting of beroepsopleiding biedt. Ken en Alejandro hebben na het middelbaar onderwijs een horecaopleiding gevolgd maar daar nadien geen werk in gezocht. Dit duidt erop dat jongeren onvoldoende geïnformeerd worden over de tewerkstellingsmogelijkheden bij de aanvang van een opleiding.

"Mijn moeder heeft altijd een frituur en een bakkerij gehad en mijn schoonvader die had een café. Ik dacht eerst van ja, dat zie ik wel zitten. Maar dan moet ge daarna nog bedrijfsbeheer gaan doen enzo en dat duurt iets langer en dat zag ik niet zo zitten. Maar ik vind dat wel plezant koken dus... Maar die loon ligt nogal laag in het begin en meestal moet ge beginnen als afwasser enzo en dat zag ik ook niet zo goed zitten." (Ken)

"Daarna heb ik gezegd ik ga toch proberen om terug verder te studeren. Ik heb dan keuken gedaan, iets van koken. Ik dacht van ik had al gewerkt in een restaurant en ik kook graag dus ik ga daar een opleiding van doen. Bij werkend leren was dat maar dat was grootkeuken en dat interesseerde mij totaal niet. Dus ben ik daar dan ook mee gestopt." (Alejandro)

Verschillende jongeren geven aan de studies te willen hervatten maar de drempel daartoe is vaak te hoog. Ze hebben te weinig zelfvertrouwen in de eigen mogelijkheden of geen inkomsten waar ze kunnen op terugvallen.

"Ik zou graag iets met reptielen doen maar ik heb daar niet voor gestudeerd. Zonder diploma lukt dat niet." (Thierry)

"Op later leeftijd denk je waarom heb ik mijn diploma nu niet gehaald? Mijn grote droom is om terug gaan te studeren maar dan in avondschool en blijven werken. Maar ik zou niet specifiek weten wat, anders had ik het al gedaan." (Van Hemel e.a., 2008)

"Als ik echt serieus een studiebeurs zou krijgen en een leefloon. Als ik echt zeker zou weten dat ik alles zou kunnen betalen van 't school ook al moet ik daar een lening voor doen. Maar dat ik dan tijdens de week tenminste zelf geld heb om mijn eten te kopen, voor de huur en om de elektriciteit te betalen, euhm, en wat zakgeld te hebben. Dan zou ik terug gaan studeren denk ik." (Alejandro)

"Ik zou nooit gedacht hebben dat ik dat zou kunnen. Ik ben nogal laaggeschoold eigenlijk. Ik heb op de BLO gezeten. Het is niet zo simpel om een pc uit uw kop te kennen." (Yoeri)

Dromen van een eigen zaak

Opvallend is het grote aantal jongeren dat ervan droomt een eigen zaak te beginnen. Daarbij is het eigen baas zijn vooral een aantrekkelijk concept:

"Anders ben je afhankelijk van iemand en dan moet je luisteren." (Kurt)

"Ik heb liever een job zonder baas. Ik kan dat niet verdragen dat ze om de vijf minuten tegen mij zitten te zeggen wat ik moet doen." (Jolijn)

Jongens die als automechaniciën willen werken wijzen op de beperkte vraag naar werknemers in deze sector. Het is niet omdat jongeren ervan dromen om zelfstandige te worden dat ze daadwerkelijk ook stappen ondernemen in die richting. Meestal stoppen ze na een eerste verkenning hun droom in de koelkast. Activiteitscoöperaties, het VLAO ('Vlaams Agentschap Ondernemen'), startcentra of alternatieve

financiers zijn niet gekend onder jongeren. Eén jongere zou in september een cursus bedrijfsbeheer in avondschoon gaan volgen.

Slechts 15 000 jongeren of 2% van de jonge bevolking was in 2007 zelfstandig ondernemer. In Europees perspectief scoort België daarmee gemiddeld (EU-gemiddelde 3%⁶⁵). De laatste jaren is er een groeiende aandacht voor het stimuleren van zelfstandig ondernemerschap vanuit het beleid. In de sociale economie werden diverse ondersteuningsinstrumenten ontwikkeld zoals alternatieve financiers en activiteitencoöperaties om het zelfstandig ondernemerschap te stimuleren. Om ondernemingszin bij jongeren aan te wakkeren lanceerde de Vlaams minister van Onderwijs en Vorming het actieplan ondernemend onderwijs in 2007. NFTE is een specifiek initiatief om kansarme en werkloze jongeren aan te zetten tot zelfstandig ondernemerschap. NFTE organiseert cursussen voor werkloze jongeren over ondernemen in de brede zin van het woord. Ongeveer 7% van de cursisten zet de stap naar een zelfstandige activiteit. Voor die jongeren biedt de organisatie een intensieve coaching gedurende de opstartfase van de onderneming.

Klassieke randvoorwaarden: mobiliteit en kinderopvang

De beperkte mobiliteit van jongeren is een gekend probleem. Slechts weinigen beschikken over een wagen en een rijbewijs. De meerderheid van de jongeren zoekt werk in een straal van vijf kilometer wat een erg beperkte focus is. Op basis van de jongereninterviews blijkt dat het gebrek aan mobiliteit niet louter te wijten is aan de bereidheid om zich ver te verplaatsen. Ook al is men bereid zich verder te verplaatsen dan nog spelen vaak problemen van afstemming tussen openbaar vervoer en werkuren (ploegenarbeid). De jongeren noemen het gebrek aan mobiliteit en werkervaring in één adem als de oorzaak van hun werkloosheid. Niet alle jongeren kunnen kaartlezen of de dienstregelingstabellen van het openbaar vervoer raadplegen. Dit duidt op een ernstig tekort aan zelfredzaamheidscompetenties die het zoekgedrag belemmeren:

"Dat doe ik wel: als ik een sms krijg dan ga ik daar heen als ik mijn weg ken. Als ik mijn weg daar niet naar ken dan laat ik het zo." (Dennis)

Een tweede klassiek randprobleem is het gebrek aan kinderopvang. We interviewden zeven jongeren met kinderen waaronder vier alleenstaande ouders. Geen enkele jongere stelde de noodzaak om te werken ter discussie maar ze stoten op allerlei problemen die de combinatie werk en gezin bemoeilijken. Enkele jongeren geven aan bij voorkeur deeltijds te gaan werken en deeltijds te stempelen:

"Ik heb nog nooit meer dan drie maanden kunnen werken. Nu gingen ze mij na drie maanden een vast contract geven en ik was er op een week na bijna en dan word ik buiten gesmeten... Ik ben ook al dikwijls zelf gestopt. Meestal had dat met de kleine te maken. Ik kan dat niet altijd combineren. Ik ben in de eerste plaats mama en in de tweede plaats werknemer. Dat klinkt misschien nogal raar maar nieuw werk vind je nog wel maar een nieuwe kleine niet meer. [...] Als ik kon kiezen ging ik parttime werken met compensatie. Ik wil werken en ik doe het graag, zeker zo callcenter, ik doe dat werk wel graag. Ik wil graag mijn tijd ook invullen met mijn zoontje. Ik doe nu ploegenwerk en ik zie mijn zoontje alleen in het weekend en zijn papa gebruikt dat natuurlijk tegen mij in de rechtszaak." (Julie)

65 Tielens en Vermandere (2007)

De meest vermelde problemen zijn de lange wachtlijsten, de beperkte uurregeling en de kostprijs van de kinderopvang.

"Ik kan maar van 8 uur tot 4u30 werken want daarna komen haar [onthaalmoeder] kinderen thuis en wil ze de andere kinderen weg. Dus tijdens het weekend kan ik niet werken en woensdagnamiddag ook niet want dan werkt de onthaalmoeder ook niet". (Jolijn)

"Er was er een maar dat kostte 11,9 euro per dag en dat was dan nog zonder eten. Reken dat maar eens uit. Dan ga ik voor niks werken." (Jolijn)

"De enige onthaalmoeder die beschikbaar is kost twintig euro per dag. Dus dat is 440 euro per maand. Via Kind & Gezin zijn we ingeschreven op alle wachtlijsten maar ge moet eigenlijk een anderhalf jaar op voorhand kinderopvang aanvragen vooraleer je iets vindt." (Sarah)

De jongeren klagen dat het gebrek aan kinderopvang niet structureel erkend wordt door de bemiddelingsinstanties. Het beleid heeft onvoldoende aandacht voor het feit dat kinderopvang eerst gevonden moet worden alvorens jongeren actief op zoek kunnen gaan naar een job. Ook zwangere dames klagen dat de bemiddelingsdiensten onvoldoende rekening houden met hun situatie. Deze jongeren voelen de activeringsdruk het zwaarst aan:

"Ik zoek nog wel naar werk maar ze sturen mij als wandelen als ik een interimkantoor binnenkom. Ze kennen mij daar al. Voor de RVA is zwanger zijn geen geldige reden. Ze verwachten dat ik mijn zwangerschapsverlof nu al opneem. Ge krijgt daar drie maanden voor. Voor of na de bevalling. Maar ze verwachten van mij dat ik die drie maanden nu al neem." (Jolijn)

"Ik ga maar drie dagen bevallingsverlof nemen en dan ga ik direct terug dat project volgen. Ik moet zo rap mogelijk werk hebben. [...] Ze moeten toch rekening houden met een zwangere vrouw. Ik ben daar de enige. Eigenlijk moet ik gewoon rusten. Vorige week hebben wij zitten lopen maar ik kan dat niet. Ik moet zien dat als ik thuiskom dat ik toch ook nog dingen met mijn kinderen kan doen." (Rachelle)

"Ze zitten zo kort op u. Ik heb geen andere optie. Ik krijg geen zuurstof. Om de twee drie dagen moet ik altijd vacatures over dienstencheques gaan bekijken. Altijd maar dienstencheques. Mijn zoon werd er ook lastig van. Die [VDAB-consulent] die zei dan wel van hier is een doos blokken. Maar 2 of 3 uur dat is wel teveel van het goede. Dan moest ik bellen op die vacatures, een cv en motivatiebrief opmaken. Kunt gij starten vragen ze dan? Ik kon altijd direct beginnen maar ik had dus geen onthaalmoeder." (Jolijn)

Uit noodzaak zoeken jongeren hun toevlucht in nogal ongelukkige en weinig succesvolle oplossingen. Ze nemen bijvoorbeeld hun kinderen mee op sollicitatiegesprek hetgeen weinig kans op een aanwerving oplevert.

"Ik wil nog wel via interim werken. Ik probeer dat ook nog wel. Maar dat is wel moeilijk om opvang te regelen dan. Met de kleine naar de interim gaan is wel moeilijk. Ze vragen dan ook altijd en wat gaat ge doen als ge werk hebt?" (Thierry)

"Ik vind ook dat ze occasionele kinderopvang moeten kunnen voorzien op de VDAB want als ge moet gaan solliciteren moet je je kind toch ergens kwijt kunnen. Ik ben een keer met mijn kind moeten gaan solliciteren. Toen zeiden ze van 'ja, ge bent een heel toegewijde moeder maar we denken toch niet dat dat mogelijk is voor u om ook een toegewijde werknemer te zijn.'" (Julie)

"Mijn zoontje is twee. Binnen vijf maanden gaat die naar school. Ik heb dat dan al gevraagd en geregeld dat die jongste dan de plaats van mijn oudste zoon kan innemen dat ik direct kan gaan werken." (Jolijn)

Een tweetal jongeren speelden zelf met de idee om een kindercrèche te openen maar stoten al snel op de moeilijke regelgeving:

"Ik beslis om thuis geen TV te hebben omdat dat gewoon gemakkelijker en leuker is en om andere dingen te doen. Ik stuur die naar school en dat zetten ze die daar voor de TV. Dat is gewoon om te rotten. Dus denkt ge van ik ga onthaalvader spelen, dat is het, ik ga dat doen ergens in een kinderdagverblijf of ik ga zelf ergens in een huis wonen en ik doe dat zelf. Toen was ik dus nog samen met mijn vriendin. Dan hadden wij dat idee van dan kunnen we ook bij onze kinderen blijven. Maar dat mag niet. Ik mag niet op de kleuterschool werken waar mijn eigen kinderen naar school gaan, dat is ook nog een zot iets. Maar in die tijd ook dan moest ge ook zelf het eten betalen voor die kindjes en ja dat kwam te duur uit. Maar dat was wel een idee van mij van, kom ik ga in opleiding terug, en ik ga voor onthaalvader." (Alejandro)

"Dus ik heb ook zelf al geprobeerd om onthaalmoeder te worden maar die van Kind en Gezin vond ons te jong en dat we te weinig ervaring hadden. Plus, wij hebben hier thuis geen plaats. Maar ze moeten de mensen toch eigenlijk een kans geven om het te proberen. Die grote bedrijven die hebben wel kinderopvang, via een bedrijf zitten ze bij een privé-onthaalmoeder. Daar heb ik vroeger ook aan gedacht: in het midden van een bedrijvenpark een kindercrèche openen. Dat is een goed idee maar moeilijk te realiseren." (Sarah, 22 jaar)

Werkzekerheid

Jongeren zijn in eerste instantie vragende partij voor een stabiele job die werkzekerheid biedt. De jongeren hebben eerder een gemengde houding ten aanzien van uitzendarbeid. Een voordeel is dat het de snelste weg naar werk is. Het nadeel is dat uitzendwerk zelden resulteert in een duurzame tewerkstelling. De uitzendsector is dus eerder een noodzakelijk kwaad en geen panacee.

"Ik heb liever vast werk, maar tegenwoordig ge kunt niet anders dan interim, dat is tegenwoordig uw proefperiode." (Julie)

"Nu zoek ik vast werk maar als het te lang duurt zal ik terug interim moeten nemen." (Ceren)

"Ik zou liever vast werk hebben want de interim die pakt een percentage voor hem anders." (Louis)

"De meerderheid van de tijd had ik wel werk. Ik heb eens job op de speelpleinen gevonden. Even werken en dan een maandje rusten. Dat is wel goed als ge met tussenpauzes kunt werken. Dat je even uitgerust bent en met de kleine kunt bezig zijn. Maar ik zou toch liever een vast contract hebben. Als je eraan denkt van een huis te kopen dan heb je wel beter een vast contract. Dan ben je zeker van uw werk." (Sarah)

"Dat moet geen dag zijn. Voor mij mag dat een maand zijn en dan zo voor bepaalde duur ofzo maar niet een dag elke keer. Voor een dag gaat ge niet werken." (Dennis)

Onder jongens is de Individuele Beroepsopleiding een goed gekende tewerkstellingsmaatregel. De jongeren zien de combinatie van een opleiding op de werkvloer en werkzekerheid als een erg aantrekkelijk concept.

"Voor IBO-opleidingen omdat ik sowieso een opleiding in een bedrijf kan leren en sowieso 6 maanden aan het werk zal zijn. En, met een IBO-opleiding hebt ge ook meer kans dat ge in dat bedrijf kunt starten. Dan hebt ge toch al een kleine zekerheid." (Roel)

Een toekomstperspectief

Een deel van de jongeren geeft aan vooral op zoek te zijn naar stabiliteit. Ze willen op eigen benen staan, een rijbewijs halen en een auto kopen, een gezin stichten of een huis kopen. Maar een deel van de jongeren heeft weinig toekomstperspectieven en voelt zich weinig verbonden met de samenleving:

"Ik zie mijn eigen eerder nog in de brousse wonen en mijn eigen eten maken. Ik moet van de maatschappij niks weten. In de maatschappij loopt iedereen achter het geld aan. De werkgevers zijn dikwijls verblind door geld." (Thierry)

"Geen enkele jongere gaat graag werken omdat ge dan moet luisteren en dingen tegen uw goesting moet doen. Vroeger vond ik geld het allerbelangrijkste. Nu, voor geld doe ik het niet meer. Overleven op water en brood ja, dat moet ik doen. Dan is geld niet meer belangrijk. De afgelopen maand heb ik nu wel gewerkt maar voor mij was het dat of de bak in." (Kurt)

Belangrijke levensgebeurtenissen of geldgebrek kunnen daar verandering inbrengen:

"Ik hing altijd op straat met mijn vrienden enzo, allé, van 's middags tot 's nachts dan hingen wij op straat. Maar dat was het ook niet. Na een tijd wordt ge dat moe en dan zegt ge tegen uw vrienden: 'ge kunt de boom in. Ik ga werk zoeken.' Toen ik dat geld nodig had, ge kunt nergens niet naartoe gaan, ge kunt dit niet, ge kunt dat niet. Toen heb ik gezegd ik moet werk hebben." (Dennis)

"Nu werk ik sinds een maand. Ik wou mijn eigen leven inrichten nu ik beslist heb om te trouwen." (Karim)

2.3 Hoe zoeken ze naar werk?

Welke kanalen gebruiken jongeren om zich aan een job te geraken? Op één uitzondering na waren alle werkzoekende jongeren ingeschreven bij de VDAB als werkzoekende. De drie meest gebruikte zoekkanalen zijn de online toepassingen van VDAB, de uitzendkantoren en informele netwerken.

Informele netwerken

Informele netwerken zijn vooral een bron voor het zoeken naar verborgen vacatures en jobs in het informele circuit. Een minderheid geeft aan weinig tot geen steun uit de directe omgeving te ontvangen bij het zoeken naar een job. Vaak gaat het om jongeren waar de ouders en de vrienden ook werkloos zijn. Allochtone jongeren ontvangen weinig steun om zich een regulier werk en inkomen te verschaffen. De jongeren klussen bij in het zwart voor de familiezaak en zien het belang niet van een regulier werk of inkomen of de ouders verkiezen dat de jongeren thuis blijven.

"Als het aan hun lag dan zit ik nu hier bij hun thuis. Maar ik kan dat echt niet. Ik kan niet op mijn gat blijven zitten." (Fadia)

"Ik heb geluk gehad. Ik ben een verwend kindje. Ik heb rijke broers en zussen. Bij ons Marokkanen is dat wel een ander leven. Wij laten mekaar niet los. Bij de Belgen als ze 18 jaar oud zijn dan zetten ze hun kinderen buiten. Bij ons willen de ouders hun kinderen niet loslaten. Ze hebben graag dat we thuis blijven. Maar nu heb ik daar wel genoeg van." (Karim)

De uitzendkantoren

Onervaren jongeren houden er erg naïeve opvattingen op na als het de werking van de uitzendkantoren betreft. Het zoekgedrag beperkt zich tot een eenmalige inschrijving in zoveel mogelijk uitzendkantoren. Nadien nemen ze een afwachtende houding aan. Ze weten vaak niet dat ze goede band moeten opbouwen met het uitzendkantoor en er frequent dienen langs te gaan.

"Ik ben overal in Mechelen ingeschreven en buiten Mechelen ook. In Lier ben ik overal ingeschreven. Nu ben ik aan het wachten tot ze mij bellen en dan ben ik direct aan het werk." (Ahmed)

De ervaren jongeren weten beter hoe ze de uitzendkantoren kunnen bespelen. Ze trachten in een gunstige positie terecht te komen bij een select aantal uitzendkantoren:

"En dat is die interim waarvan ik gezegd heb dat die veel samenwerken met mensen voor zo direct een vast contract aan te bieden. Dus die interim heb ik zo iets van ok, bij jullie ga ik nog dikwijls komen, maar bij die andere interims als ge vraagt voor optie vast... Zo hebben ze mij ook eens uitgestuurd met optie vast. Na een week, nog niet, en het werk was gedaan. Dan heb ik zoiets van 'hey, ik zit hier voor vast.'" (Roel)

"Op de interim is dat ook veel. Als ge in de namiddag gaat dan hebben ze zoiets van 'kunt ge niet in de voormiddag komen?' Als ge 's morgens komt dan zijn ze al wat meer in de weer voor u. Dat heb ik ook al ondervonden. Als ge zo een paar interims op een dag moet doen om u in te schrijven dat is ook al rap voor een hele dag. Daarmee dat ik ook zeg van ik zal 's morgens wel komen.'" (Roel)

"Ge moet wel een interim hebben waarmee ge een goede band hebt. Want er zijn er die zeggen ik ga u doorgeven maar ze doen het niet of ze stellen u slecht voor." (Julie)

Spontaan appel van de jongeren op de bemiddelingsdiensten

Globaal genomen zijn de jongeren tevreden over de dienstverlening van de VDAB. De online toepassingen en in het bijzonder de vacaturedatabank kennen een groot bereik. Toch doet slechts een enkeling spontaan een appel op de face-to-face begeleiding van de VDAB. De hulpvraag wordt niet geformuleerd naar de bemiddelingsinstanties hoewel veel jongeren met erg concrete vragen zitten. Jongeren doen liever een beroep op vrienden en familie om hun werkzoekendendossier in orde te brengen.

"Ik ga naar het onthaal en ik vraag wat ik nodig heb. Die zeggen dan wat ik moet doen of die sturen mij door naar de juiste persoon of het computersysteem." (Kurt)

"Maar normaal gezien kom ik gewoon binnen zonder afspraak. En dan zeg ik 'ik kom voor [consulent X]. Die mensen kennen mij al en die zeggen ga maar door naar het eerste verdiep.'" (Dennis)

De eerste contacten met een consulent worden meestal pas gelegd vanaf dat de werkzoekende wordt gelabeld voor een eerste gesprek. Enkele jongeren brachten met de school een bezoek aan de werkwinkel maar het bleef bij een eenmalige gebeurtenis en er werden geen contacten gelegd met een begeleider. De werkwinkel wordt in eerste instantie opgevat als een zelfbedieningsruimte en een loket voor werkloosheidsadministratie en –controle en niet als een adviserende of begeleidende instantie. Dit verklaart waarom een deel van de jongeren als moeilijk bereikbaar wordt getypeerd.

"Bij de VDAB moet ge echt alles zelf doen om te zoeken." (Ken)

"Maar job vinden hangt vooral van uzelf af. De VDAB begeleidt u eigenlijk enkel in de administratie. Ze zoeken zogezegd voor u een job maar het duurt nogal lang vooraleer ze iets doen. Je staat er eigenlijk alleen voor. Dat is niet erg want ze bieden u toch dingen aan die u niet aanstaan. De VDAB geeft een beetje begeleiding op de achtergrond. Ik heb vooral gezocht via de WIS-computer en het internet. De VDAB trok zich daar eigenlijk niks van aan. Ze hebben mij nooit een job aangeboden." (Van Hemel e.a., 2008)

Jongeren geven aan dat ze in eerste instantie zelf werk willen zoeken. Pas wanneer dat geen resultaten oplevert, zullen ze de bemiddelingsdienst inschakelen. Dat betekent niet dat ze geen gebruik maken van eerdere ervaringen met de VDAB. Vooral de sollicitatietrainingen worden door jongeren erg gesmaakt en sterkt hun gevoel dat ze nu voldoende uitgerust zijn om zelf werk te vinden:

"Ik kan daar [VDAB] naartoe gaan maar dat is toch tijdverspilling. Ik weet toch alles. Ik kan beter zelf zoeken. Ik zoek in de streekkrant en ik ken firma's van bij de VDAB toen nog en dan ga ik daar langs met mijn cv." (Louis)

Een minderheid zoekt niet naar werk

Een minderheid van de jongeren zoekt niet echt actief naar werk. Vooral onder werkende werkzoekenden valt op dat zij wel op zoek zijn naar een beter jobaanbod maar eerder een afwachtende houding aannemen.

"Ik ben al twee jaar op zoek naar werk. [...] Ik heb me eigenlijk nog niet bezig gehouden met echt werk te zoeken. Ik ben altijd bezig geweest met interim, en daar gewoon blijven voor gaan met de hoop op een vast contract of zo." (Yoeri)

Jongeren die minder intens naar werk zoeken stellen doorgaans wel hogere eisen aan de bemiddelingsinstanties. Ze verwachten een jobaanbod voorgeschoteld te krijgen zonder dat ze zelf al te veel zoekinspanningen moeten leveren.

"Ik heb een opleiding oriëntatie gevolgd bij de VDAB in groep. De bedoeling is dan dat iedereen na een maand werk heeft. Maar na een maand had ik nog altijd geen werk en al de rest wel. [...] Ik heb geleerd om een cv op te stellen en alles wat erbij hoort. De mensen aanspreken en telefoneren. Als ge belt dat ge dan moet vragen waar en wanneer. Allé, ik heb wel iets geleerd maar het is nooit van pas gekomen. Ik heb mijn dossier dan doorgegeven naar Rzouzi. Ik heb dat zelf gevraagd want ik zag dat er bij de VDAB geen resultaat was." (Karim)

2.4 Verwachtingen en ervaringen met de bemiddelingsinstanties

2.4.1 Een intensieve en persoonlijke begeleiding

Jongeren verwachten een persoonlijke en intensieve begeleiding. Bij de jongeren wordt een sterke behoefte vastgesteld aan informatie. Een begeleidingsgesprek moet bijvoorbeeld meer inhouden dan het louter meegeven van vacatures en is aanvullend op de eigen zoekacties die de jongeren ondernemen. Jongeren verwachten dus vooral randinformatie (de bereikbaarheid, beroepeninformatie...) over het online vacatureaanbod.

"Als ze een brief stuurt dan kom ik die vacature halen. Voor de rest zie ik ze niet. Ik krijg gewoon uitleg. Het is gewoon die vacature en ik moet daarop solliciteren." (Ceren)

"Hier [bij VDAB] geven ze mij meer uitleg over hoe ze daar werken, wat ze daar doen en de basis. Ik kan dat niet weten als ik voor een computer zit. Zij weet beter wat er komt bij zien." (Dennis)

"Ze heeft mij echt geholpen. Ze heeft mij geholpen opleiding te volgen. Ze heeft mij regelmatig gebeld als er iets is bijvoorbeeld opendag voor werk, jobdag ofzo. Dan heeft ze mij ook een briefje gestuurd. Als er vacatures zijn hebben ze die mij gestuurd zodat ik zelf mijn motivatiebrief zou sturen. Dat was goed voor iemand die echt hier niemand kent en die echt niet veel informatie heeft. Ze heeft mij ook adressen gegeven om internet te zoeken. Ze geven ook de mogelijkheid als iemand geen internet thuis heeft, dan gaan ze ook een computer bereid stellen." (Selima)

Daarnaast moet de consultant ook actief werkgevers opsporen en jongeren toeleiden naar tewerkstellingsmaatregelen:

"Zo een IBO dat is echt iets goed maar ze moeten dat veel meer uitbreiden. En reclame maken met het aanbod van de partners. Want als ge geen mensen kent dan geraakt ge er niet. Eigenlijk moet de VDAB de link tot daar leggen. Die moet de connectie zijn om werk te vinden." (Thierry)

Er wordt ook een grote behoefte aan ondersteuning en informatie vastgesteld op het vlak van de administratie bij de uitkeringsaanvraag en de tewerkstellingsmaatregelen.

"Maar dat wist ik niet. Terwijl ik aan het werken was voor de interim had ik ook mijn dopkaarten moeten binnendoen. Om te zeggen van 'ik werk'. Dat heb ik dus niet gedaan. Ik heb die alleen binnengebracht als ik geen job had bij de interim om dus toch nog wel een werkloosheidsuitkering te hebben." (Alejandro)

Jongeren verwachten ook een blijvende opvolging. De begeleiding stopt voor de jongeren niet bij het doorlopen van een bepaalde actie of het vinden van werk. Ook aan de opvolging nadien hechten ze belang.

"Nu ook is deze cursus gedaan. En dan is het precies: nu is het alleen aan u om te doen. Voor sommige mensen is dat misschien niet erg. Maar met sommigen moet toch een beetje in contact blijven om te zeggen van bent ge nu echt wel bezig om werk te zoeken." (Yoeri)

Opvallend is dat jongeren afhaken bij een doorverwijzing naar een specifieke actie, contactpersoon of organisatie. Eerder wezen we al op de moeilijke toeleiding van OCMW-cliënten naar acties in het kader van het Jeugdwerkplan.

"Ik vroeg een artikel 60 maar ik mocht dat niet doen want dat was via een aparte afdeling, in plaats van dat daar te regelen. Dan moest ik naar die andere afdeling gaan enzo. Ik heb mijn voeten daaraan geveegd. Hun job is een dossier opmaken en afsluiten." (Kurt)

Dit duidt erop dat jongeren een sterke nood hebben aan een ankerpunt waarop ze steeds kunnen terugvallen:

"Ja bij Actiris is dat elke keer iemand anders. En als je geluk hebt gaat ze daar met jou spreken over wat je echt interesseert. En bij VDAB niet. Bij VDAB is dat een persoon. Elke keer dezelfde en ze kent je. Ze weet wat je wil, waar je moet zoeken en wat je moet doen en ze zoekt echt intensief met jou. Bij Actiris echt niet. Je gaat binnen. Je zegt ik wil werken. Ze tonen je waar je de pc kunt vinden en waar je kunt afprinten. De volgende keer moet je alles opnieuw vertellen." (Selima)

Jongeren zijn dan ook vragende partij voor een consulent die laagdrempelig aanspreekbaar is zonder formele afspraak:

"Het enige probleem is, die heeft nu ook opleidingen, ge kunt er ook niet altijd terecht als ge eens iets wilt vragen of zo. Dat is het enigste probleem dat er eigenlijk is bij de VDAB voor de rest heb ik er eigenlijk niet veel op aan te merken." (Roel)

"Ik heb met [consulent Y] nog een paar keer aan de telefoon gehangen. Die volgt dat wel op. Ze heeft mij nog een berichtje gestuurd van veel succes vandaag. Ik heb nog niets laten weten maar ik ga dat straks doen." (Yoeri)

"[Consulent X] die is hier in het jeugdhuis een paar keer geweest. Die kwam dan uitleg geven over het jeugdwerkplan. Die kwam hier ook vacatures omhoog hangen. Daar waren echt wel dingen voor ons bij. Dat was wel tof." (Anne)

De belangrijkste verwachting die jongeren koesteren ten aanzien van een trajectbegeleider is een persoonlijke aanpak waarbij wensen, verwachtingen en het persoonlijke verhaal in rekening worden gebracht. Jongeren tonen het meest respect voor de consulent die zich begripvol opstelt, flexibel met de procedures weet om te springen en die rekening houdt met alle randvoorwaarden. Jongeren die afhaakten na een conflict met een begeleider worden terug bereikbaar als ze een goede band met de consulent kunnen opbouwen. Een goede band met de consulent is dus een essentiële voorwaarde om afhaken te voorkomen:

"Dat was eerst [consulent A] van de VDAB en ik kon er niet goed mee overweg. Als ge daar iets tegen zei dan zei die gij gaat dat doen, gij moet dat doen. Nu heb ik [consulent B], dat is anders. Die luistert echt enzo, ik weet niet, ik kan er beter mee overweg. [...] Ik heb een dag bij [bedrijf X] gewerkt maar dat was eigenlijk niks voor mij. Dat was met [consulent A]. Ik heb gezegd ge moogt mij alles voorstellen behalve [bedrijf X of Y]. En met wat komt die af? [Bedrijf X en Y]. Alletwee werken in koude omstandigheden. Ik ben daar niet op ingegaan. Bij haar was dat direct... Ik heb gezegd kunnen we niet naar iets anders zoeken in de richting van metbaalbewerking? [...] En als daar nu iets had tussen gezeten van bouw of weet ik veel dan had ik dat zeker gedaan." (Roel)

"Die [VDAB] werkten op mijn zenuwen op de duur. Die zijn dan zelf in opleiding en die doen alsof ze alles al weten. Kom, hangt eraan he. Dat waren twee jonge mensen en die hun manier van doen, een show verkopen, daar kan ik niet tegen. [...] [VDAB-consulent X], die is hier één keer geweest, die heeft ziel en karakter. Die zit er echt mee in, ge ziet dat. Die houdt rekening met uw persoonlijke situatie, die luistert naar uw problemen, die anderen die geven geen bal om u, maar zij heeft echt een groot hart." (Louis)

Jongeren willen dat er vanuit hun vraag wordt gewerkt en niet op basis van het aanbod aan vacatures. Vacatures 'opdringen' heeft veeleer een averechts effect en riskeert dat de jongere afhaakt van de begeleiding.

"Het leek er heel hard op met die [twee tewerkstellingsprojecten] dat die [OCMW-consulent] dat wilde verkopen. Die had een kaft met allemaal projecten en mogelijkheden om de mensen tewerkgesteld te krijgen en ik had het gevoel dat die zo rap mogelijk een aantal mensen aan het werk wilde krijgen. En o.k., dat is wel de doelstelling van het OCMW en de VDAB, maar dat kwam bij mij zo over van: 'maakt dat ge hier begint dan bent ge bezig en dan bent ge niet meer werkloos'. [...] Maar dat was niet van: 'wat doet gij graag? Wat wilt gij graag? We zullen u eens wegwijs maken zodat ge de juiste opleiding kunt doen. Of dat ge terug naar

de school kunt gaan maar dat ge tenminste een minimumloon hebt, of een studiebeurs en weet ik allemaal wat voor tegemoetkomingen.” (Alejandro)

“Vacatures om in Vilvoorde in de beenhouwerij te gaan werken, zulke vacatures kreeg ik dan. Maar ik ben vegetariër, ik wil zoiets echt niet doen. Maar niets voor in Mechelen. Soms kreeg ik mails of brieven, dat is wel tof, maar het mocht wel een beetje persoonlijker. Ik heb dat gevraagd maar ik kreeg als antwoord: ‘we kunnen niet voor iedereen persoonlijk vacatures gaan opzoeken, werk is werk en ge moet dat aannemen.’” (Anne)

Jongeren met studieplannen of ambities om zelfstandige te worden, worden niet doorverwezen naar de gepaste instanties. Jongeren vinden dat de consultants onvoldoende geloven in hun capaciteiten en talenten:

“Ik heb gewoon zo duidelijk mogelijk mijn motivatie en ervaring verteld en gezegd ik zou naar het buitenland willen gaan of zelfstandige willen worden. Ik heb dat open en bloot op tafel gelegd. Dit ben ik en dat wil ik doen. Maar dat was zo van ‘ja, dat moet ge zelf weten. Dat is persoonlijk en dat is allemaal interessant en tof maar dit is wat ik heb. Dit is wat ik heb liggen: wilt gij naaien of in een ziekenhuis gaan strijken?’” (Alejandro)

Voor elke trajectbegeleiding geldt dat de wederzijdse rechten en plichten geëxpliciteerd worden in een trajectvoorstel en deze ondertekend worden door de VDAB en de jongere zelf. Op basis van de interviews blijkt dat jongeren zich hoogstens kunnen herinneren dat ze een actieplan hebben ondertekend. Geen enkele jongere kon zich echter de inhoud van het actieplan herinneren. Dit duidt erop dat het afsluiten van een overeenkomst tussen de jongere en de bemiddelingsdienst geen afsprakenbasis kan zijn. Jongeren geven vaak aan dat de registratieprocedures een persoonlijke begeleiding in de weg staan:

“De VDAB ik ga daar niet meer heen als die uitnodigingen sturen. Ge denkt dat die psychologie ofzo hebben gestudeerd maar nee die kunnen alleen met Word en Excel werken.”

2.4.2 Wat vinden de jongeren van het activeringsbeleid?

Aangezien dit onderzoek focust op die groep onder de werkzoekende jongerenpopulatie die moeilijk aan het werk geraakt, rijst als eerste vraag in welke mate ook bij hen een draagvlak aanwezig is voor de strakkere aanpak dat het Vlaamse activeringsbeleid kenmerkt. Het is namelijk plausibel te veronderstellen dat het net deze groep is die het minst begrip toont voor de hardere aanpak of die zich er zelfs radicaal tegen verzet. In welke mate schikken deze jongeren zich naar de geschreven en ongeschreven regels van een activerend regime? In hoeverre ervaren zij de benadering als ‘rechtvaardig’, ‘objectief’, ja zelfs ‘empowerend’?

Wij ontmoetten geen jongeren die de premisse van het activeringsbeleid in vraag stellen.

“Anders zouden er veel zijn die niks doen. Dan zou iedereen stempelen of een leefloon aanvragen.” (Kurt)

De respondenten nuanceren wel dat de beoordeling van iemands zoekinspanningen een subjectieve aangelegenheid is en dat de druk om werk te aanvaarden de eigen voorkeuren volkomen negeert.

“Dat is geen goede situatie. Wie dop heeft is blij met wat hij heeft. Nu kan ik geen vergoeding krijgen. Dat is wel goed voor iemand die alles wilt doen. Als ze die straffen o.k. Maar iemand die gespecialiseerd is in iets kunt ge toch niet verplichten om iets anders aan te nemen?” (Louis)

"Sommigen die zoeken maar vinden niet. Anderen die vinden maar zoeken niet." (Haifa)

Onbegrip voor het activeringsbeleid wordt vooral geuit wanneer de sanctie(dreiging) op de eigen situatie betrekking heeft. Jongeren die geschorst werden geven aan dat het activeringsbeleid onvoldoende ruimte laat voor een persoonlijke aftoetsing:

"De RVA en de VDAB, ze zeggen iedereen is gelijk voor de wet. Maar ze houden geen rekening met alleenstaande moeders. Ge krijgt direct een schorsing in plaats van eerst een verwittiging te geven." (Jolijn)

"Ja, ik moest sollicitatietraining volgen maar ik kan solliciteren. Ik heb dat tegen die mevrouw uitgelegd maar ik moest dat volgen. Ik ben daar niet heen gegaan. Ik vind dat ze toch meer persoonlijk rekening moeten houden met u." (Simon)

Wie wordt er gesanctioneerd?

Opvattingen over de activerende aanpak worden uiteraard sterk gekleurd door persoonlijke ervaringen. De harde kant van de activering komt het scherpst naar voor wanneer er gesanctioneerd wordt of met een sanctie gedreigd wordt. In welke mate is dit het geval geweest voor de geïnterviewde jongeren?

Van de 23 geïnterviewde jongeren waren 7 jongeren in het recente of verdere verleden gesanctioneerd door de RVA. Eén jongere werd gesanctioneerd door het OCMW. Opvallend is dat een aanzienlijk deel herhaaldelijk in aanraking is gekomen met sancties. Voor de helft van de jongeren (4/8) bleef de sanctie niet bij een eenmalige gebeurtenis. Hier merken we een duidelijk verband met de bovengeschetste categorieën op basis van de arbeidsmarktervaringen. Als we kijken naar de arbeidsloopbaan hoeft het niet te verbazen dat de categorieën van de recente intreders op de arbeidsmarkt en jongeren met een relatief stabiele loopbaan en veel werkervaring niet tot de gesanctioneerden behoren. Van de langdurig werkzoekenden met weinig werkervaring werd aan vier van de negen jongeren de uitkering of het leefloon (al dan niet tijdelijk) ontzegd. Van de jongeren met veel werkervaring en een wisselende loopbaan werden vier op de acht jongeren geschorst, hetgeen aanzienlijk genoemd kan worden. De officieel geregistreerde redenen zijn als volgt verdeeld. In de meeste gevallen is de sanctie het gevolg van een afwezigheid zonder geldige redenen (8/12) gevolgd door werkweigering of weigering om in te gaan op een bemiddelingsaanbod (3/12). Eén jongere werd geschorst omdat hij administratief in gebreke werd gesteld.

Wat na de sanctie?

De reacties van de jongeren op de sanctie zijn uiteenlopend. De free-riders reageren eerder onverschillig op de sanctie. Ze kunnen meestal terugvallen op de ouders waardoor ze weinig financiële druk ervaren. Het betreft een minderheid van de geschorsten (2/8). Drie van de acht jongeren ondernamen effectief stappen om de schorsing te ontlopen. Zij riepen (weliswaar vruchteloos) de hulp in van de vakbond of tekenden beroep aan tegen de beslissing.

Drie van de zeven door de RVA gesanctioneerde jongeren klopten aan bij het OCMW (één zelfs tot tweemaal toe). Deze transitie kan zelfs een inkomensverbetering betekenen, wat erg verwarrend overkomt bij de jongeren en vragen doet rijzen over het instrument van sancties:

"Dus ik ben van de RVA naar het OCMW gegaan. Maar ik trek nu meer als alleenstaande moeder met het OCMW dan met die uitkering. Dat klopt toch eigenlijk langs geen kanten. [...] Maar het OCMW dat is beter want nu gaan mijn schulden rapper vooruit." (Jolijn)

Voor jongeren die de transitie maken naar het leefloon geldt vaak dat ze nadien ook terug de transitie maken naar werk of de werkloosheidsuitkering (en in één geval zelfs terug naar het leefloon). De sanctie kent geen permanent karakter of door de inschakeling in een tewerkstellingsproject (artikel 60) worden de jongeren terug uitkeringsgerechtigd. Dit draaideureffect stelt vragen bij het doel en de uitkomst van het instrument van sancties.

Hoe is het probleem van de moeilijke bereikbaarheid van jongeren nu gelieerd met het regime van sancties? Welnu, ook al lopen de jongeren een sanctie op, dan nog worden ze niet zomaar aan hun lot overgelaten. Dit vergt dan wel een ander type van interventies. Een nieuw, in andere landen niet onomstreden instrument is dat van de huisbezoeken. Bij de VDAB Mechelen loopt dit bijvoorbeeld als volgt. Bij jongeren die afhaken bij het begin of in de loop van het traject volgt in de meeste gevallen een transmissie. Eens de transmissie voltrokken probeert de VDAB in Mechelen de jongeren die het laten afweten terug op te pikken via huisbezoeken. De jongeren die thuis bezocht werden lieten zich daar niet negatief over uit. Dankzij het huisbezoek gevolgd door een toeleiding naar een 'flexibele' consultant krijgt hun 'verdwijning' van de arbeidsmarkt geen permanent karakter, hetgeen positief kan genoemd worden. Een alleenstaande en zwangere moeder vertelt hoe ze na een huisbezoek terug werd toegeleid naar de VDAB en in bescherming werd genomen:

"Ik had een uitnodiging gekregen van de VDAB. Maar ik had mij vergist van datum. Aan de infobalie heb ik dat uitgelegd en die madam begon al direct groot te doen van 'ja maar, de transactie is al gebeurd.' [Maïzena-medewerker] is dan aan mijn deur geweest. En die vroeg aan mij 'hoe is het nu met u?' De transactie was wel al gebeurd. Maar die heeft mij dan doorverwezen naar [VDAB-consulent X]. Die heeft mij uit deze situatie gered door mij voor [project Y] in te schrijven. Ik leer daar wel iets van maar ik doe dat eigenlijk om te kunnen tonen van 'kijk, ik doe wel iets. Laat mij gerust.'" (Jolijn)

Huisbezoeken vormen dus een nuttig en aanvaard instrument om opnieuw in connectie te treden met de gesanctioneerde jongere. Zonder zou de jongere wellicht definitief verdwijnen uit de reguliere arbeidsmarkt. Dit is des te meer wenselijk omdat uit onderzoek over het Britse New Deal programma voor jongeren blijkt dat het vaak de meest kwetsbare jongeren zijn voor wie een rationeel sanctiebeleid leidt tot sociale uitsluiting (Finn, 2003).

Niet enkel de sanctie 'an sich' maar ook de sanctiedreiging wordt frequent toegepast tijdens het activeringstraject. Eén jongere werd tweemaal opgeroepen in het kader van de controle op de beschikbaarheid van de werkzoekenden (DISPO-project in voetnoot uitleggen). Drie andere jongeren kregen een verbale of schriftelijke sanctiedreiging maar betreurden dat dit niet gepaard ging met een behoorlijk begeleidingsaanbod:

"Ik was twee of drie keer opgeroepen en ik ben bij hun gegaan enzo. En daarna kreeg ik achteraf vier maanden tijd om werk te zoeken. Anders kreeg ik geen uitkering meer. [...] Ik moest bewijzen tonen dat ik op zoek was naar werk en wat ik deed tussendoor. Ze waren eigenlijk aan het zien wat ik deed. Ik moest altijd naar de antenne [Actiris] gaan waar ze werk aanbieden. Ik vond daar meestal niets. Allé, ze probeerden toch met mij werk te zoeken maar voor mij was dat niet genoeg. Ge moest dat alleen doen. Daar stonden zo soorten mappen. Daarin moest je werk zoeken. Zo een annonce, ge moest dat lezen en als je geïnteresseerd was nam je gewoon dat nummer, je schrijft dat op een papier, daarna ga je bij hun op bureau, je vraagt of het nog steeds vrij is. Je moet dan zelf een cv sturen. Je moet dat allemaal zelf doen." (Haifa)

"Die [OCMW] hebben nooit iets voor mij gedaan. Gewoon goedgekeurd, geld gestort en dat wordt dan herbekeken elke drie maanden. Ze hebben mij wel altijd gezegd dat ik werk moest zoeken. Ze wilden mij eraf smijten na drie maanden en dan hebben ze mij verplicht om een project te doen." (Kurt)

Deze ervaringen van jongeren leren dat een harde, sanctionerende aanpak best wordt verteerd wanneer deze in balans wordt gehouden door een zachte, begeleidende en zorgende aanpak. Waar het keerpunt tussen begeleiden en sanctioneren ligt verschilt van jongere tot jongere.

Hoe reageren de jongeren op de sanctionering?

In de gesprekken met de jongeren viel op hoe weinig zij wisten wat er te gebeuren stond. Vele geïnterviewde jongeren voelden zich 'overvallen' door het systeem. Zij realiseerden zich niet wat er op het spel stond. Zij waren slecht geïnformeerd. Ook in buitenlands onderzoek wordt gewezen op het belang van een goede communicatie bij het handhavingsbeleid voor de uitkeringen.

Een deel van de jongeren is niet mee met het activeringsbeleid en realiseerde zich niet dat hen een schorsing boven het hoofd hing. Voor jongeren in wachttijd geldt dat ze soms eenvoudigweg niet weten dat er een sanctie voltrokken is⁶⁶:

"Ja, ge moet daar toch heel hard mee oppassen. De eerste keer was per ongeluk en de tweede keer, denk ik, was omdat ik niet naar een afspraak was gekomen. Vroeger keerde ik mijn rug daar naartoe. Ik snapte daar niets van. Ik wist niet dat ze samenwerkten met de RVA. Ik wist alleen dat ze werk zochten voor u. Twee jaar geleden was dat allemaal heel vaag." (Anne)

"Ik was twee keer op een maandag niet naar een afspraak gekomen zonder te verwittigen. Dus ik was zelf in begeleiding gegaan bij de VDAB. Ik ben daar niet geweest omdat ik op cursus zat maar die cursussen die worden niet erkend door de staat. Dat was in verband met meditatie- en helingstechnieken. Dus ik heb dat verteld maar die namen dat niet aan. Voor ons is dat onwettig dus hebben ze mijn dossier naar de RVA gestuurd. Maar het zotste van allemaal is: ik ben zelf in begeleiding gegaan. Ik ben zelf naar de VDAB gestapt en gezegd ik wil in begeleiding. Dus het is niet dat ze die uitnodigingen vanuit het niks gestuurd hebben." (Alejandro)

"Ik heb geen uitkering. Ik heb niets. Omdat ik naar het schijnt mijn wachttijd niet voldaan heb." (Roel)

Een deel van de jongeren ondergaat de beslissing en komt niet op voor zijn zaak:

"Ja, ik had bepaalde papieren niet binnengedaan en ik wist ook niet dat dat moest. De eerste zoveel maanden moest ik mijn dopkaart nog binnen doen en daar mocht geen stempel opstaan en dat wist ik niet. Want daarvoor wist ik eigenlijk niet zoveel van de VDAB enzo. Ik heb een jaar begeleiding gehad van het OCMW en die hebben mij goed geholpen en gezegd zo zit dat ineen. [...] Ik moest dan bij de RVA komen. Dat viel goed mee. Die hebben gezegd 'zie, gij bent geschorst voor drie maanden'. Dan moest ik bepaalde papieren terug gaan ophalen bij de interim van mijn inkomen en de belastingen. En dat heb ik dan gedaan en hebben ze mij terug kunnen inschrijven." (Ken)

De meeste jongeren weten niet dat ze kunnen worden bijgestaan door de vakbond. Voor hen is de ervaring met de vakbond beperkt tot de uitbetaling van de uitkering of ze kennen het syndicaat niet en zijn aangesloten bij de hulpkas.

⁶⁶ Op basis van contacten met consulenten kon de interviewer wel weten dat er een sanctie was uitgesproken.

Uit het bovenstaande kunnen we concluderen dat jongeren slecht geïnformeerd zijn over hun plichten en hun rechten voor behoud van uitkering of bijstand. Door de complexiteit van de regelgeving weten veel jongeren niet in welke gevallen ze gesanctioneerd kunnen worden. Deze informatie komt pas bij de jongeren terecht als het te laat is en de sanctie reeds uitgesproken is. Voor jongeren die (nog) geen aanspraak kunnen maken op de werkloosheidsuitkering is de sanctie helemaal onbegrijpelijk.

Helpt de sanctie(dreiging) om werk te zoeken?

De meeste jongeren die anticiperen op een sanctie doen dit door bereidwillig mee te werken met de bemiddelingsinstanties. De sanctiedreiging kan de beweegreden zijn tot medewerking:

"Er staat uitdrukkelijk op dat als ge niet komt opdagen dat ge uw uitkering gaat verliezen. Dan word je geschorst. Dat is eigenlijk de reden. Ja, ik kwam ook om die reden. Allé, 320 euro is niks, maar als ik dat kwijt ben dan is het totaal niks." (Fadia)

Eens een eerste sanctie(dreiging) zich heeft voorgedaan, anticipeert een deel van de jongeren wel op een volgende sanctie(dreiging) door intensiever naar werk te zoeken, bereidwillig mee te werken met de bemiddelingsinstanties. Eén jongere getuigt zelfs een bewuste ontwijkingsstrategie te volgen:

"Ik heb mijn dossier laten overzetten naar Rzouzi. Het is niet omdat het Marokkaanse tewerkstelling is dat ze alles door de vingers zien he. Maar ze zijn gewoon niet zo streng als de VDAB. Die mensen die begrijpen u. Die hebben dat zelf meegemaakt. Die willen gewoon het beste voor iedereen. Als ze zien dat iemand zijn voeten eraan veegt, dan zullen ze wel hetzelfde doen dan de VDAB. Vroeger was dat systeem wel anders. Nu zijn ze veel strenger geworden." (Karim)

Boven stelden we al de grote kans op herhaalde sancties. Bij de helft van de jongeren blijft het niet bij één keer. Dit wijst erop dat een sanctiedreiging niet (onmiddellijk) tot gedragsverandering leidt.

Vooraf meisjes, jongeren in financieel penibele situaties en jongeren die intensieve zoekinspanningen leveren ervaren de activeringsdruk als erg benauwend.

"Ik zit in schuldbemiddeling. Ik kan mij dat niet permitteren om zonder leefloon te zitten. Zeker niet met 2 kinderen. Plus, als mijn vriend ineens zegt 'het is gedaan'. Hoe ga ik mijn kinderen dan grootbrengen?" (Jolijn)

2.5 Conclusie

We interviewden een 60-tal jongeren over hun beroepsaspiraties, arbeidsloopbaan, ervaringen met en verwachtingen van de bemiddelingsdiensten. Frappant was de grote dynamiek van hun arbeidsloopbaan die een statisch onderscheid tussen succesvolle en niet-succesvolle jongeren niet toelaat. De gehele levensloop van de jongeren kenmerkt zich door een hoge instabiliteit. Problemen op verschillende levensdomeinen bemoeilijken de integratie op de arbeidsmarkt en zijn ook oorzaak van de moeilijke bereikbaarheid van deze doelgroep. Jongeren verwachten dat trajectbegeleiders hun persoonlijke situatie in rekening brengen. Ze oriënteren zich erg vraaggericht op de arbeidsmarkt hoewel zij geen duidelijk afgebakend jobdoelwit hebben. Ze erkennen de sterke nood aan bijscholing maar de instapdrempel voor een opleiding is om diverse redenen te hoog. Een belangrijk deel van de jongeren voelt zich aangetrokken tot het zelfstandigenstatuut maar wordt onvoldoende geïnformeerd over het begeleidingsaanbod door de bemiddelingsdiensten.

Jongeren gebruiken in eerste instantie andere kanalen om werk te vinden dan het persoonlijke advies van de bemiddelingsinstanties. Dit komt omdat jongeren een foutieve beeldvorming hebben van de publieke dienst. Zij zien de werkwinkel veeleer als een loket voor werkloosheidsadministratie en – controle dan als een persoonlijk aanspreekpunt. De uitzendkantoren en informele netwerken zijn daarentegen wel goed gekend alhoewel niet alle jongeren op steun uit de omgeving kunnen rekenen. Jongeren verwachten een erg intensieve en persoonlijke aanpak in de begeleiding. Blijvende opvolging, aandacht voor randvoorwaarden (onder andere mobiliteit en kinderopvang), een gepersonaliseerde matching en een laagdrempelige aanspreekbaarheid zijn succesvoorwaarden voor een traject naar werk.

In Vlaanderen kan de activeringsaanpak onder de moeilijk bereikbare jongeren op een behoorlijk draagvlak rekenen, ook al komen zij vaak in aanraking met de harde kant van het systeem van sanctionering. Opvallend is dat het in de helft van de gevallen niet bij één sanctie blijft. Algemeen reveleert dit onderzoek dat er een groot gebrek is aan informatie en communicatie over de sanctionerende aanpak. Anderzijds blijven gesanctioneerde jongeren niet noodzakelijk buiten de arbeidsmarkt. Zij staan zelfs open voor nieuwe manieren van de begeleiders om opnieuw met hen in connectie te treden, bijvoorbeeld via het - elders nochtans niet onomstreden – instrument van de huisbezoeken. Al bij al wijst dit erop dat de twee kanten van activering – begeleiden én indien nodig sanctioneren – redelijk goed in balans worden gehouden door de professionals.

Hieronder sommen we de belangrijkste succesfactoren op uit de Nederlandstalige interviews:

categorie	succesfactor
niet-arbeidsmarktgerelateerd	communicatieve vaardigheden
	beheer van persoonlijke administratie
	verhogen van mobiliteit
	toegankelijke en betaalbare kinderopvang
jobdoelwit	jobdoelwit duidelijker krijgen
	werkzekerheid
	doorverwijzing naar ondersteunende organisaties voor zelfstandig ondernemerschap of hervatting studies
beroepsopleiding	Instapdrempel verlagen
	combinatie opleiding, werkervaring en inkomen
acitveringsplicht	alternatief voor contractualisering trajectvoorstel
	erkenning tekort aan kinderopvang in criteria passende betrekking
	differentiatie plichten naargelang persoonlijke situatie
	geen vacatures opdringen: gepersonaliseerde matching
begeleiding	laagdrempelig aanspreekbaar
	Communicatie over contract/trajectvoorstel
	persoonlijke en intensieve begeleiding
	jobcoaching
	nazorg
	informatie en transparantie van het dienstenaanbod; beperking van doorverwijzing en administratie ('account manager')
	actieve toeleiding naar werkgevers en tewerkstellingsmaatregelen
	een traject moet met werk te maken hebben

3. LES JEUNES FRANCOPHONES

Introduction

Un ciblage particulier

Pour nous, le critère principal de définition du groupe cible n'est pas le fait d'être demandeur d'emploi inoccupé ou chômeur complet indemnisé mais bien de se trouver dans une situation éloignée de l'emploi classique ou dans une situation d'emploi précaire ou informelle. Ce préalable nous permet de considérer comme étant au cœur de notre problématique les jeunes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale prodigué par les CPAS, les jeunes dont l'emploi est précaire et en dehors des circuits classiques de l'emploi (marché transitionnel, emplois précaires et intérim), les jeunes en chômage de longue durée inscrits comme demandeurs d'emploi bien sûr, mais aussi les jeunes non atteints par les mesures, soit parce qu'ils se trouvent dans une situation d'exclusion trop importante, soit parce qu'ils choisissent de ne pas participer aux mesures qui leur sont proposées. Cette définition en quatre segments se justifie par l'objet même de la recherche qui vise à éclairer les situations de ceux qui, pour l'une ou l'autre raison, se trouvent dans une situation de précarité, d'inactivité ou d'activité alternative au marché de l'emploi traditionnel.

Par ailleurs, afin de renforcer l'opérationnalité de la recherche et d'apporter une valeur ajoutée en termes d'évaluation des dispositifs, nous avons interviewé des jeunes qui sont partie prenante des dispositifs analysés (Jobtonic, Exaris, Dug-Out, Jeugdwerkplan,...). Ceci nous a permis de répondre d'une part une demande de la part des autorités des dispositifs eux-mêmes qui souhaitent savoir comment les jeunes évaluent les dispositifs dans lesquels ils sont intégrés ou pourquoi certains jeunes refusent de s'y intégrer et, d'autre part, d'analyser les relations qui s'établissent entre les jeunes et les dispositifs, relations qui constituent le "nœud" de l'insertion.

Outre cette différenciation entre les jeunes qui participent aux dispositifs et ceux qui n'y participent pas, nous avons été attentifs à interviewer des jeunes à succès qui ont trouvé un emploi et des jeunes en échec qui n'en trouvent pas, de façon à mettre en lumière les facteurs de succès.

Nous avons aussi été attentifs à la composition de l'échantillon en termes de distribution par âge, par sexe et par origine de sorte à obtenir un échantillon qui soit le plus proche de la réalité sociologique des jeunes inactifs peu qualifiés.

Par ailleurs, nous rappelons ici que nous avons interviewé essentiellement des jeunes de 18 à 25 ans ayant au maximum le CESI (secondaire inférieur) et connaissant ou ayant connu une période d'inactivité importante.

Une méthodologie compréhensive

Les entretiens ont été réalisés selon les méthodes de la sociologie compréhensive. Nous avons donc veillé à analyser les actions des individus et le sens qu'ils leur donnent, les représentations que se font les individus des situations qu'ils rencontrent et les modalités selon lesquelles ils y réagissent, les rapports qu'entretiennent les individus avec les objets sociaux envisagés pour cette recherche (emploi, formation, marché du travail, dispositifs,...) et les "autres significatifs" auxquels ils se réfèrent pour penser la réalité sociale.

Notre démarche est donc une démarche d'analyse relationnelle qui ne considère pas les individus comme étant la somme de caractéristiques individuelles pouvant constituer des freins à l'emploi mais bien comme étant la résultante de processus de socialisation et d'expériences sociales diverses vécues lors de situations sociales d'interaction avec d'autres et productrices de significations et de schèmes d'action mobilisés pour faire face aux réalités multiples qu'ils sont amenés à rencontrer.

Dans ce cadre, il nous a semblé primordial de récolter certes des représentations mais aussi des emplois du temps, des stratégies, des actions ; bref, de mettre en relation ce que les individus font et ce que les individus pensent ; de cerner les individus dans leur totalité avec leurs contradictions ; de cerner les freins et les facilitateurs de l'insertion mais aussi de comprendre comment se constituent les représentations liées à l'insertion socioprofessionnelle.

Pour ce faire, afin de laisser aux jeunes l'opportunité de se dire pleinement et selon leurs priorités propres, nous avons utilisé une méthode peu directive. L'important pour nous était réellement de savoir comment l'interviewé envisage les thèmes dont nous lui avons proposé de parler selon les expériences qu'il a vécu durant son parcours de vie. Il ne s'est pas agi d'entretiens biographiques à proprement parler – bien qu'inévitablement des éléments biographiques ont été récoltés pour éclairer le propos – mais plutôt d'entretiens qui mettent à jour les modalités selon lesquelles autrui contribue à orienter l'expérience individuelle du chômage dans telle ou telle direction ; l'expérience vécue impliquant de ne pas simplement s'intéresser à ce que l'interviewé ressent intimement mais aussi de comprendre comment d'autres jouent des rôles dans la vie des individus (la famille, la bande, les institutions,...)

Dans un premier temps, nous avons présenté à chaque jeune la recherche et son objet, afin d'obtenir la confiance du jeune. L'objet, le commanditaire, le chercheur et les causes de confidentialité ont ainsi été explicités. Nous avons ensuite "fait passer" le jeune par toutes les thématiques que nous avons souhaité le voir aborder en commençant par des questions assez larges ("Comment vois-tu le travail ? Quelles sont tes expériences par rapport au travail ?") et, ensuite, en utilisant des questions de relance qui nous ont permises de faire en sorte que le jeune passe bien par toutes les thématiques envisagées.

Les thématiques abordées ont été les suivantes et constituent la trame de cette partie du rapport :

- Les carrières d'insertion
- La situation familiale
- Le rapport à l'école
- La recherche d'emploi
- Les expériences professionnelles et de contact avec le marché de l'emploi

- La situation financière
- Les souhaits et les projets professionnels et de vie
- Les démarches de recherche d'emploi
- Le rôle des tiers dans l'insertion
- Les expériences et les attentes par rapport aux organismes régionaux
- Les expériences et les attentes par rapport aux opérateurs d'insertion
- Le rapport à l'inactivité
- Le rapport au monde du travail et aux employeurs
- Les facteurs subjectifs de succès et/ou d'échec dans l'insertion

3.1 Description de l'échantillon

Du côté francophone, 37 jeunes ont été interviewés. Parmi eux :

11 femmes et 26 hommes. Cette surreprésentation des hommes s'explique essentiellement par le fait que les listes de jeunes que nous ont fourni les dispositifs comprenaient moins de femmes.

9 habitent Bruxelles et 28 vivent en Wallonie (15 dans la région de Charleroi et 13 dans la région de Liège).

4 jeunes ont été contactés via Exaris Intérim, 14 ont été contactés via Créasol, 8 ont été contactés via le Forem de Charleroi, 6 via la Mission régionale de Charleroi et 5 ont été abordés dans la rue. Parmi les 37 jeunes interviewés,

18 sont d'origine étrangère (Maroc, Congo, Turquie et Tunisie essentiellement) et 19 d'origine belge.

La moyenne des âges se situe autour des 22 ans. Les jeunes contactés via Jobtonic sont pour la plupart des jeunes ayant quitté l'école depuis maximum deux ans alors que les autres jeunes interviewés sont, pour la plupart, sortis de l'école depuis plus longtemps.

3 travaillent sur le marché régulier de l'emploi, une dizaine ont déjà travaillé, 15 sont en formation et 17 sont inactifs.

La plupart des jeunes interviewés vivent de ressources familiales (parents, petit ami(e),...). Viennent ensuite les personnes qui dépendent du CPAS, puis celles qui dépendent du chômage, ensuite celles qui ont des sources de revenus liées à un travail (formel ou informel). Enfin, certains jeunes n'ont aucune source de revenus.

3.2 Que font-ils ? Quelles carrières d'insertion ?

Des situations familiales difficiles

Si notre analyse n'a pas pour objet de décrire les situations familiales des jeunes, nous ne pouvons passer à côté du fait que la plupart des jeunes rencontrés connaissent des situations familiales relativement difficiles qui peuvent, et nous pouvons le souligner ici, jouer un rôle très important dans l'insertion socioprofessionnelle.

Que les jeunes évoquent des parents non soutenant, des ruptures familiales, l'inactivité de leurs parents, l'absence de famille, des conditions d'existence précaires, une mère encombrante ou autre, la famille, et particulièrement la situation socioprofessionnelle des parents, joue un rôle majeur dans l'insertion et peut être vecteur de succès ou d'échec dans la trajectoire d'insertion des jeunes. Nous n'avons pas fortement insisté sur la réalité familiale des jeunes dans notre recherche et dans les entretiens car nous avons fait le choix méthodologique de partir, lors des interviews, de la situation d'insertion professionnelle des jeunes. Ils ont donc eu la liberté d'évoquer ou non leur situation familiale comme un facteur jouant dans l'insertion. Nous pouvons renvoyer le lecteur au point "Le rôle des tiers" de cette partie pour voir comment les jeunes évoquent l'influence qu'ont pu avoir certains tiers dans leur parcours d'insertion et évoquer le fait que la situation professionnelle des parents des jeunes interviewés connaît les caractéristiques suivantes :

- Le chômage est souvent présent.
- Les carrières sont souvent des carrières peu qualifiées, sans hautes études.
- Les situations professionnelles sont souvent celles d'employés ou d'ouvriers moyens.

Un abandon de l'école

A quelques exceptions près, les jeunes interviewés ont tous arrêté l'école pour des raisons diverses. Si certains ont connu une carrière scolaire relativement stable caractérisée par un suivi d'études générales ou professionnelles dans une école, la plupart ont connu des carrières scolaires faites de ruptures associées à des redoublements et à des changements d'école. Parmi les jeunes, certains ont donc réalisé des études générales et choisi de les arrêter alors que d'autres ont changé d'école à plusieurs reprises pour diverses raisons (difficultés relationnelles, difficultés d'apprentissage, déménagement des parents, réorientations,...) pour enfin, eux aussi, choisir d'arrêter l'école.

Chez la plupart des jeunes, l'arrêt de l'école correspond à un "ras le bol". La raison principale qu'évoquent les jeunes lorsqu'on leur demande pourquoi ils ont arrêté l'école est simplement qu'ils en avaient marre, qu'ils s'y ennuyaient, qu'ils ne voyaient pas à quoi cela allait bien pouvoir leur servir. D'autres évoquent la difficulté des cours ou l'inefficacité de l'école à prodiguer un enseignement de qualité. A l'exception de quelques cas qui évoquent l'arrêt de l'école comme un moyen de devenir indépendant et trouvant un travail, cet arrêt est toujours justifié par des expériences négatives.

"J'ai dû arrêter l'école parce que j'étais plus capable et que cela m'énervait." (Jenny)

"Je me disais à l'époque "C'est n'importe quoi". Parce qu'en fait on s'emmerdait tellement on se demandait à quoi cela allait nous servir (...) On était rebelle par ennui et pour les filles." (Henry)

"C'est tous les matins, étudier, tests, étudier à la maison. C'était pas facile. Franchement, je préfère travailler physiquement." (Ben)

"Ben c'est que l'école, bon. Ce qu'on apprenait à l'école en maçonnerie, c'était vraiment pas fort. C'était pas des compétences de haut niveau quoi. C'est de base." (Rémy)

"J'ai arrêté l'école pour trouver du travail, pour gagner ma vie et être indépendant." (Paul)

Les jeunes se prononcent aussi sur la qualité des professeurs, faisant l'éloge des professeurs capables d'intéresser les élèves et discréditant les professeurs y allant de leur "petite autorité" pour imposer le silence.

"Quand on avait des profs qui savaient donner cours, personnaliser leur cours, on va dire, de faire en sorte que les cours deviennent bien, que ce soit un cours où tout le monde était attentif, là c'était bien. Par contre, tomber sur des profs qui vous mettent leur petite autorité..." (Henry)

Parmi les jeunes interviewés, nombreux n'ont pas été des élèves modèles et on fait ce qu'ils appellent "des conneries". Mais ensuite la plupart, ayant quitté l'école et se retrouvant face à un marché du travail qui ne semble s'intéresser qu'aux gens diplômés, affichent leurs regrets et parfois leur honte d'avoir arrêté l'école et de se trouver sans le moindre diplôme. **L'absence de diplôme est vécue comme un facteur d'échec dans l'insertion.**

"Je ne sais pas si c'est comme ça partout mais bon voilà, on fume, on fait des conneries, on est avec les potes. On n'a pas envie d'aller à l'école. On croit que c'est chiant. On croit que c'est lourd. Mais en fait non. Voilà, maintenant je me rends compte que bon, si je pouvais retourner à l'école, je le ferais." (Olivier)

"Je suis toujours honteux de ne pas avoir de diplôme." (Henry)

"C'est pour ça que je vous dis que si je pouvais revenir à l'école là maintenant, fin si je pouvais revenir en arrière et réussir mon diplôme, je le ferais." (Olivier)

La haine des cités

Si c'est loin d'être le cas de la plupart des jeunes rencontrés, certains évoquent la "haine de la cité" et disent avoir vécu cette haine par rapport à la société et à ses préjugés. Ceux là disent avoir grandi différemment des autres, des gens normaux. Ils évoquent le fait de grandir les uns sur les autres dans un climat d'insécurité permanente où les groupes de jeunes se bagarrent au couteau la nuit et d'être confronté de façon permanente à l'absence de perspectives et à l'absence de modèles de référence.

"Enfin, je vais vous dire, quand on vient des cités et tout, on a une haine. Mais bon, elle n'est pas justifiée. Mais quand on est jeune on croit qu'elle l'est. C'est vrai qu'il y a des personnes qui ont des préjugés, voilà, un jeune de ci, un jeune de là. Mais bon, des préjugés il y en a pour tout et donc il faut faire avec. Mais quand on est jeunes, on ne l'accepte pas." (Olivier)

"Ici, on ne grandit pas de la même façon qu'ailleurs. Les parents n'éduquent pas de la même façon. Dans la cité, cela n'a rien à voir. On grandit complètement différemment. C'est vraiment ça. On est les uns sur les autres." (Olivier)

"Ici à 4h du matin, c'est bagarre au couteau. La perspective, c'est quitter la cité. Ici, il y a pas de bon exemple à suivre. Faut partir." (Henry)

Un début de recherche d'emploi difficile

Si la sortie de l'école est motivée par un ras le bol, les jeunes qui la quittent souhaitent tous, à l'exception de celles qui souhaitent fonder une famille, trouver du travail. Mais cette volonté claire et affichée de trouver du travail se heurte au questionnement existentiel et les jeunes, habitués au rythme scolaire, à son calendrier, à ses rituels, qui se retrouvent face à eux même sans trop savoir quoi faire et où se diriger. A ce stade, si la volonté de rechercher du travail est présente elle se heurte à différentes questions : Par quoi commencer ? Que chercher ? Où chercher ? Si certains ont des projets professionnels précis et souvent stéréotypés (voir point : "Wat willen ze ?"), la plupart veulent simplement travailler et se disent perdus.

"Ben, au début, je ne savais pas par quoi commencer. Et pendant plusieurs semaines, je suis resté à rien foutre. Donc je dis réellement. Parce que je ne savais pas quoi faire. Oui, chercher du travail mais je fais quoi ? du porte à porte ? Je vais dans les agences ? Qu'est-ce que je fais ?" (Henry)

"Les quatre mois, ça a été les quatre mois les plus bizarres de ma vie. Franchement parce que ma tête tournait. Ensuite, bon, voilà, c'est tout. Comme je vous dit il y a le problème du travail. Je ne savais pas quoi faire. J'étais perdu en fait." (Henry)

Des expériences négatives dans les premiers contacts avec le monde du travail

Si l'un des premiers sentiments face au monde du travail est une certaine désorientation, tous les jeunes interviewés se confrontent, souvent dès leur sortie de l'école mais parfois quelques semaines à quelques mois plus tard, au monde du travail. Ils multiplient les démarches avec plus ou moins d'intensité vers les employeurs (voir point : "Hoe zoeken-ze naar werk ?"), se présentent dans les entreprises, envoient des CV etc. Lors de ces premiers contacts avec les employeurs, les jeunes, estimant souvent au départ que trouver un travail n'est pas quelque chose de difficile (voir point : "rapport au marché du travail et aux employeurs"), vont vite déchanter. Les premiers pas vers les employeurs se soldent en effet toujours par des échecs. Les jeunes sont systématiquement refusés. Les employeurs ne prennent pas la peine de leur répondre, ne les rappellent jamais. Bref, les jeunes, lors de cette première confrontation au monde du travail, réalisent que trouver un travail ne va pas de soi, et font leur première expérience de l'exclusion. Celle-ci se solde déjà, à ce stade, par du découragement et de la démotivation.

"Alors j'ai eu le patron et je me suis présentée. Il me fait "Votre profil, ça ne convient pas". Il ne m'a jamais vu. Au téléphone. Là aussi ça me décourage." (Ursule)

Après quelques mois de recherche, les jeunes pensent déjà que postuler est inutile et que cela ne sert à rien.

"Ca fait pas mal de temps que je cherche. Cela fait 4 ou 5 mois. J'ai même postulé dans plein d'hôtels et plein de magasins. Mais c'est toujours inutile." (Ursule)

"J'ai postulé pour des emplois et des emplois et des emplois. Et j'ai beaucoup été recalé." (Olivier)

L'absence de réponse, même négative, de la part des employeurs est un facteur d'échec à part entière dans l'insertion des jeunes peu qualifiés. Petit à petit, les jeunes font l'expérience de la disqualification et la motivation de départ fait place à un découragement.

"Mais sinon sans plus, je recherche depuis 5 mois mais ils voient que t'as rien, pas de diplôme. Et après c'est toujours le même cinéma. Il disent qu'ils me mettent sur liste d'attente, que s'ils cherchent quelqu'un... ils me téléphonent. Je n'ai pas reçu un seul coup de téléphone» (Izmir)

"Ben, disons que je suis découragé. Déjà toutes les fois où j'ai envoyé un CV et où on ne m'a pas répondu. C'est très décourageant parce que disons que si on est refusé à un emploi, c'est toujours mieux de savoir pourquoi comme ça je sais où est la faute, pour mon prochain CV de mettre ceci ou cela. Tandis que quand on ne sait rien, on ne sait pas comment faire. On nous refuse, mais on ne sait pas pourquoi." (Sam)

"Il y a pas si longtemps que ça, j'ai fait toute la Rue de la Montagne et toute la Rue Neuve, donc tous les magasins où je me sens capable de travailler. Ils avaient déjà trouvé ou étaient complets. Donc c'est un peu décevant. Enfin, ça décourage vite quand... allez vous êtes super motivée pour trouver du travail, que vous

avez envie de travailler. "Ah, non, désolé, ah non désolé,..." On se décourage vite quoi." (Lolita)

"Ben ce qui me décourage, c'est le fait qu'on ne me réponde pas. En général, pour les jeunes, on nous voit différemment. On préfère quelqu'un qui est expérimenté plutôt qu'apprendre aux jeunes." (Rémy)

"Il y a un truc que je ne comprends pas. Les employeurs ne prennent même pas la peine de nous répondre." (Jean)

Les premières expériences de contact avec le marché de l'emploi sont donc vécues négativement et entraînent du découragement. Souvent, elles se doublent de difficultés pour entrer en formation, en raison de longues listes d'attentes. Comme pour le monde du travail où les jeunes se font "recaler", c'est **le refus d'inscription aux formations qui est vécu comme un facteur d'échec**. Cependant, une fois entrés en formation, les jeunes vivent leur nouvelle situation comme positive (voir point formation).

"C'est pas facile. Donc on est obligé de passer par des formations. Et même les formations, ça demande aussi... assez bien de temps. J'ai déjà essayé deux trois formations mais, à chaque fois, il y avait trop de monde. Donc, à chaque fois, on me disait que ça allait aller puis pour finir, cela n'allait pas." (Jean)

Les refus et les "recalages" peuvent, dans certains cas, amener les jeunes au dégoût et à la dépression. Le découragement amène bien souvent à une diminution des efforts de recherche d'emploi voire, parfois, à un abandon. Les jeunes ont le sentiment de courir pour rien. L'absence de perspectives les amène parfois au repli sur soi.

"Ce qui s'est passé (refus d'emploi et de formation successifs), cela m'a vraiment choquée. J'apprécie pas du tout. Je pouvais dire "J'arrête, je ne fais plus rien". Je veux plus répondre à quelque chose car j'étais vraiment dégoûtée. J'étais vraiment... Je pleurais même. Je me disais "Cela ne sert plus à rien que je fasse quelque chose." (Ursule)

"Voilà. Parce qu'il y a des places. Et toi, au début, t'es bien motivé et après, petit à petit, on sent que l'envie diminue. Moi, j'ai toujours envie de travailler, c'est pas ça. Mais la motivation, en fait, c'est ça qui manque. Tu dis "Je vais postuler et comme d'habitude ils ne vont pas me prendre". C'est ça je pense aussi qu'il y a encore des chômeurs après des années. Parce qu'ils ont beau postuler et on ne les engage pas quoi. Moi je cherche. Peut être un jour..." (Izmir)

"Voilà, il faut se dire aussi que maintenant, au bout de deux ans de recherche d'un boulot, j'en ai un peu marre de courir pour rien." (Henry)

"Non, bon moi, j'ai baissé les bras. Je suis tombé en grosse dépression." (Gerald)

Des carrières professionnelles précaires

Si un des facteurs d'échec principaux dans la recherche d'emploi est l'absence de perspectives liée au recalage systématique des jeunes peu qualifiés qui viennent frapper pour la première fois aux portes de l'entreprise, une partie des jeunes interviewés connaissent tout de même des issues positives. Néanmoins, chez la plupart des interviewés, les expériences qu'ils connaissent sont des expériences d'emplois précaires, alors que tous se vivent par rapport à l'emploi ou à l'absence d'emploi, qui reste chez eux la valeur centrale par excellence. Alors que tous les jeunes souhaitent un emploi stable (voir point : "Wat willen ze?"), les expériences de travail qu'ils vivent sont marquées par le sceau de la précarité. Les emplois occupés sont principalement des emplois en noir et des courtes missions en intérim.

"J'ai travaillé comme conducteur de car, puis dans le bâtiment. J'ai travaillé en maçonnerie en noir puis comme menuisier en déclaré. Electricité aussi, en noir, puis trois mois ici au versant Est." (Olivier)

"J'ai fait des petits boulots en intérim. Il fallait pas de qualifications. C'était quelques jours par ici par là mais j'ai jamais rien eu de stable." (Henry)

"J'ai que travaillé en noir car je trouve pas de travail à cause des papiers." (Ursule)

"Ben, après l'école, j'ai été au PME. Ouais, c'était pas si bien que ça. J'ai été travailler chez un Pakistanais qui m'a promis un contrat. J'ai jamais rien eu. Et après ça, j'ai fait un peu de black car il faut bien travailler." (Lolita)

"J'ai travaillé dans une société où je devais faire du travail dur. Ca n'avait rien avoir avec l'électricité. Porter des charges, forer,... J'ai aussi travaillé dans les intérim. Mais rien de stable." (Enzo)

"J'ai pas mon diplôme. J'étais en quatrième professionnelle maçonnerie puis mon oncle a dit qu'il voulait bien me prendre. Finalement ça ne s'est pas fait et j'ai eu des petits boulots à droite à gauche mais sans plus quoi. Je ne suis pas stable quoi." (Remy)

Des freins institutionnels et circonstanciels

Par ailleurs, de nombreux jeunes sont confrontés à divers freins qui, dans les trajectoires, peuvent s'avérer agir comme des facteurs d'échec et accroître le découragement. Il peut s'agir de facteurs circonstanciels liés à des événements particuliers ou de freins administratifs. Les personnes ayant connu des séjours en prison et ayant un casier judiciaire ou les étrangers connaissant des situations transitoires sont de bons exemples illustrant ce type de freins, que certains professionnels appellent les "facteurs bloquants". Les employeurs confrontés à ces personnes hésitent d'autant plus à les engager.

"Mais j'avais pas le droit de travailler comme article 60 à cause de la carte. Parce que c'était une carte conditionnelle. La condition pour avoir la carte c'est travailler. Parce que c'est une carte que je dois renouveler tous les ans. Je dois retrouver du travail pour renouveler la carte. On me dit que la condition pour la carte c'est de travailler puis on me dit que je ne peux pas travailler car c'est une carte de séjour temporaire. On me dit que je dois travailler puis on me dit que le patron ne voudra pas de moi car c'est une carte de séjour temporaire." (Ursule)

"Ben, à un moment, j'ai été radié des registres de la population à cause d'une erreur de l'administration. C'est pour ça que je suis resté des mois sans emploi. Je n'existais plus pour l'Etat quoi." (Sam)

"Ben, moi, j'ai un certificat de bonne vie et mœurs chargé. Donc, c'est un peu difficile pour qu'un employeur me prenne." (Paul)

Entre deux

Les jeunes interviewés se trouvent bien souvent dans une situation d'entre deux. Entre l'emploi et l'exclusion sociale. Ne se voyant ni vraiment comme chômeurs ni vraiment comme travailleurs, ils en viennent à occuper leurs journées comme ils peuvent. Entre une volonté de travailler et une résignation à ne pas le faire, ils en viennent à évoquer la mort et à avoir peur de l'avenir.

"Je me vois ni comme travailleur ni comme chômeur. C'est entre les deux. Je travaille par ci par là mais je n'ai pas d'emploi stable pour le moment." (Olivier)

"Je fais le ménage tous les jours. Je fais la vaisselle. Je passe l'aspirateur. Voilà. C'est ça tous les jours. Je

regarde la télé ou bien.” (Lolita)

”Quand je suis chez moi toute seule, je pense à la mort.” (Lolita)

”Je veux trouver quelque chose, un travail pour bouger de chez moi. Mais en même temps j’ai pas le courage. C’est pas que j’ai pas envie, au contraire. Mais j’arrive pas à y aller de moi-même. Non j’arrive pas. J’ai peur des réponses négatives. Le contact avec des employeurs me fait peur.” (Lolita)

3.3 Comment joignent-ils les deux bouts ?

Tous les jeunes interviewés ont du mal à joindre les deux bouts. Soit ils vivent chez leurs parents qui éprouvent déjà eux-mêmes des difficultés à faire face à leurs besoins, soit ils vivent d’allocations d’attente, soit du CPAS. Si certaines exceptions parmi les jeunes peuvent, par le biais d’un héritage ou de dons faits par leurs parents, vivre de façon plus ou moins décente, la plupart estiment ne pas s’en sortir, sont obligés de se priver. **Le manque d’argent peut être en soi un frein à l’emploi lorsqu’il est tel que le jeune ne peut plus s’habiller correctement ou simplement financer sa recherche d’emploi (téléphone, lettres,...).**

”Avec le chômage, on ne s’en sort pas” (Danny)

”Si je n’ai pas de travail, je ne peux pas avoir d’argent mais si je n’ai pas d’argent, je ne peux pas avoir de travail. Pourquoi ? Pour la bonne et simple raison que pour avoir un travail il faut prendre soin de soi. Parce que voilà, vous avez bien vu, on ne va pas trouver du travail si on est habillé comme un clochard.” (Henry)

”On est obligé de se priver. Ne pas partir en vacances, aller au cinéma. Tout ça on ne peut pas.” (Izmir)

”Ben, quand on a fini de payer toutes les factures, souvent, il ne reste pas grand chose. Donc on va faire des courses au Lidl. On se sert la ceinture et on prend du haché ou des fish sticks. Ce qui est pas cher.” (Lolita)

”C’est-à-dire qu’avec un CPAS, on se limite à manger. Si il nous reste 50 €, on peut acheter un jeans ou un t-shirt pour s’habiller.” (Enzo)

3.4 Que veulent-ils ?

Avoir une vie normale

Tous les jeunes rencontrés souhaitent ce qu’ils appellent “Avoir une vie normale”. Dans cette catégorie “vie normale” se rangent tout ce à quoi tout un chacun devrait pouvoir prétendre: les jeunes souhaitent avoir un travail, une famille, une maison, une voiture,... Ils aspirent ainsi aux valeurs types de la classe moyenne, si ce n’est que leurs aspirations à cette vie normale sont inspirées par le manque de perspectives. Assignés à la précarité et, bien souvent, à l’inactivité, ils rêvent d’être actifs et de pouvoir vivre, non richement mais simplement. La vie normale est, chez ces jeunes, associée à l’aboutissement voire au paradis.

”Moi, la situation parfaite, je vous dis franchement, je pense que c’est comme tout le monde. Ma petite maison, le petit emploi de 8h du matin à 17h avec l’heure de pause. Et voilà, je travaille ma petite semaine tranquille, j’ai mon week-end à moi. Je veux juste un travail normal quoi. J’ai le rêve tout simple d’avoir une petite situation sans dette et sans problèmes avec la petite famille et le petit jardin. Pour moi, c’est ça le rêve et quand j’aurai atteint ça, je n’aurai pas besoin de paradis.” (Henry)

"Mon avenir, c'est : travail, famille, maison." (Izmir)

"Etre mieux. Déjà trouver un emploi et pouvoir vivre comme tous les gens quoi." (Lolita)

"J'aimerais juste avoir ma propre vie quoi. Avoir une vie normale. Comme tout le monde. Une voiture, une maison,...enfin une vie normale quoi." (Gerald)

"Pour avancer dans la vie... Enfin faire son avenir, faire une famille, se marier, avoir des enfants, être propriétaire, être à l'aise chez soi simplement. C'est ce qu'on demande. Je ne veux pas être fameux ou riche, juste le minimum." (Enzo)

Avoir un emploi stable

Le moyen présumé par excellence pour arriver à mener une vie normale est l'emploi. Tous les jeunes interviewés sans exception souhaitent simplement avoir un emploi stable qui leur permette de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Si nombre de personnes rencontrées lors de notre recherche ont évoqué des jeunes pour qui la situation de chômage ou d'assistance est satisfaisante, nous n'en avons rencontré aucun. Qu'ils aient un emploi ou non, les jeunes se vivent et se sentent par rapport à l'emploi stable, emploi stable qui peut être considéré comme la valeur centrale chez les jeunes, celle qui guide leurs démarches et leur vie et qui leur donne une identification (positive lorsqu'ils ont un emploi et négative lorsqu'ils en sont privés).

"Un boulot stable, voilà. Pas un boulot que je commence puis que j'arrête quelques temps après. C'est pas ce que je cherche. Je cherche quelque chose de stable, de bien." (Ursule)

"Ben c'est normal quoi. Le travail, c'est un minimum dans une vie. C'est-à-dire qu'avec le travail on peut avancer. Moi je cherche...en premier lieu je cherche un travail stable. Je dis que je veux faire ce que j'ai appris et stable. Donc moi je veux pas commencer un jour puis arrêter 3 jours puis commencer un mois et arrêter une année. Une stabilité totale au niveau du travail." (Enzo)

Travailler et tout de suite

Cet emploi stable, but et condition de l'existence paisible à laquelle ils aspirent, ils le veulent rapidement. Dès qu'ils quittent l'école, ils veulent travailler, le plus vite possible. Si certains ont un projet professionnel relativement élaboré et une vision proactive de leur insertion, la plupart des jeunes veulent du concret, des perspectives d'emploi immédiates et, souvent, quel que soit l'emploi. A défaut de pouvoir choisir au vu de leur position sur le marché de l'emploi, ils sont souvent prêts à prendre n'importe quoi, du moment que c'est rapide, quitte à faire d'autres projets par la suite. Les formations trop longues sont souvent rejetées car elles diffèrent par trop l'occupation d'un emploi.

"J'avais envie de travailler tout de suite (...) Je veux pas faire une formation et après attendre longtemps." (Ursule)

"Moi j'ai arrêté cette formation là parce que j'avais envie d'être à l'emploi tout de suite. Commencer à travailler. Et c'est pour ça que j'ai arrêté la formation et que j'ai été m'inscrire aux intérimaires pour les titres services. Parce qu'on m'avait dit que ça allait vite." (Ursule)

"Ici j'aimerais bien trouver, même dans n'importe quel domaine. Que ce soit le bâtiment, la vente ou

n'importe quoi. Moi, il faut que je travaille parce que rester comme ça à rien faire pendant un an, c'est vrai que c'est exagéré." (Rémy)

Quitter la maison et faire sa propre vie

L'emploi est aussi envisagé par les jeunes comme la porte de sortie vers la vie normale. Les jeunes veulent être autonomes et ne plus dépendre de leur famille, du chômage ou du CPAS. L'indépendance financière est envisagée comme le moyen de construire sa vie, de quitter le famille, de se débrouiller par soi-même, de ne plus vivre «aux crochets» des autres.

"Je n'ai pas fait de formation car je préférerais aller travailler directement. Comme cela ça m'aurait permis de partir de la maison et de me débrouiller pas moi-même. De ne plus compter sur papa et maman." (Danny)

"Et à un moment, je quitterai mes parents. J'utiliserai l'argent que j'ai économisé pour me louer...Je vais dire, pas acheter maintenant...un kot ou un studio convenable." (Jenny)

"Donc maintenant je sais que je suis seul face à ça et que je dois me débrouiller. Je commence à être à l'âge où il faut que je foute la paix à ma mère. Bon, il faut dire les choses comme elles sont. Il y a un âge où il faut partir de chez soi." (Henry)

"C'était mon indépendance, moi je voulais gagner ma vie." (Izmir)

"Euh, le fait d'avoir un emploi, je dirais que c'est pour ne plus vivre aux crochets des autres, voler de ses propres ailes. Pour vivre, il faut de l'argent. Puis, avec un emploi, j'aurai beaucoup plus confiance en moi" (Sam)

L'emploi est ainsi envisagé comme le moyen, enfin, de subvenir soi-même à ses besoins. Le travail est aussi envisagé comme une urgence. Urgence pour payer le loyer, urgence pour payer les factures et se nourrir. Les petits boulots et les allocations sont jugés insuffisants pour vivre et le salaire désiré est souvent modeste. L'argent est considéré non comme une fin mais comme un moyen. Un moyen de vivre, d'exister socialement.

"Ah, il y a des fois où c'est vraiment urgent de retrouver un travail parce qu'il y a le loyer à payer, qu'il faut se nourrir et ainsi de suite." (Danny)

"Je veux un salaire comme tout le monde aimerait bien avoir. Ni petit, ni grand. Entre les deux. Je vais dire moyen." (Jenny)

"Il faut travailler car si on ne travaille pas, on n'a pas d'argent. Pas d'argent pas de prêt. Pas de prêt pas de maison ni de voiture." (Olivier)

"Moi, j'ai plus d'ambition. Si je pouvais gagner de l'or en barre, je serais content." (Olivier)

"C'est plutôt gagner de l'argent. Je dirais que je suis omnibus dans le sens où je suis jeune et il faut que je sorte, que je rencontre des gens mais pour ça il faut de l'argent." (Sam)

Ce que rejettent les jeunes, qu'ils soient actifs ou inactifs, c'est de ne rien faire. L'inactivité est associée à l'ennui et le fait de ne rester à rien faire, ce à quoi de nombreux jeunes sont, malgré leur volonté, assignés, est vécu comme quelque chose de négatif et de morbide.

"Ce que je recherche dans l'emploi. Bah, déjà de ne pas être à la maison, d'être là à ne rien faire, c'est vraiment bouger, rester actif." (Danny)

"Puis travailler, ça occupe. A ne rien foutre de sa vie après on fait quoi ?" (Olivier)

"Pas travailler, on se fait chier toute la journée. On se lève de plus en plus tard. On n'a rien à faire. C'est toutes ces choses là. On fout rien quoi. La nuit on voit ses potes. On s'en fout du lendemain car on n'a rien à faire. On ne sait pas comment remplir ses journées. On se fait chier chez soi." (Olivier)

"Déjà pour ne pas rester à rien faire." (Izmir)

"J'ai accepté ce travail au Quick parce que je veux. En plus, j'ai accepté ce travail car je n'aime pas rester sans travail." (Camille)

Ce qui est aussi recherché dans l'emploi, bien que ce ne soit pas une occurrence des plus courantes (la vie normale, l'indépendance et l'argent viennent avant), c'est le plaisir. Si la plupart des jeunes veulent simplement travailler trouvent que le plaisir au travail est important et qu'il vaut mieux faire quelque chose qui peut plaire.

"Voilà, c'est plus pour mon travail, pour m'occuper. C'est plus pour mon plaisir que pour l'argent." (Jenny)

"Le boulot idéal est celui où on va par plaisir" (Gérald)

"Je veux travailler dans quelque chose qui me plaît. Si c'est postuler à un truc qui ne me plaît pas, ça ne sert à rien. En même temps je devrais peut-être postuler à tout ça mais j'ai pas envie. Je veux un boulot où on bouge et où on évolue." (Jean)

Si tous les jeunes ne l'évoquent pas d'emblée, l'utilité au travail est, pour certains, très importante. Travailler devient être utile à la société, aux autres, au pays.

"Sentir que je fais quelque chose, que ce soit pour moi, pour les gens, pour mon pays. Faire quelque chose dont les gens ont besoin. C'est ça." (Fatma)

"L'important c'est d'être utile. Servir à quelque chose, cela fait toujours plaisir." (Lolita)

Travailler est aussi quitter la précarité, quitter la zone, quitter la cité.

"Je veux faire un truc. Point barre. Je ne veux pas rester ici. Ici, c'est une cité. Venez à 4h du matin et vous verrez des gars en train de se péter au couteau." (Henry)

Un aspect fort recherché dans l'emploi est l'activité au sens physique du terme. Si ne pas rester à rien faire est un premier élément, c'est un travail où l'on peut être actif qui est recherché par la plupart des jeunes. Si certains se voient travailler dans un bureau, la plupart – surtout les garçons – se voient faire un travail physique, de type manuel.

"Ce que je recherche, c'est un boulot où je peux être actif et ne pas rester assis derrière un bureau. Rester derrière un ordinateur toute la journée, cela me rend fou. Mon projet professionnel, c'est de trouver un travail manuel." (Danny)

"Je vous le dit, j'ai plus facile de faire un boulot où je suis actif à porter des charges qu'à rester à glander à surveiller un truc. Déjà, la journée passe plus vite." (Henry)

"Ici, c'est physique et je m'amuse entre guillemets. Je fais quelque chose, c'est actif. Et je préfère ça que rester à glander." (Ben)

La dimension sociale du travail est fortement valorisée. Qu'ils parlent du travail en équipe, du contact avec les gens ou autre, travailler, c'est aussi travailler avec d'autres.

"Ce que j'ai vraiment apprécié dans l'emploi, c'est le travail en équipe." (Danny)

"Ce que j'aime bien dans le travail, c'est d'être en communication avec les autres. Je vais dire, j'adore être en communication avec toutes les personnes avec qui je travaille, avec la clientèle." (Jenny)

Une autre dimension recherchée dans le travail est l'apprentissage. Les métiers caractérisés par des tâches répétitives sont discrédités par rapport aux emplois où l'on évolue et «on apprend».

"Le nettoyage, c'est tout le temps la même chose. Alors qu'ici, il y a des choses qu'on voit et qu'on apprend. C'est vraiment bien." (Jenny)

Des projets professionnels variés

Si, comme nous l'avons vu, le projet professionnel de nombreux jeunes est simplement de trouver un travail stable, certains ont des projets professionnels plus précis. Parmi eux, certains souhaitent monter leur propre affaire.

"Ben mon but, c'est de travailler dans un restaurant, de donner tout ce que je peux. Plus tard, c'est d'avoir mon propre restaurant à moi ou de travailler dans un restaurant pour un patron et de devenir quelqu'un de haut." (Jenny)

"Et après les études, je vais peut être me lancer comme indépendante parce que c'est difficile de trouver du travail ici. Pour moi surtout. Parce que je porte le voile." (Fatma)

"Moi, de toute façon, je veux être pompier. C'est pas tout de suite que je peux entrer comme pompier vu que j'ai des tests à passer et tout ça. Donc je dois attendre. Mais en attendant il faut que je travaille." (Olivier)

"Moi, c'est plutôt pour ça. Je fais bâtiment car je veux créer ma propre affaire, ma propre société." (Ben)

D'autres ont des projets d'études ou de formation plus ou moins précis et choisissent de se qualifier davantage.

"Alors, après la formation, j'aimerais faire des études dans la couture. Et moi je veux bien avancer dans la couture, chercher des écoles qui font des études. Et en même temps les langues, des cours de langues." (Fatma)

"J'aimerais bien refaire une formation pour tout ce qui touche à l'enfant ou bien travailler dans un magasin pour l'enfant." (Lolita)

"J'ai arrêté l'école à cause des cours généraux. Je me suis dit "Ben puisque ça ne marche pas dans cette voie, autant aller trouver des petits jobs pour me faire de l'argent et, l'année prochaine, voir pour des études en cours du soir ou quoi en artistique ou en infographie. Quelque chose comme ça ouais." (Sam)

"Chercher un emploi ou reprendre des études ou prendre un emploi à mi temps et des cours du soir. Là, je sais pas vraiment dans quoi me lancer." (Sam)

Certains encore ont des projets typés qui reviennent assez souvent comme devenir policier, entrer à l'armée, devenir gardien de sécurité.

"Moi, je voulais entrer à l'armée il y a six mois d'ici. J'ai été refusé à cause des tests. On m'a laissé espérer pendant 6 mois. En fin de compte j'ai pas été pris. J'avais tout misé là-dessus. Je voulais faire ça quoi." (Jean)

Enfin, si la plupart des filles interviewées souhaitent travailler, certaines sont en hésitation car elles peuvent privilégier d'autres projets comme des projets de famille (se mettre en ménage, élever des enfants,...). **Ces projets peuvent, lorsque les jeunes en font des priorités, constituer de réels facteurs d'échec dans l'insertion.**

"L'école, j'ai pas le courage. En fait, j'ai pris la vente parce que ça va vite. Comme j'avais des projets. Me mettre en ménage, faire des enfants, c'était pour plus vite faire ces projets là." (Lolita)

"Si je devais choisir entre travailler ou élever mes enfants, j'élèverais mes enfants jusqu'à ce qu'ils aillent à l'école." (Lolita)

3.5 Comment recherchent-ils du travail ?

La mobilité est sans nul doute l'une des dimensions du chômage qui est centrale dans les débats publics en ce moment. Si tous les jeunes interviewés se disent prêts à se déplacer et à faire jusqu'à deux heures de trajet par jour, force est de constater que, **dans leur recherche d'emploi, certains recherchent exclusivement des postes aux alentours proches de chez eux, ce qui peut constituer un facteur d'échec dans l'insertion.** D'autres, par contre, se montrent plus entreprenants.

"Ben je cherche ici, ou à Marcinelle. J'ai fait la rue de la montagne aussi." (Jenny)

"Me déplacer. J'irais n'importe où. Tant que c'est pour mon travail, je suis prête à tout." (Jenny)

"Je bouge à fond. C'est-à-dire que voilà, au-delà des intérim, je cherche au niveau des pages jaunes. J'envoie des candidatures spontanées. Des fois je me présente. Je me lève vers 7h, je prends le tram et je vais un peu partout. Je vais même dans des régions comme Vilvoorde, Wavre, Liège. Je me déplace. Je cherche du travail quoi." (Enzo)

"Quand je cherche, c'est dans la région." (Izmir)

Les jeunes recherchent tous activement de l'emploi par les moyens classiques que constituent la réponse à des offres, l'envoi de CV et de lettres de motivation, les candidatures spontanées, le fait de se rendre directement pour se présenter dans une entreprise, les offres du Forem,...

Néanmoins, le caractère actif de leur recherche d'emploi est variable. En effet, les jeunes peuvent consacrer d'une heure par semaine à la recherche d'emploi jusqu'à 30 heures par semaine. **Le manque d'intensité dans la recherche d'emploi peut constituer un facteur d'échec dans l'insertion, tout comme une relative maladresse dans les démarches.**

Les jeunes rencontrés valorisent tous l'emploi stable et en font la norme à laquelle correspondre à tout prix. Néanmoins, le rapport des jeunes à la recherche d'emploi est très variable, suivant les expériences vécues antérieurement. Ainsi, selon ces expériences le jeune pourra aller d'une recherche proactive et organisée reposant sur des stratégies, à un abandon de la recherche d'emploi en passant par une ritualisation de cette dernière. Chaque jeune, selon ses expériences et sa trajectoire, peut passer de l'une à l'autre de ces catégories, les expériences de recalage les tirant vers l'abandon et les expériences positives vers la proactivité.

La ritualisation correspond à une recherche temporisée par différents moments dans la semaine. Il y a un moment pour les agences d'intérim, un moment pour la consultation des offres, un moment pour l'envoi de CV,... le tout sans se faire d'illusions sur les éventuelles perspectives positives, là où l'habitude au refus est devenu la norme.

"Je regarde toutes les semaines les offres affichées à la MIREC. Je regarde ce qui me convient et je postule. J'envoie des CV, des lettres mais rien. Les réponses sont toujours négatives. Je n'ai jamais eu d'entretien." (Ursule)

"Cela dépend de l'employeur. Parfois, j'envoie des CV. Parfois, je passe au magasin." (Ursule)

"Maintenant, je me fais des petits programmes sur la semaine. Ben voilà tel jour je vais dans les agences, tel jour je réponds à des offres,... et comme ça chaque semaine." (Henry)

"J'ai recherché dans plusieurs domaines. J'ai fait des lettres spontanées. J'ai envoyé à plusieurs endroits. CV plus lettre de motivation. Je demande toujours à des gens s'ils ne cherchent pas. Bouche à oreille quoi." (Izmir)

"Presque tous les jours, je rédige, je regarde dans ma farde, je lis les offres, je regarde sur internet. Mais ça ne marche pas quoi." (Izmir)

"Moi je leur ai dit "Prenez moi un jour à l'essai. Vous me payez pas, c'est un jour à l'essai. Si vous êtes contents, vous me payez. Moi, je sais qu'ils vont vouloir me reprendre parce que je connais mes capacités." (Olivier)

L'abandon de la recherche, poussé par les expériences de refus, se caractérise par une intensité minimale de celle-ci par anticipation de l'échec. Les jeunes ont tout à fait conscience de ne pas en faire assez pour chercher mais anticipent tellement les issues négatives qu'ils minimisent l'utilité de la recherche. Ils ne cherchent plus «par découragement».

"Je cherche de l'emploi une heure par semaine. J'ai pas la sensation d'en faire assez." (Sam)

"Ben là, si je trouve pas d'emploi, c'est aussi parce que je cherche pas grand-chose quoi. Par découragement." (Lolita)

Ces jeunes se vivent par le non-emploi, avec toute la honte qu'ils disent que cela comporte, ont des attitudes de retrait où ils disent avoir «laissé tomber». Ils ont la conscience de ne pas se bouger assez, se disent qu'il faut qu'ils s'activent, mais restent cloués chez eux par peur d'un nouvel échec.

"Ouais, lettres de motivation, CV, tout ce qu'il fallait quoi. Aucune réponse et donc, à un moment, j'ai laissé tomber. Bon, il faut quand même que je me bouge quoi, au lieu de rester ici à rien faire. C'est vrai quand même que c'est exagéré." (Rémy)

3.6 Le rôle des tiers

Les tiers jouent un rôle fondamental dans la recherche d'emploi. Parmi les jeunes rencontrés, les plus éloignés de l'emploi et ceux qui vivaient le plus le contact avec le marché de l'emploi comme un échec étaient les jeunes qui bénéficiaient le moins de soutien social. Au contraire, ceux qui sont entourés par des proches qui les soutiennent peuvent préserver une certaine estime d'eux même, et la volonté de s'en sortir. Les proches sont évoqués comme ce qui permet de tenir là où l'inactivité est vécue comme un échec. **Nous pouvons dès lors avancer qu'un bon soutien social est un facteur de succès de première qualité dans l'insertion.**

"Ce qui me permet de tenir, c'est le soutien que ma copine m'apporte et, de temps en temps, ma maman."
(Danny)

"Et j'ai déjà parlé avec mon mari. Lui aussi il dit : "Si tu aimes ça, tu peux le faire". Parce que moi j'aime bien coudre et travailler avec mes mains, faire quelque chose comme ça. Et quand il a vu que j'ai envie de faire ça, il m'a vraiment encouragé. C'est bien." (Fatma)

"Ma copine me soutient. Elle m'encourage et me félicite. Sans elle..." (Gérald)

"Ben voilà, je vous dit honnêtement. Si j'avais pas ma mère qui était là et si j'avais pas eu ma grand-mère aussi..." (Henry)

Par ailleurs, les proches peuvent jouer un véritable rôle dans la recherche d'emploi. Qu'il s'agisse d'encourager, de leur donner des tuyaux, mais aussi de pousser les jeunes à se bouger, à s'activer.

"J'ai du m'inscrire dans les agences d'intérim parce que mes parents voulaient que je fasse quelque chose, que je ne reste pas chez moi à ne rien faire." (Jenny)

"Je vais dire, mes parents m'ont aidé aussi pour trouver un emploi." (Jenny)

"Mes amis me supportent assez bien. Il m'aident même pas mal en me disant qu'ils cherchent par ici où là."
(Sam)

L'effet des proches peut parfois s'avérer participer de ce que certains professionnels appellent "le switch" qui peut être défini, dans un premier temps comme un moment social où le jeune prend conscience de soi, des autres et se construit une ambition et une conscience professionnelle. Certains jeunes parlent d'un véritable envol où les expériences positives les relancent dans une perspective proactive, là où le repli sur soi et le manque de confiance était devenu l'habitude.

"Il y a un moment où c'est parti comme on dit. Et j'ai pris mon envol. Mes parents me répétaient toujours la même chose. D'être active et de ne pas rester à rien faire. Puis à un moment, je me suis dit "Il faut que tu y ailles. Il faut que tu fonces. Cela te fera un peu d'argent à mettre de côté pour plus tard. Cela a fait que j'ai été motivée pour aller voir dans les agences pour leur demander s'ils avaient du travail pour moi. Puis le jour est venu où j'ai eu des coups de fil qui sont venus au fur et à mesure,... Et ma motivation est venue au fur et à mesure qu'on me donnait du travail. Je remerciais car j'étais hyper contente d'être occupée. Et ma motivation est venue tout d'un coup comme ça." (Jenny)

Le fait d'acquérir des compétences et de pouvoir en faire bénéficier d'autres ou, autrement dit, de commencer une trajectoire positive de reconnaissance doit être considéré comme un facteur de succès important.

"Et, quand je rentre chez moi, je montre ce que j'ai appris en préparant des repas. Je montre de quoi je suis capable. Ça, je suis satisfaite de la formation et parce que je satisfais mes parents en leur montrant ce que je sais faire." (Jenny)

Les proches qui soutiennent sont véritablement un moyen efficace de garder le moral, de ne pas se décourager, d'éviter la dépression et, parfois, d'orienter complètement sa démarche d'insertion.

"J'ai eu ma sœur qui m'a beaucoup aidé. Elle est fort quand même... Enfin elle est éducatrice. Elle est fort pour parler avec les jeunes. Elle est psychologue dans sa tête. On a discuté des heures et elle m'a aidé à pencher du bon côté de la balance." (Olivier)

"Ben j'ai beaucoup d'humour, donc j'essaye de prendre cela du bon côté parce que sinon, avec tout ce qui m'est tombé dessus, je serais dépressif. Grâce à mes proches, j'arrive à garder le moral." (Sam)

"J'ai ma mère et mon père qui passent leur temps à m'encourager. Ils m'ont vraiment aidé à m'orienter. C'est vraiment le lien familial qui m'aide à surmonter au niveau du moral et voilà." (Enzo)

Parfois, la présence d'un tiers va être déterminante dans le choix de la carrière d'insertion, que ce soit dans un sens négatif ou positif.

«Et puis un jour, un copain m'a dit "Ouais, moi j'ai jamais été à l'école". Il m'a dit "Je travaille dans le bâtiment et je me fais plus que 2000 euros par mois". Parce que quand j'ai vu, il s'est acheté une mini full options. Quand j'ai vu ça, j'ai dit "Moi j'arrête mes études et je commence dans le bâtiment"». (Ben)

Les jeunes les plus isolés dans leurs démarches ont des attentes parfois précises par rapport à des personnes qui pourraient les aider. Lorsqu'on leur demande s'ils ont besoin d'un "coup de pied au cul ou d'un coup de main", la plupart répondent qu'ils ont besoin des deux et que ce qui manque dans leur vie, c'est de personnes qui peuvent les leur donner.

"Il faut un petit peu qu'on me pousse quoi. Qu'on me dise "Allez, maintenant, tu y vas". Sinon de moi-même j'irai pas." (Lolita)

"Ce qu'il me faut, c'est un petit coup de main et un bon coup de pied au cul." (Sam)

"Ben j'aurais parfois besoin d'un bon coup de pied au cul." (Gérald)

"Ils me répondraient 'Bouge tes couilles'." (Rémy)

Par ailleurs, le contact avec d'autres dans le cadre d'activités comme les petits trafics ou les loisirs entre copains peut développer des **compétences relationnelles et interactionnelles qui, pour les jeunes peu qualifiés, peuvent constituer un réel facteur de succès dans la recherche d'un emploi**. En effet, pour les postes peu qualifiés, ce qui est souvent recherché chez les candidats, ce sont précisément ces compétences relationnelles.

"Ouais, avec mes business dans la cité, j'ai appris pas mal de choses. Savoir gérer un business, négocier, toutes ces choses là. A discuter, à négocier, à gérer mes contacts à faire des contrats. On va pas dire contrats. C'est un peu ça mais en version non officielle quoi." (Olivier)

Si de nombreux jeunes connaissent des contextes de relation avec des tiers soutenant qui leur permettent de tenir et d'avancer, de nombreux jeunes sont complètement isolés. Nombre de jeunes nous ont avoué n'avoir aucun ami, se retrouver seuls livrés à eux-mêmes et autre et vivent cela très mal. **Nous pouvons ici avancer que l'isolement social agit comme un facteur d'échec déterminant.**

"Famille et amis. Non, il y a le Forem et la MIREC, rien que ça. J'e n'ai pas d'amis ici et la famille, c'est chacun pour soi." (Ursule)

"Donc, maintenant, je pense que c'est plus dur pour les jeunes parce qu'il se retrouvent seuls livrés à eux-mêmes. Ce quoi se passe c'est que les jeunes vont se retrouver seuls." (Henry)

"Mes amis ? Je n'ai aucun ami." (Gérald)

"Je n'ai plus personne." (Jean)

3.7 Attentes et expériences par rapport aux services publics de l'emploi

Expériences par rapport aux organismes régionaux

Le rapport des jeunes aux organismes régionaux peuvent prendre différentes formes en fonction des contacts que les jeunes ont été amenés à avoir avec eux.

Le premier constat que nous sommes amenés à dresser est celui d'une méconnaissance par de nombreux jeunes de ce que font les organismes régionaux et de ce à quoi ils peuvent servir dans une recherche d'emploi. Les organismes régionaux sont souvent associés à l'ONEM, les plans d'embauche sont méconnus, le fait que les organismes de recherche d'emploi peuvent précisément... aider à rechercher un emploi n'est pas reconnu. **Cette méconnaissance peut être un facteur d'échec à part entière dans l'insertion.**

"Les plans d'embauche, cela ne me dit rien du tout. Je ne connais pas." "Je ne savais pas qu'Actiris pouvait m'aider à rechercher un emploi. A part consulter les offres,..." (Danny)

"Je savais pas que le Forem pouvait aider pour rechercher un emploi" (Paul)

L'une des formes que prend le rapport aux organismes régionaux est la forme administrative. Les jeunes ne voient dans le Forem ou Actiris que des instances administratives qui ne font rien pour les jeunes, qui prennent les jeunes pour des pions, ou ne font que délivrer des papiers pour le chômage.

"C'est seulement des contrôles de recherche que j'ai eu avec Actiris. Actiris, ce n'est que de l'administratif." (Danny)

"Ouais, les organismes concernés, ils ne font rien pour les jeunes. Je suis désolé. Actiris, ils sont pas très sympa et ils ont un contact vraiment négatif avec les gens. Enfin, il y a souvent des mauvais contacts. Je constate aussi qu'il y a beaucoup de paperasses pour rien. Voilà, moi je suis jeune, je viens pour trouver du travail, et ils ne font que faire des paperasses et après ? Quand je vais chez eux et que j'attends qu'on m'aide à m'orienter, me donner des idées, des outils pour chercher et tout ça. Ils le font pas. Il y a beaucoup de paperasses et je constate que c'est pas efficace. Qu'ils nous donnent un coup de main pour vraiment trouver du travail, simplement." (Enzo)

"Le Forem, franchement, c'était purement administratif. Ils nous prennent pour des pions.(...) J'ai été une fois là bas et ils ne m'ont jamais rappelé." (Ben)

"Ben j'avais raté un rendez-vous au Forem, donc à l'ONEM à cause de mon grand père. Il est décédé. Bon, à cause de ça on m'a rayé et j'ai été me réinscrire. Ici, j'ai été me réinscrire et on m'a donné un papier pour aller au syndicat." (Rémy)

Chez certains jeunes, en revanche, ceux qui ont obtenu de l'aide dans leur recherche d'emploi, le Forem est reconnu comme une instance réellement utile. Certains jeunes ont eu de très bons contacts avec le Forem et attribuent ce caractère positif à la compréhension, à l'aide et à la politesse des agents. Ils reconnaissent le Forem comme une aide pour la recherche d'emploi (orienter, aider à la recherche d'emploi, encourager,...).

La relation positive entre un agent et un jeune peut, si elle permet réellement d'aider le jeune, constituer un facteur de succès.

"Je vais dire par rapport au Forem. Je vais dire que je suis quand même assez satisfaite. Ils m'ont aidé par rapport à ma recherche d'emploi. Ils m'ont dit "Voilà, vous pouvez aller là-bas chercher dans telle farde ou téléphoner un lieu de formation pour avoir des rendez-vous". Ce que je faisais. Ils m'ont aidé pour faire mon CV. Donc, je vais dire, ils aident très bien par rapport aux demandeurs d'emploi pour leur trouver un travail. Il y a des choses où j'ai besoin de l'aide de personnes qui sont plus haut que moi et ils étaient là pour m'aider. C'est grâce à eux que j'ai trouvé ma formation. Et s'il y a un problème, c'est chez eux que j'irai. Le Forem m'encourage aussi. Ils espèrent que je vais aller loin. Ils ont du personnel à qui on peut aller parler." (Jenny)

"Moi je trouve, au niveau du Forem. Je trouve que ça va. Ils essayent de comprendre. Ils expliquent bien et tout. Ils nous aident à nous orienter." (Ursule)

"Le Forem, j'ai rencontré une conseillère et je me suis très bien entendu avec en venant deux trois fois. Elle m'a beaucoup aidé." (Olivier)

"Le Forem, c'est bien parce qu'il y a beaucoup de moyens à disposition pour trouver un emploi. Ils donnent des renseignements toute de suite, poliment et tout. C'est bien fait mais quand on regarde les offres, il n'y en a que pour les qualifiés." (Gerald)

"Le Forem vous aide mais il faut toujours se débrouiller par soi même." (Gérald)

D'autres jeunes sont porteurs de critiques fortes par rapport aux organismes régionaux. Pour eux, ils ne servent à rien, à part à pouvoir consulter des annonces. Ils estiment que ces organismes ne leur répondent pas comme ils le souhaitent et dénoncent le manque de professionnalisme des agents et la mécompréhension qu'ils ont de leur situation. Ce que veulent les jeunes, c'est que les organismes régionaux les aident réellement à trouver un travail, immédiatement. Ils ne voient pas où est le coup de main: lorsqu'ils cherchent un travail, on les guide vers une formation, durant laquelle on leur réexplique une dixième fois les outils de recherche d'emploi. **Au même titre qu'une relation positive engagée entre l'organisme régional et un jeune peut être un facteur de succès, une relation négative ou mal engagée peut s'avérer être un réel facteur d'échec.**

"Chez Actiris, le seul truc que je vais faire là-bas c'est regarder les annonces. Il y a plein de gens qui me disent qu'on peut être suivi mais chaque fois que j'y vais, que je demande qu'on m'aide, on ne me répond pas comme j'attends qu'on me réponde. Ils ne sont pas précis. Je leur demande un suivi et ils m'envoient à une séance d'info que ne sert à rien. Actiris, pour moi, ça ne sert à rien." (Henry)

"Chez Actiris, à l'entretien individuel, la bonne femme me demande ce qu'elle peut faire pour moi. Je lui dis que je viens pour trouver un travail et lui demande de m'aider à en trouver un. Elle me dit "Rien d'autre nananana..." et elle commence à me sortir un papier pour une formation. Je lui dis que je ne cherche pas une formation mais un travail. Cela fait deux ans que je suis inscrit. Est-ce qu'on m'a appelé une seule fois pour me dire "On a quelques propositions pour vous." Que dalle." (Henry)

"Ben, le Forem, c'est une aide pour les jeunes, pour avoir du travail. Enfin, moi, personnellement, je ne vois pas où il est le coup de main." (Rémy)

Expériences par rapport à Jobtonic

Les jeunes passés par Jobtonic apprécient pour la plupart les conseils donnés mais dénoncent massivement l'approche par trop scolaire du dispositif. Ils disent avoir l'impression de se retrouver dans une classe.

"Ben d'abord, ce qui est bien, c'est la façon dont ils conseillent mais ce que je trouve pas bien c'est que les gens ils arrêtent l'école. Et là, c'est comme à l'école. On est la classe et eux les professeurs on dirait. Ça c'est l'inconvénient parce que justement, les gens, ils arrêtent l'école parce qu'ils en ont marre. Après, on se retrouve dans une classe." (Izmir)

L'intérêt pour Jobtonic semble aussi s'amenuiser au fur et à mesure des séances. Si les jeunes estiment les débuts intéressants, ils se lassent vite des conseils, toujours les mêmes, répétés à longueur de séances. S'ils estiment que les conseillers sont sympathiques et qu'il y a un certain intérêt à y aller au début, ces jeunes peuvent aller jusqu'à estimer que les ateliers Jobtonic sont "chiant et ennuyeux".

"Moi, je trouvais Jobtonic intéressant vu que j'avais jamais fait de CV. Alors j'ai suivi régulièrement. Enfin j'étais régulièrement au Forem. Bah, disons qu'à force d'y aller, les entretiens ils se ressemblent plus ou moins. Au début, c'est intéressant. Ils nous apprennent plein de trucs qu'on ne sait pas mais après ils se répètent souvent et ça devient de moins en moins intéressant." (Sam)

"Dans le Jobtonic, c'est la répétition. En fait, chaque fois que j'y allais, c'était le même. C'était toujours la même chose. Moi, j'ai vécu ça comme si on allait à l'école. On apprend des trucs mais c'est toujours la même chose." (Jean)

"Jobtonic, franchement, c'était super chiant. A chaque fois qu'on y allait, on faisait la même chose. Apprendre à faire des CV et tout ça. Ils répètent tout le temps la même chose. Bon, j'ai quand même appris des trucs mais c'était chiant. La femme était super sympa. Faut dire, j'avais peur de tomber sur une vieille bique." (Lolita)

Certains jeunes apprécient le fait de rencontrer d'autres jeunes dans leur situation pour échanger et estiment que cela constitue un plus.

"Les points forts de Jobtonic je dirais c'est qu'on se trouve avec des gens qui sont plus ou moins dans la même situation que nous et il y a beaucoup de jeunes dans mon cas, certains même qui ont raté l'école aussi donc on peut plus ou moins se confier à eux. Puis les profs sont sympas. On sent qu'ils veulent nous aider." (Sam)

Le caractère obligatoire de Jobtonic semble pousser certains jeunes à y aller. Si Jobtonic n'était pas obligatoire, les jeunes viendraient-ils ? La question est posée.

"A Jobtonic, je faisais le bon élève parce que, quand même, il y a une certaine pression et des sanctions à la clé. Celui qui ne fait rien aura de plus gros problèmes avec l'administration que celui qui a essayé de trouver mais n'a pas réussi." (Sam)

Certains jeunes sont tout à fait satisfaits de Jobtonic. Ils s'y sentent encouragés, conseillés et valorisent fortement les simulations d'entretien, la confrontation directe avec le marché et l'aide à l'orientation.

"Le Forem me soutient. Franchement parce qu'ils encouragent. "Tu peux trouver, tu fais ça et ça.." Alors tu rentres chez toi et tu fais ce qu'on te demande. Tu prends les conseils qu'on t'a donnés. A chaque fois, il y a d'autres conseils. Il y a aussi des simulations d'entretien et ça c'est très bien car on te prépare vraiment à voir un patron avec les questions qu'ils posent et tout ça" (Izmir)

"Déjà, nous mettre face au marché de l'emploi. Parce que peut être on a une autre vue, un autre point de vue par rapport à tout ça. On se dit "Oui, on va rentrer, on va avoir un boulot." mais en fait c'est pas le cas. Il faut se bouger. Il faut chercher surtout. On cherche dans le vide car ceux qui n'ont pas de qualification ou d'expérience, ils savent pas très bien où se diriger. Ils nous aident à cibler." (Jean)

Attentes spécifiques par rapport aux organismes régionaux

Au niveau des attentes, l'attente première des jeunes est que les organismes régionaux les aident réellement à *trouver du travail*.

"Si j'avais un message à adresser aux politiques, c'est de laisser une chance aux petits jeunes ; de leur laisser une chance de leur prouver ce qu'ils valent." (Danny)

Au niveau du coaching, la figure du grand frère est souvent mobilisée pour qualifier le coach idéal. Quelqu'un qui met la pression tout en étant tolérant.

"Je suis un peu paresseux. Donc j'ai besoin de quelqu'un qui me pousse à avancer. Un bon coach ? Ce serait le gars qui arrive à 6h du mat pour te botter le cul. Le bon coach, ce serait une mère poule avec une grande gueule. Le type de personne qui nous mettrait la pression tout en étant cool. Une espèce de grand frère je dirais." (Sam)

Les jeunes interrogés souhaitent qu'on leur permette de réaliser réellement des expériences de travail, de rencontrer des employeurs, plutôt que de recevoir des conseils et demeurer passifs. Ils attendent aussi qu'on les aide à se diriger et à mieux s'orienter.

"Ils restent assis là à nous expliquer des trucs qui ne servent à rien. Enfin ça sert mais après, il faut nous mettre dans une entreprise, nous donner des rendez-vous, je sais pas, avec des employeurs pour nous mettre en situation. Et aussi nous prendre à part et savoir vers quoi on veut réellement se diriger. Parce que quelqu'un qui sort de l'école, ils ne savent pas trop où se diriger. Nous aider vraiment quoi." (Jean)

C'est vraiment le «jobcoaching» qui est attendu par les jeunes. Comme nous l'avons vu, ce que veulent les jeunes, c'est d'abord travailler. Ce qu'ils attendent du Forem découle naturellement de cette attente.

"Je demande qu'ils soient plus efficaces, qu'il y ait plus d'efficacité. Qu'ils mettent des organismes efficaces qui mettent vraiment les jeunes au travail. Qu'ils aident vraiment les jeunes à trouver du travail et qu'ils soient professionnels quoi." (Enzo)

"Au Forem, ils devraient un peu plus comprendre les mecs qui recherchent de l'emploi. C'est pas facile. Le Forem devrait pouvoir nous arranger quelque chose dans une entreprise quoi." (Jean)

Expériences avec l'ONEM

Parmi les jeunes interviewés, seuls deux ont eu une expérience avec l'ONEM ce qui ne nous permet pas de tirer de conclusions générales à ce sujet. Pour le premier, l'ONEM a été le facteur déclencheur pour poursuivre une formation. Le second s'est senti jugé par l'ONEM et dénonce le caractère arbitraire du traitement des dossiers.

"C'est du fait que j'ai été appelé que j'ai fait ma formation d'autocars. C'était ça le déclencheur qui a fait que j'ai été la faire." (Olivier)

"Ils font ça à la tête du client, je pense. Parce qu'on doit leur fournir des preuves de recherche d'emploi. Attends, moi je suis arrivé avec un paquet comme ça. Ah non monsieur, c'est pas assez". "Mais attendez, qu'est-ce qu'il vous faut ?" (...) En plus, ils menacent d'interrompre ma formation ici car je serais trop qualifié (...) Ils emmerdent ceux qu'ils veulent emmerder." (Gerald)

3.8 Expériences par rapport aux Opérateurs d'insertion socioprofessionnelle

Tous les jeunes interviewés qui ont eu l'occasion de suivre une formation en OISP ou en EFT valorisent fortement ces filières. Ils apprécient l'écoute et la disponibilité des formateurs, la possibilité de se confier et les conseils donnés. L'EFT est vue comme une bande d'amis qui restent cependant professionnels, ou encore comme une deuxième famille. **Les jeunes apprécient, et c'est un facteur de succès important, les perspectives concrètes en termes d'emploi qui les attendent à l'issue des stages.** Ils apprécient l'ambiance et les compétences acquises ainsi que la fiabilité et le caractère pratique des apprentissages.

"Ben j'apprécie en formation la gentillesse, l'écoute et la disponibilité des formateurs. Parce que, je vais dire, s'il y a quoi que ce soit, ils sont là. Il y a quelques temps, j'étais triste et ne me sentais pas bien. Et alors j'ai pu aller trouver des personnes à qui je pouvais parler et dire le problème que j'avais. Et eux pouvaient me conseiller en disant "Voilà, il faut que tu fasses ça et tout ça". Je trouve que c'est très bien d'avoir des personnes à qui parler. Et, je vais dire, pour ça ils sont là." (Jenny)

"On les voit justement à la MIREC. On voit comment arriver à l'entretien, comment pousser un patron à nous laisser une chance d'avoir un entretien. Toutes ces choses là. Donc moi ça m'intéresse beaucoup parce que je peux me mettre en valeur face à la personne et décrocher des entretiens." (Olivier)

"Ben ici à l'EFT, c'est un peu comme nos amis. C'est pas comme les profs. Ils ne prennent pas les élèves pour des imbéciles. Il y a un respect. Ils expliquent à tout le monde. Ils sont vraiment bien. Je me lève le matin avec plaisir pour venir ici. Parce que le moindre problème, on peut en parler et tout de suite on est aidé de façon efficace. C'est un peu comme une bande de copains mais en restant professionnels quand même. La journée je suis content. Elle passe vite. C'est motivant et c'est concret. Cela aboutit vraiment à quelque chose." (Gérald)

"Tout tout, là bas, ils donnent tout. C'est vraiment comme une deuxième famille. Des formateurs compétents, très sympas. Même les responsables. Et quand je dis formidable, je dis aussi professionnels. Il y avait une bonne ambiance et au niveau des compétences, on a vraiment appris." (Enzo)

"On voit bien ici que ceux qui viennent, ils ressortent avec un contrat. Si vous avez vraiment envie, ici, vous avez un contrat. Il suffit d'être motivé et de se donner dans le travail et on a un contrat. C'est ça qui est bien. Il y a des perspectives." (Ben)

"Ici, ils nous ont bien préparé aux situations. La vérité, j'avais jamais été sur un chantier. Ici, le premier mois, ils nous ont tout expliqué ce qu'on avait besoin, les trucs administratifs, les situations qu'on peut rencontrer,... Une fois en stage, on se rend compte que cela valait la peine de suivre les cours. J'ai pas perdu mon temps ici. Un mois de théorie utile puis des stages. Là j'ai réussi et je vais avoir mon contrat (...) et après cela, ben voilà, j'ai ma qualification de couvreur. Cela fait qu'avec cette qualification, c'est comme si j'avais été à l'école comme couvreur et donc je peux exercer ce métier dans n'importe quelle entreprise qui demande cette qualification. Ici, c'est rapide et fiable." (Ben)

3.9 Le rapport à l'inactivité

Si de nombreux acteurs de terrain et de nombreux jeunes nous ont dit connaître des jeunes satisfaits d'être au chômage, nous n'avons pas eu la chance d'en rencontrer.

"Ben il y a aussi ceux qui disent "Je vais au chômage, c'est tranquille. Je reste à la maison et je fais ce que je veux." (Danny)

Qu'ils soient plus dans l'abandon de la recherche d'emploi, dans sa ritualisation ou dans la recherche proactive, les jeunes inactifs se voient comme des futurs travailleurs. Ils se disent prêts à se battre pour arriver à leur objectif, l'emploi, malgré le découragement et la perte de sens qu'ils vivent suite à leurs contacts difficiles avec le monde de l'entreprise.

"Si on me dit que je resterai au chômage toute ma vie, je me battrais pour leur donner tort. Je me vois plus comme un futur travailleur."(Danny)

"Pour l'instant, je me vois comme chômeur mais mon avenir je le vois comme travailleur". (Izmir)

Cette dernière citation illustre bien l'état d'entre-deux que vivent les jeunes. A force de vivre des expériences de "recalage", ils peuvent finir par se dire que personne ne veut d'eux, connaissent de nombreux passages à vide, tout en se disant qu'il ne faut pas se décourager. Les explications qu'ils donnent à leur inactivité est le rejet de la part des employeurs. Ils peuvent se voir comme des victimes de la société. Mais, bien souvent, ils se disent aussi que c'est de leur faute, que cela vient d'eux.

"Faut surtout pas se décourager. C'est clair qu'en deux ou trois jours, on va se demander ce qui se passe, se dire que personne ne veut de moi, se demander ce que l'on a fait pour mériter ça. Il y a vraiment des jours de passage à vide avant de se reprendre en main. Je me dis parfois que c'est à cause de moi, que j'aurais pu mieux faire..." (Danny)

"Je me vois comme une victime, comme une victime de la société. Voilà, on est pas content. Je suis pas content. Je suis pas content car on arrive pas à trouver du travail. C'est pas facile. C'est très difficile. Croyez-moi. La société, elle fait rien pour nous. Elle fait rien pour les jeunes." (Enzo)

L'épreuve de l'inactivité est colorée de honte et de gêne. L'importance de la valeur travail chez les jeunes a pour pendant le rejet de la dépendance, et l'association de l'inactivité à la honte peut se concrétiser par un repli sur soi. **L'épreuve du chômage dans ce qu'elle a de difficile et de honteux peut constituer un facteur de découragement et de repli et, dans ce sens, un facteur d'échec important dans l'insertion.**

"Déjà, moi j'ai honte de dire que je suis au CPAS parce que cela ne fait pas bien quoi. Bon, j'espère que je vais quand même trouver parce que bon, je me dis, rester à rien faire comme ça, c'est pas bien. Parce que je suis responsable. J'ai une fille, donc le CPAS toute la vie, c'est pas bien. C'est pas une vie de dépendre du CPAS. Je me vois pas toute ma vie faire ça, être au CPAS. J'ai envie de trouver quelque chose de bien, de stable. Voilà." (Ursule)

"Je suis vraiment gêné quand on me demande ce que je fais. Je suis honteux d'être au chômage." (Gérald)

"Je me vois plus comme chômeur. Et je vis ça mal. C'est à cause de ça que je reste chez moi. La playstation et tout ça." (Rémy)

L'inactivité se vit comme l'absence du référent principal qu'est l'emploi. Les jeunes inactifs se vivent par rapport au manque d'emploi et peuvent, par conséquent, fuir ce manque, soit en recherchant activement de l'emploi, soit en choisissant la fuite dans des activités alternatives où ils peuvent trouver un minimum de valorisation, comme les jeux vidéo. Faute de moyens aussi, certains jeunes restent enfermés chez eux pendant des mois redoutant chaque nouvelle journée qui commence, préférant vivre ce qu'ils considèrent comme un échec seuls chez eux.

"Tous les matins, je pense au travail. Même quand je rêve, je me dis "Il faut que je travaille." (Rémy)

"Il y a rien d'autre à faire. On reste chez soi." (Jean)

"Ma vie, c'est l'ennui. Bon, ici, je vais être franc avec vous. Heureusement que j'ai mon PC sinon je ne sais pas ce que je ferais. Mes journées, c'est mon PC et voilà. Je ne fais rien d'autre car j'ai pas l'argent. On s'occupe comme on peut. Je suis découragé. Je me lève le matin en me disant "Merde, une journée de plus". J'allume mon PC, je me lave, je mange, je remonte, PC et ça jusqu'à trois heures du matin et ainsi de suite. Cela fait 9 mois que ça dure." (Jean)

"Le chômage, c'est un échec. J'aurais jamais pensé être un chômage un jour quoi." (Jean)

3.10 Le rapport au monde du travail et aux employeurs

Les employeurs

Le rapport des jeunes au monde du travail peut jouer un rôle important dans l'insertion. Comme nous l'avons vu plus haut, les premiers contacts avec le marché de l'emploi se caractérisent par des expériences de recalage et de rejet lors desquels les jeunes font l'expérience de la disqualification. Ces expériences peuvent conduire les jeunes à considérer le marché de l'emploi comme fermé, difficile à pénétrer. Ils finissent par rationaliser leurs expériences de contacts avec les employeurs qui les refusent, en expliquant cette réalité par le manque d'expérience et par le manque de qualifications, ou toutes autres raisons que les employeurs mettent en exergue pour les refuser.

"Bah, on essaye de téléphoner, de voir ce qui se passe puis, en général, ils disent qu'on ne correspond pas aux critères et qu'on n'a pas assez d'expérience. C'est tout le temps la même chose. Puis, à force d'avoir des réponses négatives, on baisse les bras." (Danny)

"Parce que vous voyez, il faut savoir un truc aussi. C'est que dans le travail, tous les employeurs ils sont là, ils veulent des jeunes mais ils veulent des jeunes avec de l'expérience." (Henry)

"Donc n'ayant pas d'expérience tout ça, ben les entreprises elles en demandent justement donc trouver, c'est pas facile." (Jean)

Pour certains jeunes, les employeurs «n'en ont rien à foutre» d'eux, sont sceptiques face aux jeunes et préfèrent engager des personnes plus âgées et expérimentées, plutôt que de laisser une chance à des jeunes motivés mais d'emblée considérés comme «suspects».

"Ils en ont rien à foutre d'engager des jeunes pour apprendre." (Rémy)

"C'est pas facile. Généralement c'est comme cela. Au téléphone, ils s'en foutent complètement. La plupart du temps c'est comme ça." (Olivier)

"Les patrons, ils sont fort sceptiques. Ils vous voient pas. Ils vous connaissent pas. Et ils vous jugent (...) Ils sont fort méfiants. Je vois bien avec mon patron comme il était méfiant avec moi. Il se disait "Ouais, il est jeune, il a arrêté l'école, c'est louche." (Ben)

"Donc voilà, c'est quoi leur problème aux patrons. Ils veulent des gens âgés avec de l'expérience ou des jeunes dynamiques et motivés pour apprendre le métier et faire carrière dans la société ?" (Henry)

Lors de leurs expériences avec les employeurs, la plupart des jeunes en viennent à se dire qu'on ne leur laisse jamais leur chance, qu'on ne leur fait pas confiance. Alors qu'ils ne cherchent qu'à travailler, le monde de l'entreprise leur fait petit à petit comprendre qu'il n'y a pas de place pour eux. Ils ont le sentiment d'être vus comme des «vauriens».

"Voilà. On va quelque part et on se fait remballer comme un malpropre, ou alors on ne vous prend pas au sérieux. On ne vous regarde même pas. C'est.... On ne nous donne pas notre chance en fait." (Gerald)

"Les jeunes qui sortent de l'école ils n'ont rien quoi. Et rien ce change. C'est hallucinant. On dirait qu'on est mis dur le côté, qu'on ne nous fait pas confiance." (Jean)

"J'ai parfois eu le sentiment d'être vu comme un vaurien." (Danny)

Très peu de jeunes expliquent cette situation en référence à des facteurs macro-sociaux, même si pour certains les difficultés viennent de l'étendue du chômage et de la crise économique.

"Difficile, le marché de l'emploi. Ici, il y a beaucoup de gens au chômage. J'ai déjà entendu qu'à Charleroi, il y en a de plus en plus. Je sais pas pourquoi il y a autant de chômeurs. Y a pas de travail, je ne sais pas. Mais c'est grave." (Izmir)

"Il y a une crise économique. Il y a beaucoup de licenciements, il y a une crise. Je crois que c'est dû à ça." (Enzo)

Si nous avons évoqué ici les représentations d'une majorité de jeunes, tous ne sont pas résignés pour autant, et certains peuvent se dire qu'il y a des «possibilités» sur le marché du travail.

"Je vais dire. C'est facile et pas facile parce qu'il y en a qui demandent d'avoir fait des études et, évidemment, je n'en ai pas faites." (Jenny)

"Sur le marché, je dirais qu'il y a des possibilités malgré tout. Enfin j'espère." (Rémy)

Les jeunes ont en tout cas des attentes précises par rapport aux employeurs, à l'image de ce qu'ils attendent de la part des organismes régionaux : les employeurs devraient leur laisser une chance de s'essayer, de prouver ce qu'ils valent, de montrer leur motivation. Ils sont en demande d'expériences concrètes de travail. Ils veulent apprendre un métier «sur le tas».

"Les employeurs ont plus les moyens que d'autres. Certes ils doivent faire attention aussi mais ils devraient pouvoir laisser leur chance aux jeunes et pas tout les temps les virer parce qu'ils n'ont pas d'expérience. Ce serait un bonus pour les employeurs de prendre des petits jeunes qu'on ne paie pas beaucoup et qui commencent à apprendre leur métier. Moi, j'ai difficile car on ne me laisse pas ma chance. Si on me la laissait, j'aurais l'occasion de montrer ce que je vaut. Voilà, j'ai pas beaucoup d'expérience mais c'est pas pour autant que je ne sais pas donner." (Henry)

"Au lieu d'engager un jeune pendant une semaine et de voir ce qu'il sait faire. C'est ça que je veux. Prouver ce que je vaux" (Rémy)

"C'est mon but. Qu'il y ait un patron qui me dise "Ouais, c'est bon, viens avec moi." et qui m'apprenne vraiment clairement parce que moi j'aimerais bien apprendre." (Rémy).

"Il faut créer plus d'emplois vu que les jeunes on a beaucoup de rêves et que les emplois dans lesquels, enfin les emplois qui nous ouvrent les bras (nettoyage,...), c'est pas du tout là dedans qu'on veut se lancer. Ce qui

fait que s'ils veulent avoir des ouvriers qui travaillent avec le sourire, ils feraient mieux de nous ouvrir plus de voies." (Sam)

Ils attendent enfin simplement qu'on leur réponde lorsqu'ils envoient une sollicitation, qu'on les prenne en compte.

"Ben qu'ils nous répondent. J'aimerais bien avoir des réponses." (Rémy)

Les expériences de discrimination

Certaines jeunes étrangères interviewées ont pu vivre des expériences de discriminations, même si c'est loin d'être le cas de tous. Les femmes de confession musulmane ont conscience que le port du voile peut agir comme un frein important.

"Trouver du travail en Belgique, c'est difficile quand on porte le voile." (Fatma)

Certains ont vécu des expériences de discrimination liés à leurs origines, qu'elles soient nationales ou locales (la cité), et notamment par rapport à leur apparence ou à leur style qui peut inspirer la méfiance des employeurs.

"Voilà, c'est tout, les employeurs doivent se dire aussi que si un jeune a une dent pétée comme moi, il ne faut pas qu'ils me regardent de la tête au pied et trouvent que j'ai l'air d'un bagarreur. Le look de cité, cela ne passe pas. Vous voyez ce que je veux dire ? J'ai les cheveux en arrière en dégradé, donc je suis vu comme le type qui va agresser." (Henry)

"Il y a des endroits où vous postulez. Du fait que vous venez de la banlieue et des quartiers. Les gens sont réticents." (Olivier)

"C'est vraiment pas évident de trouver du travail comme je vous l'avais dit tout à l'heure, et surtout quand on est un peu... Enfin quand on est étranger, pas un peu, quand on est étranger." (Enzo)

Le travail au noir

Si de nombreux jeunes interviewés ont pu avoir des expériences de travail au noir, ce travail au noir n'est accepté qu'à défaut d'autre chose, qu'à défaut d'un emploi légal et stable. Certains jeunes ont peur de se faire coincer et renoncent au travail informel. D'autres le font pour ne pas rester inactifs, parce qu'ils ne trouvent rien d'autre, mais tous le considèrent comme un moyen de joindre les deux bouts lorsque le travail déclaré vient à manquer.

"Le travail au noir je ne prend pas. Trop de risques." (Danny)

"C'est la première fois que je travaille un petit peu mais c'est au noir. Du travail au noir, il y en a tout le temps. Mais moi je ne veux pas travailler au noir. Je veux quelque chose de stable." (Ursule)

"Avant, je réparais des voitures. Mais maintenant, je préfère plus chipoter à tout ça sinon ils vont dire que tu travailles au noir." (Izmir)

"Mais là, j'observe les gens. Les Marocains et les Turcs qui sont là et qui travaillent pas et qui passent leur temps à fumer des joints, ils sont vraiment dans la merde, dans la galère. C'est pour ça qu'ils travaillent au noir. On n'a pas autrement. Si on nous proposait de travailler en déclaré, on le ferait. Mais malheureusement, il n'y a pas de travail." (Enzo)

"J'ai travaillé en noir quoi. Mais le noir c'est pas stable et c'est pas légal. Mais mieux vaut ça que rien faire."
(Rémy)

Les agences d'intérim

Si les intérim sont souvent des voies privilégiées d'accès à l'emploi pour des jeunes peu qualifiés, peu des jeunes rencontrés considèrent l'intérim comme une opportunité réelle d'emploi, en ce qu'il débouche rarement sur de l'emploi stable. La plupart le voient comme un moyen de substitution, pour arrondir les fins de mois.

"Non, voilà, je me suis inscrit à beaucoup d'agences mais j'ai du attendre une bonne année avant qu'on ne me donne mon premier travail." (Henry)

"Je travaille en intérim des petits jours par ci et par là. La femme me connaît bien. Dès qu'il y a un truc elle me met dessus car elle a fort confiance en moi. Elle me connaît. Elle connaît mes capacités." (Olivier)

"Ben, non, je me suis pas inscrit aux intérim. Non, parce que bon, dans l'intérimaire, c'est pas vraiment stable quoi. Mais à la limite ce serait déjà ça." (Rémy)

3.11 Les facteurs de succès et d'échec évoqués par les jeunes

Freins évoqués

Parmi les facteurs d'échec évoqués par les jeunes, on peut citer la connaissance des langues, les qualifications, l'expérience. Mais il y a aussi des freins personnels comme la démotivation, le découragement, la peur de s'adresser à un patron,...

"Souvent, à Bruxelles, il faut être bilingue ou trilingue (...) Les qualifications et l'expérience constituent un réel frein. Puis il y a les langues." (Danny)

"Je vais dire, je suis une fille qui peut se laisser aller très vite. C'est moi qui n'ai plus voulu, qui n'ai plus eu d'énergie pour le faire. Ce qui fait que je suis tombé dans un ravin." (Jenny)

"Je savais bien que ce n'était pas vraiment évident, donc de trouver du travail sans... sans rien. Sans donc une qualification acquise et spécifique." (Enzo)

"Il y a le contact, le niveau de qualifications, les compétences, l'expérience,..." (Enzo)

"Déjà, moi au début, j'avais très peur d'aller voir un patron" (Izmir)

"Ben je ne suis pas quelqu'un qui va facilement vers les gens que je ne connais pas. Donc c'est vrai qu'aller porter des CV, demander s'ils cherchent une vendeuse ou quoi, j'arrive pas trop quoi. Comme j'ai toujours eu des réponses négatives, ben j'ai peur d'avoir encore des réponses négatives." (Lolita)

Facteurs de succès évoqués

Parmi les facteurs de succès évoqués par les jeunes, il y a le fait de se fixer un but et de se donner les moyens de l'atteindre, l'identification à des personnes qui ont réussi, ou encore des

expériences entraînant ce que certains intervenants appellent le «switch», la prise de conscience.

*"Tant qu'il y a un but dans la tête, tout est facile. Le but, il faut faire une liste des points négatifs et positifs. Les points négatifs, on peut les améliorer et les points positifs c'est bon. Et petit à petit jusqu'à y arriver (...)
Il faut un peu d'organisation et si c'est difficile, alors on change. Comme avec une porte avec une clé. Donc, si ça ne marche pas, on change la clé." (Fatma)*

"Enfin, moi je vois bien qu'il y a des gens qui ont grandi comme moi et qui ont bien réussi. Il n'y a pas de raison qu'on ne puisse pas réussir et surmonter tout cela." (Olivier)

"Doucement, j'ai commencé à me rendre compte. J'ai commencé à travailler, j'ai commencé à me rendre compte que la vie ce n'est pas que s'amuser. Ce n'est pas de ne rien faire." (Olivier)

3.12 L'insertion : Vers une compréhension dynamique de ce que vivent les jeunes

Cette partie du rapport a contribué à montrer un certain nombre de facteurs de succès et/ou d'échecs dans l'insertion des jeunes, à la lumière de ce qu'ils en disent eux-mêmes. Si les facteurs évoqués par les jeunes pour rationaliser leurs difficultés d'insertion professionnelle sont des facteurs bien connus de tous (manque de qualifications, manque d'expérience professionnelle, manque de perméabilité du marché de l'emploi,...), nous avons contribué à montrer qu'ils ne peuvent expliquer seuls et de façon mécanique les problèmes d'insertion.

L'insertion peut à ce titre être définie non comme la résultante de facteurs objectifs propres à l'individu (manque de ressources, manque de qualifications, difficultés familiales, ruptures scolaires,...) - ce qui contribuerait à définir les jeunes comme inemployables (ou handicapés de l'emploi) - ou propres au marché de l'emploi (impermeabilité, sélectivité,...) - ce qui contribuerait à rejeter la faute sur les employeurs - mais comme une trajectoire de rencontre entre une jeune et des mondes sociaux comme le monde de l'insertion et le monde du travail.

Si, certes, cette rencontre connaît certaines déterminations sociales (les jeunes ne partent pas avec le même bagage), ces déterminations ne peuvent expliquer seules les succès ou échecs dans l'insertion. Les interviews des jeunes ont contribué à montrer que l'expérience de la rencontre avec le marché du travail est un facteur essentiel dans la compréhension des trajectoires des peu qualifiés. Si tous les jeunes interviewés souhaitent, comme nous l'avons vu, un travail stable qui leur permette de vivre dignement, de ne plus dépendre de leur famille ou du CPAS, ce sont les expériences négatives avec le monde du travail qui vont devenir la source majeure du découragement des jeunes.

Alors qu'ils considèrent l'emploi stable comme une valeur centrale, qu'ils se vivent pour et par l'emploi (ou, en négatif, par l'absence d'emploi), qu'ils sortent de l'école avec une réelle motivation à travailler, le monde de l'emploi, en n'accordant aucune attention à leurs sollicitations, va petit à petit leur faire prendre conscience qu'il n'y a «pas de place pour eux». En leur renvoyant leur manque de qualifications, leur manque d'expérience, en ne leur proposant jamais d'entretien,... les employeurs vont contribuer à ce que ces jeunes qui sortent de l'école se construisent une identité d'exclu, d'inapte à l'emploi, là où précisément l'emploi reste leur source essentielle d'identification positive.

Intégrant cette image que leur renvoie la société, ces jeunes vont, si l'on ne construit pas avec eux des trajectoires basées sur des identifications positives et des parcours de valorisation, connaître des sentiments de honte et de marginalisation conduisant parfois jusqu'à la dépression et à l'abandon total de la recherche d'emploi. Ce tableau noir ainsi dressé peut nous donner un aperçu éclairant de ce qui peut réellement se passer chez certains jeunes, mais mérite toutefois d'être nuancé à la lumière des données récoltées. Si en effet les jeunes peu qualifiés vivent des situations d'insécurité sociale liée notamment à l'absence de statut valorisé et valorisant, ils ne sont pas simplement les victimes d'un système injuste et excluant mais sont aussi des acteurs porteurs de représentations, usant de stratégies pour atteindre des objectifs, vivant des menaces mais aussi des opportunités dans des contextes particuliers porteurs de ressources et de ressorts divers, pouvant être ou non mobilisés.

Ainsi, par exemple, les jeunes issus de cités ou de quartiers défavorisés peuvent être porteurs d'une certaine haine vis-à-vis de la société et vivre de menus larcins, mais peuvent transformer cette situation en usant de leur révolte pour quitter la cité et transférer les compétences issues de leurs "deals" en compétences interactionnelles mobilisables sur le marché de l'emploi. Les jeunes connaissant des expériences négatives sur le marché de l'emploi peuvent en venir à faire le choix de suivre une formation et de poursuivre un parcours qualifiant. D'autres jeunes ayant connu des parcours judiciaires et pénitentiaires peuvent en arriver à transformer leur mode de relation au monde suite à de lectures et de rencontres. Des jeunes qui en étaient arrivés à baisser les bras peuvent, suite à une réponse positive d'une agence d'intérim, commencer un parcours professionnel.

Les jeunes ont souvent des représentations idéalisées du marché de l'emploi et doivent souvent déchanter quand ils y sont directement confrontés. Leurs projets professionnels souvent typés sont mis en échec au contact de la réalité, leurs stratégies de recherche d'emploi sont – au départ en tout cas – quelque peu maladroites. Mais certains facteurs peuvent faire en sorte que les jeunes (re)trouvent le chemin de l'insertion, au travers d'un changement dans les représentations (d'eux-mêmes, du marché de l'emploi, des autres, de la «société»,...) qui induit un changement dans les comportements.

Les professionnels interviewés appellent souvent ce changement "le switch" et nous avons constaté que ce "switch" était directement lié à une expérience sociale de rencontre, au rôle d'un ou de plusieurs tiers dans le parcours du jeune. Qu'il s'agisse de l'inscription dans un dispositif à socialisation forte (EFT), de la rencontre de pairs vivant les mêmes difficultés, de la main tendue par un professionnel d'un service public, de l'influence des parents, de la rencontre d'un compagnon ou d'une compagne, c'est toujours la rencontre d'un tiers qui a contribué à l'évolution positive des jeunes. Au contraire, les jeunes les plus isolés, les plus précarisés et les moins entourés connaissent, bien plus que les autres, des situations de détresse psychologique, d'estime de soi dégradée et de manque de repères.

Cette souffrance psychologique, favorisée par les expériences de "recalage" où le jeune vit l'expérience de la disqualification, constitue un frein majeur dans l'insertion et ne peut être combattue que par un travail social permettant au jeune de vivre des expériences qui vont lui permettre de restaurer son identité dégradée. Le "switch" ne peut se faire que lors d'une expérience interactionnelle avec des personnes, qui vont pouvoir permettre au jeune de vouloir aller de l'avant.

A ce titre, les jeunes ont de réelles attentes par rapport aux politiques et aux dispositifs. Ce qu'ils attendent, c'est d'une part qu'on leur offre des perspectives concrètes d'emploi (bien souvent, les

dispositifs travaillent l'employabilité des jeunes sans leur offrir de réelles perspectives), puis qu'on les aide «vraiment». S'ils certains disent avoir besoin d'un "coup de pied au cul", d'autres attendent un réel "coup de main" et estiment que ce devrait être le rôle des organismes régionaux, qu'ils considèrent souvent comme des instances essentiellement bureaucratiques et administratives.

Les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle, contrairement aux organismes régionaux, ont "la cote" auprès des jeunes. Ils sont assimilés à des lieux de respect, de compréhension et d'écoute, mais aussi au professionnalisme et à l'efficacité. Les jeunes qui sont amenés à caractériser les OISP par lesquelles ils sont passés mettent en avant le fait d'apprendre réellement quelque chose, d'être valorisé. Si certains les évoquent comme des nouvelles familles, ce qu'ils apprécient par dessus tout, c'est quand celles-ci leur offrent des perspectives réelles en termes d'emploi, par le biais d'un jobcoaching par exemple. Là où l'absence de perspectives est la norme, un facteur de succès pouvant être considéré comme primordial est, précisément, de donner aux jeunes des perspectives pouvant les amener là où ils veulent aller, c'est-à-dire vers un emploi stable.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les jeunes souhaitent, ni plus ni moins que tout un chacun, de pouvoir se réaliser, de pouvoir avancer dans la vie, de pouvoir exercer une profession, de pouvoir se qualifier. Si ce qu'ils recherchent dans l'emploi est d'abord l'argent et la possibilité de voler de leurs propres ailes, d'aucuns, mêmes inactifs depuis longtemps, évoquent le fait de pouvoir se réaliser, se rendre utile, tout en menant une vie normale.

Nous espérons avoir pu montrer que l'inactivité des jeunes ne s'explique pas simplement par des caractéristiques individuelles mais par des rapports sociaux et des relations sociales qui prennent sens dans l'expérience et dans l'interaction. Si, certes, les carrières des jeunes se caractérisent par des situations de précarité auxquelles s'ajoutent des facteurs "durs" comme la qualification ou l'origine sociale et "doux" comme la motivation et les compétences interactionnelles, les processus d'exclusion ne sont pas irréversibles et des trajectoires de capacitation sont possibles. Les dispositifs d'insertion peuvent, selon des modes procéduraux d'organisation, d'action, et de relation, devenir les vecteurs d'une insertion positive basée sur des trajectoires de mobilisation, de valorisation et de capacitation. La quatrième partie de ce rapport, basée sur des analyses en groupe réalisées avec les professionnels de l'insertion contribuera à mettre en exergue ces différents facteurs de succès et ou d'échec, qu'il s'agisse des facteurs liés aux jeunes et à leur contexte, aux pratiques d'accompagnement, au système de l'insertion socioprofessionnelle ou au système d'activation des chômeurs.

HOOFDSTUK 4 LEÇONS DE L'EXPÉRIENCE DES ACTEURS

1. INTRODUCTION

Ce quatrième chapitre rend compte des analyses en groupes qui ont été effectuées avec les professionnels de terrain. Trois analyses en groupe réunissant chacune une quinzaine de professionnels de différents dispositifs d'insertion, en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre ont pu être menées. Elles ont permis d'associer les acteurs de terrain à l'analyse de leurs pratiques et de dégager avec eux les leçons de leur expérience de travail avec les jeunes sans-emploi.

Les intervenants de terrain comme 'policy makers'

Dans une société en crise et en mutation, les "agents d'insertion" - catégorie transversale recouvrant une diversité de métiers et d'intitulés (accompagnateurs, job coachers, conseillers d'accompagnement professionnel, formateurs, facilitateurs, intervenants, psychologues, éducateurs,.....), et de lieux d'activité (secteur publics fédéral, régional ou local, secteur non-marchand, secteur privé) et dispositifs de l'espace transitionnels (ONEM, Forem, VDAB, ACTIRIS, Missions locales, CPAS, centres d'alphabétisation, dispositifs d'insertion socio-professionnelles, EFT, AMO,...) - se retrouvent en première ligne de la lutte contre l'exclusion sociale et en dernier rempart de la solidarité sociale. "Main gauche de l'action publique", leur activité les met en contact avec ceux qui, parce qu'ils n'en ont pas les ressources ou n'en respectent pas les normes, sont fragilisés et marginalisés par un jeu social dur, opaque et sélectif : jeunes en souffrance et en errance, chômeurs de longue durée, adolescents en échec scolaire ou qui disposent d'un casier judiciaire en guise de CV, jeunes issus des fractions précarisées des classes populaires, belges ou toujours qualifiés d' "origine étrangère", quand bien même ils sont de nationalité belge et que leurs ascendants sont présents en Belgique depuis 25 ou 40 années.

Les différents métiers de l'insertion, relevant du secteur non-marchand public ou privé, se caractérisent par le double exercice de la solidarité et du contrôle social. D'une part, ils sont chargés de mettre en oeuvre la solidarité collective à l'égard des populations reconnues ou désignées comme à la marge, en vue d'en assurer, via l'insertion sur le marché de l'emploi, l'intégration dans une société de plus en plus compétitive; d'autre part, ils sont chargés de les contrôler, en veillant, parfois par l'exercice de la contrainte institutionnelle, au respect des normes des différentes institutions, réglementations, et par delà, de l'ordre social, dont ils sont les agents salariés. A des degrés divers selon la nature de leur travail, ils sont à la fois des "passeurs" et des "gardes-frontières".

Comme le signale Denis Castra, «le monde de l'insertion a créé de nombreux emploispour les agents d'insertion». Souvent travailleurs sociaux ou diplômés universitaires dans le domaine des sciences humaines (psychologues, sociologues, ...), c'est sur eux que repose concrètement la mise en oeuvre des plans et mesures d'accompagnement et d'insertion des jeunes sans emploi vers l'emploi, ou souvent de manière moins directe, vers la (re)-socialisation, la formation et la recherche d'emploi.

Un travail avec et sur autrui

Leur travail est singulier en cela qu'il se laisse difficilement définir par une fonction et un statut. Il s'agit d'un travail *avec* autrui et *sur* autrui.

De ce travail sur autrui, les agents d'insertion en sont le principal outil : c'est en s'engageant en personne, en tentant de créer du lien, de susciter de la confiance qu'ils tentent d'amener le jeune à travailler sur lui-même, à modifier ses cognitions et ses représentations, de lui-même et du marché de l'emploi, à développer ses compétences, ses qualifications et ses stratégies de recherche d'emploi ou ses attitudes dans l'occupation même de l'emploi. *C'est tout d'abord de cette dimension d'engagement et de l'importance de l'établissement d'une relation de confiance que les participants aux analyses en groupes ont témoigné.*

En cela, leur activité participe bien de la troisième strate que Jean-Louis Genard et Fabrizio Cantelli distingue dans l'évolution de l'action publique. Après celle de *l'Etat gendarme*, garant parfois répressif des libertés individuelles et de l'ordre public, et celle de *l'Etat social*, garant des droits-créances liés aux mécanismes de sécurité et de protection sociale, la strate contemporaine de *l'Etat réflexif* (ou Etat-Réseaux) a pour caractéristique de viser les "droits autonomie" des personnes, au sens où la visée n'est pas celle de la seule protection, ni celle de l'assistance, mais celle de la capacitation des personnes, au sens de les rendre "capables" de, armées, pour être autonome et en tout cas "actives"⁶⁷.

Les nouveaux modes d'intervention ont en commun leur logique de traitement et de projet individualisé, la poursuite d'objectifs d'autonomisation des usagers, des formes de contractualisation de l'aide impliquant que l'utilisateur soit co-producteur du service. C'est désormais au nom de sa propre autonomie, à conquérir par l'individu considéré comme déficient, que la relation assistantielle est motivée. Celle-ci d'ailleurs réfute les qualifications d'"assistance", de "prise en charge", de "protection" pour s'énoncer comme accompagnement, soutien, guidance dans le cheminement de l'individu vers la conquête de son autonomie, dans son développement vocationnel, personnel et professionnel.

De fait, dans les différents dispositifs, il est question d'"autonomie", de "contrat", d'"évaluation", de "projet", d'"accompagnement" et d'"orientation". Ces injonctions tendent à reporter sur les individus la charge de leur insertion, et plus globalement de la *gestion de soi*. "Sois autonome" est la finalité relayée par les différentes institutions d'aide qui apparaissent non pas comme apportant directement la réponse au problème identifié (l'emploi, le revenu, le logement...), mais comme autant de ressources (d'accompagnement, d'écoute, de conseil, d'information, d'aide logistique, de formation...) à disposition

67 Fabrizio CANTELLI, Jean-Louis GENARD, *Action publique et subjectivité*, Paris, LGDJ, 2007.

de l'individu pour trouver la réponse à son problème⁶⁸. Ces finalités autonomisatrices vont de pair avec une individualisation du traitement et de l'accompagnement. On s'oriente ainsi vers une logique de "case management individualisé" où un professionnel négocie un projet avec un usager, et veille au suivi de sa mise en œuvre au travers des différents dispositifs mobilisés. Cette individualisation du traitement repose sur la notion de projet. Celui-ci est à la fois le "point de départ" et "le point d'aboutissement" de toute intervention, sa condition et sa finalité.

Pour autant, et en particulier dans le domaine de l'action sociale, ces trois strates – gendarme, sociale et réflexive – se superposent plus qu'elles ne se succèdent, donnant lieu à des frottements, et parfois à des contradictions entre les différentes logiques d'action. C'est précisément dans ses frottements entre strates entre que se situent souvent les tensions éprouvées par les agents d'insertion, parfois soumis à des finalités contradictoires ou à la difficulté d'en articuler les modalités : comment autonomiser sous contrainte ? Individualiser tout en respectant les catégories réglementaires ? Donner confiance en soi tout en intervenant ? *Ces dilemmes de l'action ont également été au coeur des interrogations des professionnels de terrain sur leurs pratiques.*

Un travail en réseau

Un des maîtres-mots des reconfigurations de l'action sociale porte sur la nécessité du travail en réseau. L'idée de construire des parcours d'insertion individualisés conduit différents intervenants à "se passer le relais" autour d'un même "cas". Et de fait, les participants de chacun des groupes réunis sont amenés, sur le terrain de leurs pratiques, à interagir systématiquement. Un même jeune peut successivement ou simultanément être à la fois en rapport avec l'ONEM, avec les organismes régionaux (VDAB, Forem, ACTIRIS), avec une ISP, etc.

Pourtant, là également, la forme du réseau ne supplante pas celle de la pyramide hiérarchisée, typique des administrations et institutions de l'Etat social, et n'évite pas les hiatus, les blocages et les cloisonnements. Dans un paysage institutionnel devenu complexe et enchevêtré, chacun de là où il est situé, dispose d'un point de vue privilégié et d'une connaissance intime de certains aspects du jeu social. Chacun dispose également, sans doute davantage que par le passé, des compétences pour en rendre compte. Mais chaque point de vue reste isolé, chaque expérience individualisée, et la vue d'ensemble fait défaut. Faute d'être pris en compte, d'être mis en relation et d'être construits collectivement dans l'élaboration d'une analyse, ces savoirs sociaux demeurent particuliers, dispersés et fragmentés, et les professionnels eux-mêmes évoquent la "nébuleuse institutionnelle", exprimant ainsi un sentiment de distance, de dissociation et d'opacité à l'égard du système d'action dont ils sont pourtant un des acteurs.

68 "Nous vivons désormais dans une société qui fait peser sur l'individu seul le double impératif d'une perpétuelle amélioration et d'une permanente estime de soi, qui sont les ressorts tant de la vie personnelle que de l'action professionnelle" (Fitoussi et al., 1996).

Des analyses en groupe

C'est dire l'importance et l'intérêt de ne pas s'en tenir, au niveau des méthodes de recueil et d'analyse, aux habituels entretiens individuels, mais de construire des espaces collectifs dans lesquels les professionnels concernés peuvent directement et de manière organisée contribuer collectivement à l'analyse de leurs pratiques et de leurs relations. C'est dans cette perspective qu'ont été mises en oeuvre les trois analyses en groupes avec des agents d'insertion en Wallonie, à Bruxelles et en Flandre.

La méthode d'analyse en groupe⁶⁹, vise précisément à articuler la prise en compte de la diversité des expériences et la construction d'une analyse d'ensemble, permettant de reconstruire le système d'action duquel les participants sont parties prenantes, ainsi qu'à combiner l'engagement dans l'action à la distanciation de l'analyse, en mettant en oeuvre une procédure rigoureuse de construction du savoir, qui associe les chercheurs et les participants

Sans détailler l'ensemble de la procédure mise en oeuvre, on peut en souligner trois caractéristiques importantes :

Une méthode associant les acteurs

La caractéristique première du dispositif méthodologique de l'analyse en groupe est d'associer les acteurs concernés à la construction de l'analyse sociologique de leurs expériences et de leurs pratiques. Les méthodes de recherche habituelles instaurent un clivage entre acteurs et chercheurs. Les premiers sont confinés dans un rôle de fournisseurs d'informations (le plus souvent sur eux-mêmes) que les seconds analysent. Cette "division du travail d'enquête" est de plus en plus souvent remise en cause aujourd'hui. S'ils ne maîtrisent généralement pas les méthodes de recherche en sciences sociales, les acteurs connaissent le plus souvent bien mieux que les chercheurs les tenants et aboutissants de leur métier et de son environnement. La compétence pratique des acteurs est irremplaçable. Si leur point de vue ne représente pas la vérité, il est des vérités qu'ils sont les seuls à pouvoir dire.

Une approche 'par le bas'

Une deuxième caractéristique de l'analyse en groupe est qu'il ne s'agit pas d'une approche *par le haut* qui consisterait à partir d'hypothèses générales et à examiner *ensuite* dans quelle mesure elles se vérifient dans l'expérience des acteurs sur le terrain ; il s'agit d'une approche *par le bas* qui vise à *rendre compte* des expériences de terrain dans leur diversité, leur complexité et leur dynamique. On se situe ici dans une approche inductive, où la théorisation est ancrée dans l'expérience des participants (Laperrière, 1997).

69 Pour une présentation complète de la méthode, voir "La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux" par Luc VAN CAMPENHOUDT - Jean-Michel CHAUMONT et Abraham FRANSSEN, Editions DUNOD, Paris, 2005.

Au point de départ de l'analyse, chaque participant propose en effet le récit détaillé d'une expérience vécue qui lui apparaît révélatrice des enjeux sur lesquels porte la recherche. En l'occurrence, il était demandé à chacun de proposer un récit, basé sur son expérience professionnelle, qui lui apparaissait significatif et révélateur du travail d'insertion avec les jeunes sans-emploi peu qualifiés.

Une analyse interactive d'un système de relations

En associant dans le cadre d'un dispositif de recherche une douzaine de participants concernés, à partir d'expériences et de positions diversifiées, par un même problème social, on ne se contente pas d'additionner et de juxtaposer les points de vue. On vise à saisir, avec les participants, la dynamique des relations sociales et du système d'action qui les réunit et les oppose autour d'un même enjeu.

De ce point de vue, l'hétérogénéité dans la composition de chacun des trois groupes, qui ont réunis des intervenants d'institutions différentes, mais qui ont en commun d'être tous concernés par le même enjeu, s'est révélée particulièrement féconde.

2. DE NEDERLANDSTALIGE FOCUSGROEP

Voor de Nederlandstalige focusgroep konden we op een talrijke opkomst van lokale NGO's rekenen. De meesten waren partners in het kader van het dertien steden- en gemeentenplan (13STGP). Op een uitzondering na (Levanto en VDAB) waren geen partners aanwezig in het kader van het nieuwe Jeugdwerkplan Plus⁷⁰. De focusgroep was dus relatief homogeen samengesteld. De focus lag op moeilijk bereikbare en moeilijk bemiddelbare jongeren.

Als discussiestof werden de resultaten van de jongereninterviews voorgelegd aan de deelnemers. De analyse van de interviews werd onderverdeeld in acht thema's: de doelgroep (1), succesvolle trajecten (2), moeilijk bereikbare jongeren (3), nieuwe interventies, nieuwe dilemma's (4), motivatie, arbeidsattitudes en het effect van sancties (5), wat willen de jongeren (6), beroepsoriëntatie, competentieverkenning en -versterking (7), klassieke randvoorwaarden: mobiliteit, kinderopvang, financiële werkloosheidsvallen (8).

⁷⁰ Waren uitgenodigd maar konden niet aanwezig zijn op de focusgroep: Randstad Diversity, stad Antwerpen (dienst WNE), coördinator jeugdwerkplan VDAB Mechelen, Alexander Calder, lokale overheid Heusden-Zolder, Actiris, vzw Jeugd en Stad (Brussel), ABVV.

Tabel 4.1 Deelnemers Nederlandstalige focusgroep 'jongeren en werk', 10 september 2008

Naam	organisatie	vestigingsplaats
Dirk Castro	Arktos	3000 Leuven
Saskia Steeno	Wonen en Werken Opleiding vzw	3000 Leuven
Katrien Poels	Levanto	2018 Antwerpen
Ann Mortier	NFTE	1804 Vilvoorde
Nevin Sahin	Groep Intro Brussel	1070 Anderlecht
An De Winter	Groep Intro Brussel	1070 Anderlecht
Joeri Colson	Minderhedenforum	1030 Brussel
Anouk Leisner	vzw Agora	3550 Heusden-Zolder
Carine Doucet	VDAB	3500 Hasselt
Tom Smet	Instant A	2800 Mechelen
Lutgard De Coensel	ACV	9300 Aalst
Hafidha Benettoumi	vzw Jong	9000 Gent
Jo Uytterhoeven	GTB	3000 Leuven
Kelly De Cock	vzw Profo	2018 Antwerpen
Vanessa Ramael	CDO Spoor 5	2800 Mechelen
Thierry Meerschman	CAW Piramide - afdeling Ak-trac-tie	8500 Kortrijk
Wim Delabie	CAW Piramide - afdeling Ak-trac-tie	8500 Kortrijk
Ben Tielens	Stebo vzw	3600 Genk
Peter Cousaert	VVSG	1030 Brussel
Vincent Verrydt	Tracé Brussel	1080 Brussel

1.1 Beschouwingen over de doelgroep

1.1.1 Een belangrijke groep maatschappelijk kwetsbare jongeren

De deelnemers beschrijven dat ze in de oude lokale jeugdwerkplannen een belangrijke groep maatschappelijk kwetsbare jongeren hebben ontmoet.

"Alle kritiek die ze jaren over zich heen gekregen hebben. En dan verbazen ze zich erover dat er gevraagd wordt 'en wat wilt ge' en 'wat kunt ge'. Daar is een watervalstelsel in de scholen. Het gaat om een groep die overal constant de negatieve boodschap heeft gekregen en geen perspectief meer zien en dat het hun bij wijze van spreken niet meer interesseert. [...] Hoe draait ge dat om en zorgt ge daar voor stabiliteit?"

"Die fundamenten dat is waar het start. Dat wij soms denken kan daar in de basisschool al niet aan gewerkt worden? Onze jongeren kunnen dikwijls hun naam al niet schrijven. Hoe kunnen die dan een succesvol traject afleggen?"

"In het beste geval zijn ze in staat om te zien dat ze in een maatschappij zitten waar ze gedwongen worden om te participeren. Een spel waarin niemand heeft uitgelegd wat de spelregels zijn en dat ze een andere set kaarten hebben gekregen dan de andere spelers."

De deelnemers beschrijven deze groep als op zoek naar zichzelf en hun plaats in de samenleving. Kenmerkend zijn een laag zelfbeeld en een gebrek aan perspectieven.

"Veel jongeren zijn perfect in staat om te benoemen wat ze niet kunnen maar ze zijn niet in staat om te benoemen wat ze wel kunnen."

"Ik zie bij die jongeren ook geen carrièreperspectief van ok, dan misschien nu maar drie uur werken en ik heb misschien in het vooruitzicht dat ik daar meer uren kan doen."

Omdat deze jongeren vaak het slachtoffer zijn van allerlei uitsluitingsmechanismen worden ze door het beleid als moeilijk bereikbaar en bemiddelbaar getypeerd. Vanuit hun achtergrond besteden de meeste partners veel aandacht aan randvoorwaarden:

"Je mag 100 000 verschillende tewerkstellingsinitiatieven opstarten. Als je niet start met de fundamenten van de jongeren, de basis, en hen daarvoor de tijd geeft, met de heropvoeding als het ware, dan mag je heel wat dingen op maat gaan aanbieden. Het kan eigenlijk soms zelfs te ver gaan dat op maat aanbieden. In bepaalde projecten worden ze aangeklampt. Hoe kan je het zover laten komen dat je ze uit hun bed moet halen? Je moet er voor zorgen dat je ze niet uit hun bed moet halen. Wij zijn een project gestart vanuit welzijn want dat zijn de belemmerende factoren en niet zozeer de arbeidsmarkt. [...] Je mag je niet enkel focussen op negatieve arbeidsattitudes. Je moet aan alle randvoorwaarden werken met die jongeren. Ge moet de sociale kaart kennen, jongeren kunnen toeleiden en ondersteunen bij het budgetteren, verslavingsproblemen..."

1.1.2 Wie is moeilijk bereikbaar en waarom?

Welke types moeilijk bereikbare jongeren onderscheidt het werkveld? Welke mechanismen liggen volgens hen aan de basis van de moeilijke bereikbaarheid? Het werkveld wijst ten eerste op een groep 'inactieve' jongeren die niet in het vizier van het beleid komt. Het gaat voornamelijk om jongeren die zich niet inschrijven als werkzoekende. Vaak beroepen zij zich op alternatieve kanalen om zich werk en inkomen te verschaffen waaronder zwart werk en uitzendwerk.

"Ze zijn niet ingeschreven bij de VDAB maar wel bij alle uitzendkantoren."

"Er zijn twee verhalen: zwart werk en het andere verhaal is een paar dagen werken voor een boete te betalen. Die werkt twee weken en beslist zelf om te zeggen 'ik stop'. Daar kunt ge niets op tegen hebben. Dat is een minimum die bij ons zo komen nu. Nu komen ze meer voor een beetje werkzekerheid en meer naar een vaste job toe maar dat bestaat zeker."

Volgens de deelnemers onttrekken sommige jongeren zich aan de officiële instanties om zich te vrijwaren van de plichten die daaraan vasthangen. Bij de perceptie van hun plichten laten jongeren zich veelal leiden door de ervaringen van anderen:

"Er is een even groot aantal dat ik toeleid naar VDAB als het aantal dat kiest om niet toegeleid te worden naar VDAB. In de grote vakantie komen er zich net iets meer aanmelden. Schoolverlaters komen zich dan

aanmelden van 'ja ik wil niet naar de VDAB want mijn broer die heeft geen uitkering gehad of die moest iets doen dat hij niet zag zitten.'"

"De VDAB is het verlengde van het onderwijs. Alles wat daarmee te maken heeft is voor hen niet bespreekbaar. Daar zet men zich tegen af."

"Niet om het feit dat ze het VDAB-systeem niet willen gebruiken maar omdat ze het nut er niet van inzien. Ze kennen het plichtenverhaal maar niet het rechtenverhaal. Het is niet van VDAB is een begeleidingsinstantie waar je terecht kan voor beroepsopleiding en bemiddeling. De splitsing VDAB-RVA die in de jaren negentig is gebeurd is nog niet doorgedrongen bij de mensen. Dat is een pot nat. Het enige waar ze goed voor zijn is uw dop afpakken."

Een deel van de jongeren is 'hulpverleningsmoe'. De mentale en fysieke drempel naar de instanties ligt te hoog:

"Een ander aspect waar we rekening mee moeten houden is dat mensen hulpverlenersmoe zijn. Dat zijn de zorgmijders uit de psychiatrie maar ze hebben het nodig. Hoe kan je hen dat op zo een manier introduceren dat ze dat terug aanvaarden en dat we stappen kunnen zetten?"

"Ze zijn het vooral moe dat ze altijd de eerste stap moeten zetten."

"Het komt elke keer op hetzelfde neer: een brief niet opendoen want in een brief zit toch slecht nieuws of ze kunnen niet lezen. Dat zijn toch allemaal van die dingen... Er zijn er veel die schrik hebben van de VDAB. De VDAB is niet laagdrempelig genoeg."

De deelnemers schrijven het gebrek aan laagdrempeligheid toe aan het taalgebruik dat niet op jongeren is afgestemd. Concreet denken ze daarbij aan de vacatureverwijzingen, de sollicitatieprocedures en de uitnodigingsbrief van de VDAB. De uitnodigingsbrief kan veel aantrekkelijker volgens de deelnemers. Op het terrein hanteren consulenten hun eigen strategieën om te communiceren over de omgang met plichten. In Hasselt bijvoorbeeld stopt de VDAB bij de formele uitnodigingsbrief ook een bijkomende begeleidende brief ter verduidelijking. OCMW-consulenten hebben meer vrijheid in de repercussies die ze vasthangen aan afwezigheden.

"Ik merk bij mijn OCMW-cliënten dat het vaak een kwestie is van niet teveel repercussies vast te leggen aan het niet afkomen op een afspraak. Ik merk dat ook op mijn afspraken velen niet afkomen. Wij blijven die uitnodigen, opvolgen en bellen. Het percentage dat dan op afspraken afkomt verhoogt stelselmatig. Op een bepaald moment moet ge wel kunnen afkomen op de afspraak. Als ge niet komt is het belangrijk dat je hen informeert dat afspraken verzetten mogelijk is."

"Zo wordt er op een bepaald moment gekozen om massaal te sms'en. Maar een sms sturen van 'kan je dan komen?' is gewoon een ander uitgangspunt."

Toch zal er volgens de focusgroepleden altijd een harde kern blijven bestaan die niet of moeilijk toe te leiden is naar de VDAB:

"Ge zit met een groep die ge niet tot bij de VDAB krijgt ondanks alle inspanningen."

1.1.3 Over doelgroepenbereik in het nieuwe jeugdwerkplan

Volgens de NGO's is de aandacht in het nieuwe jeugdwerkplan teveel gericht op de preventieve groep die minder nood aan ondersteuning heeft. Daarmee wordt de harde kern jonge werklozen aan de kant geschoven die wel beoogd werd in het oude jeugdwerkplan.

"Nu zegt men de tender is uitgeschreven voor jongeren die al helemaal zijn gescreend door de VDAB. De jongeren die moeten begeleid worden zijn jongeren voor jobhunting zonder randvoorwaarden enzovoort. Dat is een punt waar ik vraagtekens bij heb. Ik vraag mij af of dat de realiteit gaat zijn en waarom moeten die dan nog begeleid worden?"

"Ik denk dat de tender ook die harde kern zal tegenkomen."

"Veel jongeren behoren tot niet plaatsbaar in het NEC. Er is een grote groep met een arbeidshandicap. Dat zijn jongeren die op zoek zijn naar zichzelf: wil ik werken of wil ik niet werken? Die groep is volgens mij veel groter en daar gaan geen jongeren tussen die 4 000 trajecten zitten?"

Anderen menen dat in het nieuwe jeugdwerkplan deze jongeren wel in de experimenten met de niet-bereikten en de individuele begeleiding kunnen worden opgenomen:

"Mijn inziens is er tijd en ruimte voorzien voor de mensen die niet onmiddellijk in de tender kunnen stappen aparte stappen te laten ondernemen met een individuele begeleider die het hele traject opvolgt of met een doorverwijzing naar bijvoorbeeld GTB. Het experiment met de niet-bereikten is een valabele stap om in te stappen in het jeugdwerkplan. Op die manier kunnen jongeren toch bereikt worden en hoeven ze niet alweer de trein te missen. Het is toch zo dat ik het begrepen heb dat de restgroep bijna miniem moeten zijn."

1.1.4 Jonge, alleenstaande moeders: een specifieke beleids categorie

Volgens de deelnemers worden alleenstaande moeders onvoldoende als een specifieke beleids categorie onderkend. Ze pleiten voor het opnemen van het gebrek aan kinderopvang in de criteria van een passende dienstbetrekking.

"Ik kan soms bewijzen aan de hand van telefoonfacturen dat ik dagen naar kinderdagverblijven heb gebeld. Dat ik de plaatsen in de crisisopvang allemaal ingeschakeld heb voor de jongeren en de volgende jongere er geen beroep meer op kan doen."

Bovendien stellen de deelnemers vast dat er heel wat vraag is naar kinderverzorgsters terwijl daar nu net een potentieel –weliswaar (nog) niet gekwalificeerd- doelpubliek onder de jongeren zit.

"Ik ben in Gent gaan vragen aan een aantal kinderopvangcentra of ze bereid zijn om mensen in dienst te nemen terwijl ze de opleiding volgen. Ze kunnen wel stage doen maar ze worden dan niet betaald en hun kind kan niet bij hen in de kinderopvang. Dat is echt op flessen getrokken. Dat is lachen met die mensen. En dan zeggen er zijn niet genoeg kandidaten voor de opleiding terwijl dat het een voorkeursberoep is voor heel wat jongeren die laaggeschoold zijn."

Andere gekende problemen zijn dat de uurregelingen voor kinderopvang niet zijn afgestemd op ploegenarbeid en dat de kosten van kinderopvang de financiële baten van werken gedeeltelijk teniet doen.

1.2 Wat zijn succesvolle trajecten? Een vraaggerichte aanpak

Alle deelnemers zijn het erover eens dat jongeren nood hebben aan een intensieve en langdurige ondersteuning op maat. Maar hoe ziet een succesvol traject er dan uit in de ogen van het werkveld? De sleutel tot een succesvol traject is maatwerk of het differentiëren van het dienstenaanbod en de aanbieders op maat van de jongere. De erkenning van de jongere als opdrachtgever van zijn levensproject en het actief betrekken van werkgevers bij het zoekproces zijn daarbij sleutelvoorwaarden.

1.2.1 De jongere als opdrachtgever: een andere stijl van begeleiding

Volgens de deelnemers kan een traject maar succesvol zijn wanneer de jongere zelf als opdrachtgever optreedt. Begeleiders moeten voldoende aandacht hebben voor de vraag van de jongeren:

"Wie is uw opdrachtgever? Het economisch stelsel, de overheid of is de jongere de opdrachtgever? Is de jongere op het punt gekomen dat hij iets anders wil en wordt er maximum van daaruit gewerkt dan is de jongere de opdrachtgever en niet de stad die de jongeren niet graag op straat ziet hangen. Dat is een verschil. Voor wie werk je? De jongere of het systeem."

Een kanttekening daarbij is dat aanbieders zich onmogelijk kunnen onttrekken aan de eisen van de subsidieverstrekker. Elke subsidieverstrekker werkt vanuit een eigen beleidsdomein en formuleert eigen doelstellingen en verwachtingen. Voor organisaties die werken met welzijnsmiddelen gelden andere verwachtingen dan voor organisaties die afhankelijk zijn van werkmiddelen.

"De meeste organisaties werken met middelen van Vandenbroucke en Vandenbroucke zegt 'actieve welvaartstaat, iedereen die kan werken moet werken'. Maar veel van die jongeren die komen uit een milieu waar beide ouders voor een groot stuk van uitkeringen leven."

Een tweede bedenking is dat een vraaggerichte aanpak enkel mogelijk is tegen de achtergrond van een gunstige conjunctuur:

"Want anders zit ge daar met uw verhaal van kijk dat zijn alle mogelijkheden die er uiteindelijk niet zijn of dat is de enige mogelijkheid die er is."

Om vraaggericht te kunnen werken moet de consulent zich onttrekken aan het gangbare begeleidingsmodel waarbij de consulent het beste weet wat de jongere nodig heeft. Jongeren moeten overtuigd worden dat ze hun traject zelf in handen kunnen nemen:

"De jongeren hebben het gevoel: 'ik mag niet mee bepalen wat er gebeurt. De VDAB vindt best dat ik dat doe en dat ik daarop moet solliciteren.'"

De begeleider kan enkel optreden als coach of 'richtingaanwijzer'. Hij of zij geeft enkel de mogelijkheden aan maar de jongere moet uiteindelijk zelf beslissen. De coach heeft dus in eerste instantie een informatieve rol:

"Ze willen niet meer begeleid worden. De begeleider mag hooguit richtingaanwijzer worden. Dat vergeet men in de klassieke begeleiding. Ge bekomt veel meer duurzame effecten met de richting aan te wijzen dan de acties die andere begeleiders op dezelfde trajecten hebben gedaan."

"Het coachmodel werkt het best. Individueel en vraaggericht werken. Wat wil jij? Waar zijn jouw toekomstmogelijkheden? Je moet kort op de bal spelen. De VDAB consulent heeft daar de tijd niet voor. Als ge niet kort op de bal speelt dan speelt ge ze kwijt."

"Ik geef ook advies voor een deel van de trajecten dat ze niet hoeven te kiezen om van maandag tot vrijdag of van 9u tot 5u te werken. Ik raad jongeren ook aan om deeltijds te gaan werken."

Om als coach te kunnen optreden is een vertrouwensband met de cliënt een essentiële voorwaarde. Jongeren begeleiden is een continu proces dat bij voorkeur niet in een klassieke hulpverleningscontext plaatsvindt:

"Het eerste wat wij doen is loyaliteit kweken. Ik stel mij niet op als een vriend of het sluiten van vriendschap moet dat niet zijn. Terwijl je werkt is er de mogelijkheid om te spreken over het verleden. Maar niet het typische hulpverleningsmodel van 'zet u neer en vertel een keer, dat is erg wat jij nu allemaal hebt meegemaakt...'"

Bij de instap in de begeleiding moeten jongeren in eerste instantie geïnformeerd worden over hun rechten en plichten die daar onvermijdelijk aan vasthangen:

"Als jongere heeft men de keuze om zich niet in te schrijven maar als ge ervoor kiest om u in te schrijven dan is dat een rechten en plichtenverhaal."

"In een intakegesprek zeggen wij: je kan naar hier komen. Je kan ook terug en het slachtoffer gaan spelen. Maar als je naar hier komt dan gaan we er wel vanuit dat we vooruitgaan, dat we gaan werken, dat je een opleiding volgt. Als ze instappen in onze werking is dat ook met een contract. Als de jongere daarvoor kiest zijn er ook een aantal voorwaarden: je gaat een verbond aan met de VDAB of het OCMW."

1.2.2 Het matchingsproces en jobhunting: ook een taak van werkgevers

Van groot belang voor een succesvol traject is dat de jongere zich goed voelt op de werkplek waar hij terecht komt. Dat vereist een persoonsgebonden invulling van de vacaturematching in plaats van de klassieke matching op basis van objectieve kenmerken:

"Nu wordt er nog teveel bemiddeld op basis van wat hebt gij gestudeerd en wat kunt gij en wat is die vacature. Eigenlijk klopt dat niet. Voor ons klopt dat ook niet. Ge moet op een werkomgeving komen waar gij u goed voelt. Als gij af en toe te laat komt en uw baas vindt dat geen probleem. En voor de rest van de dag werkt gij hard en misschien blijft ge wat langer... Dan is dat een goede job voor u. Eigenlijk gaat het meer over de randvoorwaarden, de cultuur bij de werkgever om een succesvolle tewerkstelling te krijgen. Dat ge matcht op basis van wat past bij u en dat dat die afstand is."

In het sensibiliseren van en actief onderhandelen met werkgevers zien de consulenten voor zichzelf een belangrijke rol weggelegd.

"Want ga je de jongere alleen naar een werkgever laten gaan. Sorry, dat geloof ik niet. Een aantal van die jongeren krijgen zichzelf niet verkocht."

Wederzijdse verwachtingen moeten tijdens het onderhandelingsproces geëxpliciteerd worden. Afspraken dienen gemaakt te worden rond aandachtspunten:

"Een klassieke bemiddeling is 'hier zijn de vacatures. Ga naar de werkgever.' De werkgever zegt dan ja of nee en in het beste geval gaat de begeleider bellen naar de werkgever van waarom wel of niet om een beter beeld te hebben. Er is geen driehoeksonderhandeling. Of dat de jongere vanuit het perspectief van de werkgever gaat solliciteren. Zo van ja, misschien kan ik best op het moment dat ik mijn contract ga ondertekenen vragen of het mogelijk is om rekening te houden met een aantal pijnpunten. Er moet niet beter afgestemd worden maar er moet meer gepraat worden."

"Het moet van twee kanten komen. Enerzijds de jongere kweken om in een tewerkstelling te passen. Anderzijds in het aanleren van werkgevers van 'kijk, die jongeren die ik hier aanbreng dat zijn geen jongeren waar alles van de eerste keer foutloos verloopt. [...] Ik verwijs die werkgevers op voorhand van 'de jongere die ik ga sturen daar gaat misschien nog wat werk aan zijn. Vindt ge het erg? Of moet ik ze naar een andere werkgever sturen?' Meestal hebben ze zoiets van 'ja, goed. Als ge mij goed weet te zeggen voor dat die jongere start waar ik op moet letten is dat voor mij geen probleem. En als ik de kandidaat niet ga nemen dan laat ik het u weten.'"

Een bedenking die daarbij gemaakt wordt is dat de onderhandelingsruimte voor laaggeschoolden nu eenmaal klein is onder andere door de aard van de jobs. Dit geldt zeker voor de onderhandelingsruimte voor de combinatie van werk en gezin:

"Ik denk dat een jongere die bij een multinational laaggeschoolde arbeid gaat verrichten niet moet gaan vragen dat het [lonen en arbeidsvoorwaarden] kan aangepast worden op hun kunnen en hun gezinssituatie. Maar het is misschien wel de weg die we op moeten. Van hoe kunnen we beter zorgen voor de link tussen werk en gezin, bij hoge kaders gebeurt dat meer en meer, maar de vraag is hoe kan dat ook bij laaggeschoolden gebeuren."

Jobhunters onderhandelen niet enkel rechtstreeks met werkgevers. Ook het betrekken van typische werkgeversnetwerken zoals de uitzendsector en de werkgeversorganisaties is een succesfactor om de jongere te kunnen plaatsen. Het samenwerken met werkgeversnetwerken wekt meer vertrouwen op bij de werkgevers zelf.

"Wij hebben een aantal jaren een project gedaan om die link te leggen met de uitzendkantoren. Daar stellen we vast dat als ge ze wat meer inzicht geeft in uw doelgroep en als ge daar afspraken mee maakt dat die consulenten eigenlijk heel ver willen gaan. Maar dat heeft te maken met een stuk onwetendheid en onzekerheid."

"Voor het dertien steden- en gemeentenplan hadden wij een samenwerking met VOKA en UNIZO. Zij zeggen altijd wel van er zijn genoeg vacatures. Wij hebben gezegd ok, zorg dan dat die jongeren daar ook op kunnen geplaatst worden. Over welke jobs gaat het, wat zijn de kenmerken, waar hebben ze het moeilijk mee? Op basis daarvan zijn de consulenten van VOKA op zoek gegaan naar vacatures aangepast aan de jongeren en hebben ze ook de begeleiding daarvan gedaan. [...] Ik denk dat je daar een link moet hebben waar de werkgever ook voor een stuk in kan vertrouwen."

1.2.3 Jobcoaching

Alle deelnemers zijn het erover eens dat het werk van de begeleider niet stopt eens de jongeren aan het werk zijn. Herhaaldelijke transities tussen werk en werkloosheid zijn kenmerkend voor de doelgroep. Dit wijst erop dat voor de zwaksten van deze jongeren de begeleiding ook op de werkvloer moet kunnen

doorlopen. Dit in tegenstelling met de klassieke trajectbegeleiding die eindigt bij de uitstroom naar werk:

"Als je hooggeschoold bent dan heb je communicatieve vaardigheden en dan kan je relativeren enzovoort. Dan heb je het gemakkelijker om te zeggen dit is hier mijn plek niet. Je solliciteert, je gaat van werk naar werk en er is geen vuiltje aan de lucht. Wij stellen vast dat als je lager geschoold bent dan kom je in een systeem terecht van: het staat u niet meer aan, ge trapt het af ge hebt ruzie enzo. Dat is van een job naar werkloosheid en van werkloosheid terug naar een job. [...] Wij zijn dat in kaart aan het brengen hoe dat zit met terugkomers en wij merken dat tot dertig jaar er een significant hoger percentage terugkomers is."

De jobcoach moet flexibel op de juiste momenten kunnen ingezet worden. In het huidige kader kan jobcoaching worden aangeboden tot en met de zesde maand van tewerkstelling maar volgens de deelnemers is dat onvoldoende:

"Wat wij vaststellen bij jongeren is niet dat er de eerste zes maanden problemen op de werkvloer zijn. Doorgaans is dat elkaar leren kennen. Wie is dat hier langs twee kanten. Er wordt al wat door de vingers gezien. Wij merken dat het meestal na zes maanden is dat er problemen optreden en dan zit je met een terughoudendheid van de werkgever om met de begeleider contact op te nemen. Dus is het spijtig dat de regelgeving zo is dat ge zes maanden jobcoaching kunt geven en dan stopt het. Ge zou beter een systeem hebben van 'ge hebt recht op jobcoaching en als dat nodig is dan kan dat ingezet worden in functie van behoud van werk. Er zijn dikwijls problemen naar aanleiding van veranderingen op de werkvloer, dat kan een nieuwe baas zijn, dat kunnen procedures en collega's zijn. Dat kan zijn dat iemand die een hele tijd goed gefunctioneerd heeft dat dat ineens niet meer gaat."

Niet enkel de consultants hebben een rol bij de begeleiding op de werkvloer. Ook werkgevers hebben een rol te vervullen bij de technische en sociale omkadering op de jongeren:

"De werkgevers moeten ook heropgevoed worden. We zitten met mensen die werkzoekend zijn. Zij moeten ook deelnemen aan de maatschappij en het is ook de taak van de werkgevers op die op te voeden."

"Ik begrijp niet dat 50-plussers aan de kant geschoven worden. Dat is een gemiste ervaring. Die mensen worden nu gesubsidieerd terwijl zij vroeger de jongeren onder hun vleugels namen."

Er zijn natuurlijk ook grenzen in de mate waarin werkgevers zich kunnen aanpassen aan de jongeren:

"Heel wat van de werkgevers gaan wel een stuk mee met de jongeren maar als ze na tien keer nog niet uit hun bed gekomen zijn. Het stopt ook wel ergens."

"Ik heb veel contacten met werkgevers. Dat moet ook wel wat genuanceerd worden. De problematieken waar mijn jongeren mee afkomen op de werkvloer. Er zijn werkgevers die veel moeite doen en veel kansen geven. Dat moet toch ook wel vermeld worden."

1.2.4 Over rechten en plichten: het effect van sancties op de motivatie

Hoewel de deelnemers de premisse van het activeringsbeleid niet in vraag stellen ligt de beleidsfocus volgens hen te eenduidig op de disciplinerende kant. Bij de aanvang van de begeleiding percipiëren de jongeren vaak ook de lokale NGO's als een verlengstuk van de VDAB. De consultants wijzen op een gebrek aan transparantie bij de schorsingsprocedures en op de vage omschrijving van de rechten van de werkzoekende. Slechts weinig jongeren weten bijvoorbeeld dat ze kunnen worden bijgestaan tijdens een

gesprek met de RVA-facilitatoren. De lokale NGO's zien het als hun taak om de jongere te ondersteunen tijdens zulk gesprek en om de jongere te informeren over zijn rechten en plichten.

"Het rechten- en plichtenverhaal dat VDAB voorop stelt: de plichten zijn zeer specifiek en de rechten zijn flou omschreven. Ge hebt recht op begeleiding en kansen. Het is zeer duidelijk wat er speelt: de plichten staan voorop."

"De jongere hoort vooral het plichtenverhaal 'als je, dan...'. En dan stellen we ons de vraag hoe komt het dat de jongere vervreemdt van de dienstverlening?"

Een belangrijk deel van het activeringsbeleid is gebaseerd op het onderscheid tussen werkzoekenden met een gebrek aan capaciteiten en werkzoekenden met een gebrek aan attitudes of discipline. Maar de consulenten wijzen erop dat het onderscheid tussen beide moeilijk te objectiveren valt:

"Niet kunnen en niet willen: op basis daarvan worden veel beslissingen genomen. Ik denk dat die scheidingslijn niet gemakkelijk te trekken is. Diegenen die niet willen blijken vaak niet te kunnen."

"Het is gevaarlijk de besluiten die ge daaruit trekt. Ge moet een heroverweging kunnen maken. Maar dat gebeurt niet want eens het in uw dossier staat, geraak er dan nog maar eens vanaf."

"Niet kunnen en niet willen. Het onderscheid is heel moeilijk te maken. Het gaat om momentopnames."

Op het terrein gebruiken de meeste consulenten maximaal de discretionaire ruimte ten aanzien van de transmissieplicht. Een transmissie wordt vaak pas als allerlaatste stap in een traject gebruikt. Het ondermijnt de vertrouwensband met de werkzoekende:

"Dat is individueel. Dat is wel ingrijpend. Als wij het niet doorgeven dan gebeurt het ook niet."

"Als wij iets gaan doorgeven aan VDAB dan moeten we toch wel heel wat acties ondernomen hebben."

"Het duurt ook lang vooraleer dat [transmissie] gebeurt want anders duurt het te lang vooraleer de relatie terug opgebouwd wordt [met de cliënt]."

Ook bij de registratie gebruiken consulenten hun handelingsruimte om met de transmissieplicht om te gaan. Een methode is de jongere actief te betrekken bij het registeren. Specifieke registratiestijlen om de jongere te 'beschermen' van transmissie bemoeilijken de dossieroverdracht:

"Ik vind wat het beste werkt is dat ge bespreekt wat erin komt. Dat ge letterlijk zegt dat gaat er in staan en niet meer of minder. Op het einde van het traject weten ze dan echt waar ze staan. Zo zie ik u en dat zijn de stappen die we gaan ondernemen. Ik denk dat ge daarmee het verste komt."

"Er worden opleidingen gegeven over hoe dat ge dingen in het CVS moet zetten om transmissie te krijgen en omgekeerd om dat te vermijden."

"Wat ze erin zetten is zo gefocust op privacy enzovoort dat het zo hard verbloemd wordt. Dat is gewoon codetaal."

Samenvattend zijn consulenten voorstander voor een flexibele invulling van de transmissieplicht die rekening houdt met de aard van de bemiddelingsactie, de kenmerken van de lokale arbeidsmarktregio en die vertrouwt in het oordeel van de professional.

"Wij hadden [in het kader van het 13STGP] een overeenkomst met de RVA van niet in eerste instantie te schorsen maar eerst even de vinger te wijzen, dat wel. Toen hadden we de speling omwille van het experiment. Nu niet meer in het kader van het nieuwe jeugdwerkplan. De consulent van VDAB heeft nog altijd wel dat menselijke om te kijken wat is de situatie van deze jongere. Daar is zeker een ruimtelijk en menselijk aspect."

"Wij werken met een groep mensen die gemotiveerd zijn en mensen die niet gemotiveerd zijn. Ge moet afspraken maken over vanaf wanneer wordt iemand uit de cursus gezet of gaat er iets gebeuren. De druk naar elkaar komt wel van 'ik ben hier altijd, ik doe mijn best. Die komen drie keer niet en er kraait geen haan naar.'"

Ook de RVA-facilitatoren contacteren consulenten van VDAB en lokale NGO's om dossiers beter te kunnen beoordelen:

"Andersom word ik soms ook gecontacteerd door RVA. Er is een schorsing op kost. Is dat correct of niet?"

Slechts weinigen geloven dat het instrument van sancties leidt tot een wezenlijke gedragsverandering.

"Schorsing leidt nooit tot gedragsverandering. Hoe meer methodieken je gebruikt hoe minder je moet terugvallen op schorsing."

De redenen waarom schorsing niet tot gedragsverandering leidt kan uiteenlopend zijn. De hoofdreden is meestal dat de schorsing weinig financiële gevolgen heeft onder andere omdat jongeren op de sanctie anticiperen: sommige jongeren kunnen zich naast de uitkering beroepen op andere kanalen (zwart werk, criminaliteit, de ouders...); anderen zijn niet uitkeringsgerechtigd. Een opschorting van de wachttijd heeft geen effect omdat de jongere daar geen (financiële) consequenties van ondervindt. De periode tussen de transmissie en de effectieve schorsing kan te lang op zich laten wachten waardoor de jongere al aan het werk of in opleiding is. Jongeren die na een schorsing de transitie naar het leefloon maken, weten dat ze door het OCMW niet definitief uitgesloten kunnen worden:

"De schorsing schrikt niet af denk ik. Weinig OCMW's laten het zo ver komen dat iemand uit zijn huis wordt gezet."

Voor de 'allerzwaksten' richt de schorsing wel veel kwaad aan, aldus de begeleiders. Voor deze groep moet de activeringsplicht worden opengetrokken zodat activering meer betekent dan het vinden van regulier betaald werk:

"De echte zwakkeren worden onterecht geschorst. Die zijn niet bezig met werk omdat ze teveel randvoorwaarden hebben en niet kunnen gaan werken. Die worden wel geschorst en dat is het grote probleem."

"Het activeringsbeleid suggereert dat er passiviteit is. We hebben het over beroepsactivering en beroepspassief zijn. Ik denk dat we het meer moeten gaan bekijken van dat de inactief op verschillende domeinen. Zij hebben veel problemen en met een sanctiesysteem van 'pas op of' dat brengt eigenlijk niets mee voor die jongeren. Die hebben een andere aanpak nodig dat er niet alleen gefocust wordt op werk."

"Gaan we voor de jeugdgevangenis of gaan we voor beleid?"

1.2.5 Nieuwe interventies, nieuwe dilemma's

Verschillende technieken worden op het terrein gehanteerd om moeilijk bereikbare jongeren op te sporen en toe te leiden naar een bemiddelingsaanbod. Lokaal speelden naast arbeidsmarktactoren ook domeinoverstijgende actoren uit het welzijnswerk, het onderwijs of de socio-culturele sector (jeugdhuizen, straathoekwerkers...) een belangrijke rol in de toeleiding naar het oude jeugdwerkplan. De tendens is om jongeren actief te benaderen vanuit netwerkorganisaties en de VDAB-dienstverlening herkenbaar en aanspreekbaar te maken. De partners zijn lokaal verankerd en bereiken de doelgroep wel vanuit anders levenssferen dan werk (vrije tijd, onderwijs...). Voorbeelden zijn dat VDAB-consulenten zich verplaatsten naar de wijken en de jeugdhuizen, dat leerlingen uit het deeltijds onderwijs zich in de werkwinkel gaan inschrijven maar ook de oprichting van de Antwerpse jongerenwerkwinkel kan gerekend worden tot deze drempelverlagende initiatieven. Toch blijft de drempel een reëel risico op een mislukte toeleiding.

"Dat de werkwinkel wijkgebonden is dat maakt niet uit. Die is niet laagdrempelig. De VDAB-consulent is niet toegankelijk. Door naar de jeugdhuizen zelf te gaan wordt dat wel toegankelijker. Die mensen worden aanspreekbaar. Die doen dat bovenop hun normale werkuren. Die zijn bereid om te investeren. Dat is een heel andere beeldvorming."

"Jongeren vanuit de centra [deeltijds onderwijs] gaan inschrijven, ik ben daar echt geen voorstander van. Wij proberen ook elk jaar schooljaar met onze jongeren naar de VDAB te gaan. Ze moeten zien waar de VDAB is, ze moeten die drempel overgedragen worden."

De participanten zijn bezorgd dat in het nieuwe jeugdwerkplan voorbij wordt gegaan aan de lokale samenwerkingsverbanden en ervaringen die werden opgebouwd in het oude plan. Voor de ex-partners is participatie aan het jeugdwerkplan enkel nog mogelijk via het samenwerkingsverband in de werkwinkels maar deze biedt alsnog geen toeleidingsgarantie voor de dienstverleners (Van Hemel & Struyven, 2008). In het nieuwe jeugdwerkplan kunnen ex-partners zich een proactieve taak toe-eigenen om inactieve jongeren of de jongeren die (nog) niet zijn ingeschreven als werkzoekende toe te leiden naar werk of de VDAB. Deze taak is in het nieuwe plan niet gestoeld op een structurele samenwerking met de VDAB.

"Het experiment is zo opgevat dat diegenen die ingeschreven zijn maar niet komen in het experiment vallen. [...] Maar hoe zit het met de jongeren die zich niet inschrijven bij de VDAB? [...] Wij gaan proactief onze rol opnemen en wij gaan vanuit het jeugdhuis toch proberen jongeren te laten instappen in dat plan al is het niet een taak van ons in plaats van anderen die daar wel geld voor krijgen om dat te doen."

De toeleiding naar de VDAB vanuit de jeugdhuizen kan enkel gebeuren op vrijwillige basis en op vraag van de jongeren. De begeleider is aanspreekbaar maar houdt zich op de achtergrond:

"In de jeugdhuizen bieden wij activiteiten aan. Ze komen voor de activiteiten of voor de vrienden. Ik ben daar bekend als de diva werk. Maar ze weten goed dat ik daar niet over begin. Dat is belangrijk omdat de jongeren dat zelf moeten aangeven. Ik wil zelf kiezen wat ik doe in mijn vrije tijd en het is wijs dat daar iemand rondloopt waarbij ik terecht kan met al mijn vragen van ik heb problemen met mijn lief maar even goed ik wil een opleiding gaan volgen of ik weet niet wat ik wil doen."

De deelnemers verkiezen netwerkorganisaties boven het actief opzoeken van de jongeren bij hen thuis. De huisbezoeken dringen teveel binnen in de privésfeer van de jongeren. Jongeren kunnen zich anders opstellen tijdens zulk bezoek wat tot een foutieve beeldvorming bij de consulent leidt:

"Het is gevaarlijk om teveel te interveniëren in de leefwereld van de jongeren. Bijvoorbeeld in [OCMW X] moet de consulent op huisbezoek als men een leefloon wil aanvragen. De bedoeling is om dichterbij de cliënt te staan. Maar uit onderzoek is gebleken dat die mensen als de sociaal assistent binnenkwam eigenlijk niet wisten hoe ze moesten reageren. Mag er een auto voor de deur staan of niet? Mag het huis proper zijn of moet het net vuil zijn? Is het proper, ja die jongeren roeien toch met de riemen die ze hebben. Ligt het er vuil bij, dan zetten ze er misschien huishoudbegeleiding op. Dat is een constante tweespalt tussen allerlei zaken die maken dat de link tussen de assistent en de cliënt eigenlijk groter wordt of meer uit elkaar groeit in plaats van naar elkaar toe te groeien. Dus huisbezoeken, ik heb daar ook mijn vragen bij. Het is natuurlijk wel dat de diensten laagdrempelig moeten zijn."

Maar ook de techniek van netwerking kent zijn deontologische grenzen. Verschillende organisatievisies begrenzen de mogelijkheden tot samenwerking. Op het terrein is heel wat twijfel aanwezig over hoe verschillende diensten elkaar kunnen aanvullen en versterken. Bij de onderlinge afstemming komt het belang van de cliënt vaak nog onvoldoende aan bod.

"Op het werkveld is er meer en meer erkenning van de rol van verschillende diensten. Als je een samenwerking hebt met straathoekwerkers dan weet je dat die een bepaalde filosofie hebben. Die hebben een bepaald idee van samenwerking en onder welke condities dat kan. Bijvoorbeeld wij proberen het goede te doen maar dat zal de straathoekwerker ook denken. Wat is goed doen voor die persoon? Daar moet je naar kijken. Hoe ver gaat de samenwerking? Tot waar biedt het OCMW dezelfde dienstverlening aan als het CAW? Wat zijn sterktes? Waar kunnen we elkaar aanvullen? Bijvoorbeeld de deontologie in de werkwinkels. Er geldt een discretieplicht voor de sociaal assistent en niet een beroepsgeheim. Voor de andere partners wel. Wie neemt welke rol? In welk kader? Ook voor het CVS: welke informatie kan worden doorgegeven? De discussie is altijd hoe kunnen we ons werk het beste doen maar de cliënt wordt daar vaak over het hoofd gezien vind ik."

1.3 Succesfactoren voor het beleid: lokale middelen voor lokale (opleidings)noden

"Jongeren zijn schoolmoe maar niet leermoe."

Opleidingsbehoeften zijn in eerste instantie lokale behoeften. Om deze en andere lokale noden (bv. kinderopvang) te kunnen dekken pleiten de deelnemers voor een politieke erkenning van lokale arbeidsmarktbehoeften en voor meer lokaal aanwendbare middelen.

"Ge hebt ESF en VDAB. Daarnaast hebt ge de SERR en RESOC maar die hebben te weinig middelen. Die middelen zitten veel te centraal. Ge moet zo decentraliseren dat er lokaal meer gerealiseerd kan worden."

"Eigenlijk gebeurt dat nu in de RESOC's de projecten op maat maar ze hebben geen middelen. Er moet veel meer samenwerking komen met de sectoren en projecten op maat van lokale noden."

De deelnemers zien voor de sectoren een belangrijke rol weggelegd in het aanbieden van beroepsopleidingen op maat van de jongeren. Laaggeschoolde jongeren worden bij voorkeur in korte modules opgeleid in een homogene groep met een aangepast taalgebruik of in een tewerkstellingscontext.

"Voor het 13STGP hadden wij specifieke opleidingen voor jongeren. Dat waren korte opleidingsmodules voor specifieke beroepen. Dat gaat nu verdwijnen. Wij hebben gemerkt dat dat veel beter gaat met jongeren onder elkaar. Anders zijn die opleidingen zowel voor hoog- als laaggeschoolden. In de opleiding geraken is moeilijk maar het volhouden ook en daarom kozen we voor opleidingen voor jongeren."

Sectoren met een grote vraag naar arbeidskrachten moeten nog meer optreden als aanbieder van opleidingen. De wachttijden voor opleidingen (naar knelpuntberoepen) kunnen aanzienlijk ingekort worden en de erkenning van opleidingsinstanties moet flexibeler.

"Bijvoorbeeld Kreatos krijgt geen erkenning als opleidingsinstantie voor een kappersopleiding maar ze bieden wel een tewerkstelling van twee jaar aan voor iedereen die de opleiding volgt. Daar wordt geen informatie over verspreid. Dat is een heel concreet voorbeeld maar het moet op een andere manier ingevuld worden om de erkenning te krijgen. Zo komen er meer opleidingen op maat van de huidige arbeidsmarkt en zijn werkgevers meer bereid om een opleiding of afdeling op de werkvloer te creëren."

Lokale projectsubsidies kunnen pas renderen als ruimte en tijd wordt geboden om projecten te evalueren en bij te sturen. In het hedendaagse beleid zijn de projectsubsidies te kortstondig en wisselt het beleid te vaak waardoor het leereffect beperkt is:

"Ge krijgt een jaar de tijd om resultaat op te bouwen. Maar pas na drie maanden bent ge goed begonnen. Haal je uw resultaat niet dan is uw subsidie weg. Ik snap dat niet hoe je op een jaar tijd resultaat kan halen. [...] Om die subsidieaanvragen te verwerken moeten wij iemand voltijds aannemen. Dat is een heel belangrijk punt om al die problemen in zaken die al lang gekend zijn verder uit te werken."

Een gekend probleem is de gebrekkige afstemming tussen en transparantie van de verschillende tewerkstellingsmaatregelen. Gebruik maken van tewerkstellingsmaatregelen is een administratieve belasting voor de jongeren, de werkgever en de begeleider. Ook de versnipperde uitbetaling van het loon werkt demotiverend en stuit op onbegrip bij de jongeren. Zonder een begeleider die de werkgever en werknemer tijdens dit administratieve proces ondersteunt, worden deze maatregelen onvoldoende benut:

"Een voordeel voor jongeren is de IBO koppelen aan een startbaan. De jongere is goedkoper als ge als trajectbegeleider kunt meegeven dat de jongere het uitlegt aan de werkgever en daar zit het probleem. Maatregelen zijn een zegen maar zelfs voor mensen die in het vak zitten zijn ze al moeilijk begrijpbaar. Er zijn er een stuk of 200. Pas ze maar eens toe als werkzoekende."

"Ook de uitbetaling daarvan. Ge moet dan uitleggen waarom ze hun loon niet krijgen. De administratie werkt te traag. Sommige jongeren die krijgen dan een uitkering. Die stoppen na een maand. Dan moet ge uitleggen dat er nog een stuk moet komen en dat ze geen vakantiegeld krijgen..."

Naast de beroepsspecifieke opleidingen is ook aandacht nodig voor beroepsoriëntatie en zelfredzaamheidscompetenties. Dit gebeurt best in integrale trajecten waar jongeren zoveel mogelijk kunnen proeven van diverse beroepen en opleidingen maar waar ook de nodige aandacht is voor randvoorwaarden naar werk. Tot op heden wordt de noodzaak aan het werken rond randvoorwaarden nog onvoldoende gehonoreerd door het beleid:

"De jongeren hebben geen beeld van wat is het systeem. Ze leven in hun eigen leefwereld en ze zien de keuzes niet die ze kunnen maken. Die hebben daar gewoon geen zicht op van dat en dat is er allemaal."

"Ze weten niet wat het inhoudt om een kind op de wereld te zetten en wat een kind kost. Ze denken dat kinderbijslag meer is. En ook nog, de jongeren die kunnen geen kaart lezen. Die geraken niet verder dan de wijk. Wanneer moet ik de bus nemen? Daarom werken ze graag in de buurt. Hoe verplaats ik mij binnen de stad? Dat is een groot probleem. Treinen hoe moet ik dat lezen? In welke richting moet ik?"

1.4 Samenvatting

De deelnemers vrezen dat in het nieuwe Jeugdwerkplan de omvang van de doelgroep moeilijk bemiddelbare en bereikbare jongeren onderschat wordt. Naar de moeilijke bereikbaarheid van de jongeren toe zijn de begeleiders geen voorstander van teveel interventies in de leefwereld van de jongere (bv. huisbezoeken). Een op afspraken gebaseerde samenwerking met andere actoren uit het jeugdwerkveld geniet de voorkeur om jongeren te benaderen. De jongere moet vanuit een voor hem/haar laagdrempelige locatie spontaan een appel kunnen doen op een trajectbegeleider.

De jongere is zelf de opdrachtgever van zijn traject. De consultant kan enkel optreden als coach of 'richtingaanwijzer'. De jongere informeren over zijn mogelijkheden, rechten en plichten is een belangrijke opdracht van de coach maar deze krijgt nog onvoldoende aandacht in de klassieke trajectbegeleiding. Door de veelvuldige transitie tussen werk en werkloosheid bestaat onder de deelnemers eensgezindheid dat de trajectbegeleiding best vorm krijgt als een volgehouden trajectbegeleiding. Er is een grote behoefte aan begeleiding op de werkvloer en er moet meer oog zijn voor begeleiding tijdens de overgang tussen werk en werkloosheid. De begeleiders zien voor zichzelf een belangrijke rol weggelegd als onderhandelaar tussen werkgever en de cliënt zowel tijdens het aanwervingsproces als de tewerkstelling. Een intensieve samenwerking met typische werkgeversnetwerken is noodzakelijk om een gepersonaliseerde match te kunnen realiseren.

Volgens de coaches leiden sancties zelden tot gedragsverandering omdat de meeste jongeren anticiperen op de sanctie. De allerzwaksten daarentegen zijn het grootste slachtoffer van het activeringsbeleid. De consultants zijn voorstander van een differentiëring van de activeringsplicht naargelang de lokale arbeidsmarktnoden (bv. gebrek aan kinderopvang), de situatie van de cliënt (aandacht voor randvoorwaarden) en de bemiddelingsacties. Consultants wenden hun discretionaire ruimte aan om een traject zo veel mogelijk op maat van de jongere in te richten. Daarbij stoten ze vaak op de grenzen van de institutionele context waarbinnen ze werken.

Deze vraag van de professional om meer handelingsruimte en aandacht voor 'rand'voorwaarden wordt ook door andere onderzoekers bevestigd:

"The expertise required to enhance social and biographical competencies, support social learning in practice contexts and integrate theory and practice, in many cases, is contingent and left to the chance qualities and experiences of creative and committed individuals. Overall, we noticed a striking absence of institutionalized support for professionals who were convinced of the value of such approaches might add to practices of education, training, employment and guidance for socially excluded and unemployed youth." (Warner Weil et al., 2005)

3. LES ANALYSES EN GROUPE FRANCOPHONES

Nous avons, du côté francophone, réalisé deux analyses en groupe selon la méthode d'analyse en groupe exposée plus haut. L'une a eu lieu à Charleroi le 11 juin 2007, l'autre à Bruxelles le 13 juin 2007. Dans le cadre de cette recherche, les analyses en groupe portaient sur les facteurs de succès et/ou d'échec dans l'insertion des jeunes inactifs peu qualifiés. Lors de ces deux analyses en groupe, chacun des participants a été amené à présenter un récit mettant en scène une situation liée à l'insertion d'un jeune peu qualifié. Parmi les récits proposés pour chaque analyse en groupe, deux récits ont été retenus et analysés en profondeur par l'ensemble des participants de sorte à mettre en évidence les facteurs de succès et/ou d'échec dans l'insertion des jeunes inactifs peu qualifiés, et à cerner les enjeux liés à cette problématique. Les points suivants constituent la synthèse illustrée des deux journées d'analyse.

Tabel 4.2 Participants à l'analyse en groupe de Charleroi du 13 juin 2008

Nom	organisation
Martine Lebeau	Forem charleroi
Hélène Lapouge	Forem Charleroi
Bernard Balon	ONEM Charleroi
Marianne Leer	Funoc
Karine Martin	Funoc
Cédric Lequeux	MIREC
Veronique Pesavento	MIREC
Marie Marchand	MIREC
Tiago Dayez	MIREC
Sophie Hustin	MIREC
Guillaume Petit	Lire et écrire Charleroi
Pascal Rigot	AJMO
Stéphanie Frère	CPAS Charleroi

Tabel 4.3 Participants à l'analyse en groupe de Bruxelles du 13 juin 2008

Nom	organisation
Karima Bakkioui	CSC
Carine Musabyimana	CPAS de Bruxelles
Khalid Chatar	Solidarcité
Odile Vandoorne	Solidarcité
Claire Paulus	La Chôm'hier
Marie-Eve Riche	CPAS de Molenbeek
Willy Ngashi Ngashi	Exaris interim
Simon Minlend	Centre Comète
Fabrice Schuller	Mission locale de Bruxelles
François Cid Linde	ONEM Bruxelles

2.1 Les regards des professionnels sur les jeunes en difficulté d'insertion

Il est ressorti des analyses en groupe que l'insertion des jeunes pouvait se synthétiser en l'articulation de trois pôles qui définissent le rapport de l'individu à la société. Le premier pôle envisagé par les acteurs de terrain est le *pôle psychologique*, où l'individu est défini par les freins psychologiques qui l'éloignent de l'emploi. Le deuxième pôle est le *pôle social* où l'individu est défini par ses relations sociales et par son milieu, qui agissent comme des déterminants de son insertion. Le troisième pôle envisagé est le *pôle professionnel* où l'individu est défini par son rapport à l'emploi. Ces trois pôles entretiennent entre eux des relations étroites d'interdépendance, l'individu étant le centre de ces trois pôles.

2.1.1 Le pôle psychologique

Dans les trois pôles évoqués, les professionnels insistent énormément sur le pôle psychologique et amènent des situations concrètes (des histoires d'insertion de jeunes) dans lesquelles les **facteurs psychologiques et familiaux** viennent jouer en défaveur de l'insertion professionnelle. A ce titre, un travailleur social évoque une situation où c'est le rapport au père du jeune suivi qui était envisagé comme un des facteurs explicatifs de l'abandon d'un jeune.

"Et là, le génogramme. Il nous livre son secret. Son père était un religieux. Il nous explique "C'est toujours ça qui me revenait à l'esprit, qui faisait que j'arrêtais mes boulots et que cela n'allait pas." (Un travailleur social)

Dans le même ordre d'idées, c'est le parcours de vie qui est envisagé comme le facteur explicatif principal des difficultés d'insertion.

"Il y a quand même des arguments qui expliquent les valeurs qu'il a reçu au niveau éducatif. Je pense que leur parcours de vie n'est pas le même non plus." (Un travailleur social)

Ensuite, le manque d'estime de soi et de confiance en soi sont interprétés, eux aussi, comme des facteurs qui éloignent du marché de l'emploi.

"On est toujours confrontés à des personnes qui ont une estime d'eux mêmes très faible." (Un travailleur social)

"La remise en question et la prise de recul, c'est très rare. En tout cas avec les gens avec qui on travaille. Se dire "Tiens, j'ai du potentiel. Je suis quelqu'un qui peut arriver à faire des choses", c'est rare." (Un travailleur social)

"Les problèmes dans l'insertion sont personnels, financiers, familiaux et psychosociaux. Je trouvais cela assez complet et intéressant à creuser. Car ce qui revient beaucoup dans les situations individuelles c'est évidemment tout le parcours de la confiance en soi et de l'estime de soi." (Un travailleur social)

Les professionnels détectent aussi chez les jeunes **une peur des organismes qui représentent la société et, par là, un peur de l'emploi**. Les jeunes qu'ils rencontrent sont souvent dans une situation paradoxale où ils souhaitent à la fois l'emploi, sont à la fois craintifs face au marché du travail. Les professionnels mettent aussi en avant la peur d'entrer dans la société, la peur d'avoir des obligations et les attitudes de fuite de certains jeunes lorsqu'ils sont confrontés à l'emploi.

"On lui a dit "Si tu veux travailler dans le transport, va te présenter dans les entreprises de transport voir un petit peu la réalité, voir un petit peu quelles sont les choses à mettre en place pour travailler dans le transport" et monsieur est tétanisé." (Un travailleur social)

"Les organismes qui représentent la société, ce que demande la société, lui demander de travailler, de faire autre chose, et apparemment il y a de grosses peurs là derrière." (Un travailleur social)

"On arrive au but et on sent qu'on va avoir un horaire imposé, qu'on va avoir des obligations par rapport à l'employeur,... et là on a peur. On fait marche arrière." (Un travailleur social)

"Il se défile car il ne sait pas aller promener son chien quand il est à l'emploi. C'est de bêtes raisons qui pour moi expriment la peur d'avoir des obligations et de devoir rendre des comptes à quelqu'un." (Un travailleur social)

Les participants à l'analyse en groupe évoquent également le **peu de motivation qu'ont les jeunes à se former**. Ces derniers, bien souvent, veulent travailler directement et rejettent les systèmes de formation de type long. Ces derniers leur rappellent l'école et, d'autre part, ne leur donnent pas nécessairement la garantie d'obtenir un emploi. Souvent, l'entrée en formation semble se faire suite à un temps de réflexion.

"Ils n'ont pas envie de se former aussi les jeunes. Ils n'ont pas envie de retourner dans un processus de formation. Et malgré tout ils n'ont pas de qualification donc... Ils veulent travailler tout de suite." (Un travailleur social)

"Généralement, il faut un certain temps de réflexion avant d'accepter de revenir en formation. Au niveau donc de reprendre un processus de formation qui ressemblera, pour eux et au départ, beaucoup à l'école ; ce qu'ils rejettent." (Un travailleur social)

2.1.2 Le pôle social

La précarité sociale et financière est évoquée par les professionnels comme un facteur explicatif majeur. Cette dernière peut agir comme frein objectif car il est nécessaire d'avoir des ressources pour organiser sa recherche d'emploi, mais peut aussi agir comme frein subjectif, en ce qu'une situation financière désastreuse (endettement, par exemple) peut amener l'individu à se sentir en insécurité ou à baisser les bras. Le frein financier peut donc aussi avoir des conséquences sur le pôle psychologique.

"Les facteurs bloquants, c'était d'abord son surendettement. Ça, vraiment, ça le plombait." (Un travailleur social)

"Le gosse hérite d'une dette de 12000 euros." (Un travailleur social)

Très évoqué aussi dans les analyses en groupe est **le passé judiciaire**. Le facteur "passé judiciaire" est lui aussi actif au niveau subjectif, en ce qu'il peut amener la personne à baisser les bras, mais constitue surtout un frein objectif dans la rencontre entre le jeune et l'employeur. Les employeurs sont en effet souvent réticents à engager des personnes qui ont un certificat de bonne vie et mœurs chargé. Plus loin, c'est l'anticipation du refus par les employeurs qui peut agir comme facteur bloquant.

"D'abord, les personnes se trouvent dans l'impasse quand ils ont un casier judiciaire. Et à mon avis, son attitude est motivée par ce fait là, parce que toutes les portes se fermaient." (Un travailleur social)

"Ça bloque le jeune dans ses démarches en amont. Il se dit que comme il a un casier judiciaire, il ne sert à rien qu'il fasse des efforts car de toute façon, l'entreprise ne le prendra pas." (Un travailleur social)

Les participants aux analyses en groupe énoncent aussi les difficultés d'accroche des jeunes et leur décrochage. Ils expliquent le **manque de motivation et d'accroche** des jeunes par le milieu et mettent en exergue la nécessité pour les jeunes d'avoir, dans leur milieu, des exemples, **des modèles à suivre ou des référents qui pourraient les tirer vers le haut**.

"Ils choisissent un peu au hasard. Et on se rend compte qu'une fois qu'ils sont confrontés à un travail, à un processus d'apprentissage, ils sont en décrochage complet" (Un travailleur social)

"Il n'y a pas d'accroche motivationnelle. Il n'y a pas d'accroche par rapport au milieu, par rapport à un exemple qui pourrait le tirer vers le haut." (Un travailleur social)

Pour les participants à l'analyse en groupe, l'accès à l'emploi présuppose chez les jeunes la présence de ce qu'ils appellent les **compétences sociales ou le savoir-être**. Le manque de savoir-être est un des facteurs évoqués comme explicatif des difficultés à intégrer une entreprise.

"Mais c'est vrai qu'au niveau des compétences sociales, c'était un peu limite dans le sens où monsieur arrive en retard, a des absences injustifiées,..." (Un travailleur social)

"A partir du moment où on n'a pas un savoir-être qui vous tient à la ponctualité à savoir se tenir en entreprise et ainsi de suite. C'est vrai que c'est très difficile d'intégrer une société active, une société de travailleurs si on n'a pas un minimum de savoir vivre au quotidien." (Un travailleur social)

Le milieu est lui aussi envisagé par les professionnels comme facteur déterminant de l'insertion. Les jeunes peuvent en effet appartenir à des milieux, qu'ils soient familiaux ou sociaux, qui ne valorisent pas l'emploi ordinaire comme la voie à suivre. On peut penser notamment aux familles qui connaissent le chômage depuis des générations ou au milieu des cités qui développent des systèmes de valorisation qui n'entrent pas en congruence avec les normes sociales classiques et celles du marché du travail. L'attachement à un milieu qui est en décalage avec le système classique d'insertion peut donc agir comme frein à l'insertion.

"Donc, moi je suis capable de gagner de l'argent (débrouille dans la cité) pour me valoriser moi-même. La notion, de respect est importante parce qu'il a réussi à s'intégrer lui-même dans sa cité, dans son quartier, donc il doit toujours... On doit toujours rester sur la notion de respect parce qu'ils ne peuvent pas la perdre. Donc c'est un engrenage sans fin (...) Dans la cité, on se crée une vision de la société qui n'est pas vraiment la bonne." (Un travailleur social)

"Il y a un lien communautaire et c'est difficile de les sortir de ce monde là." (Un travailleur social)

Dans le pôle social se sont aussi racontées des situations où les jeunes ont pu s'insérer grâce à des ressorts sociaux comme la création d'une famille, l'adhésion à une religion, une réflexion lors d'un séjour en prison. Les professionnels décrivent ainsi des situations où de nouveaux éléments dans une vie ont pu aboutir à un réel changement de perspective qui a pu jouer en faveur de l'insertion du jeune provoquant ce que certains ont appelé le «switch».

"Parfois, il y en a certains qui commencent à prendre conscience quand ils ont un enfant, une femme. Là, ils doivent les protéger. Ils doivent rentrer plus dans le moule."

"Ce sont souvent des éléments nouveaux dans la vie qui font que les jeunes commencent à changer leur point de vue."

2.1.3 Le pôle professionnel

Certains jeunes ont pu avoir des **expériences de travail négatives**, qui se sont mal passées, où ils ont eu le sentiment de se faire exploiter, où ils ont connu des "mauvais patrons". Ces jeunes, qui souvent n'ont pas connu diverses expériences d'emploi qu'ils pourraient comparer, peuvent développer des visions négatives du marché de l'emploi et être amenés à rejeter l'emploi de façon générale. Ensuite, certains postes de travail très peu qualifiés peuvent déqualifier les jeunes ou ne pas les qualifier, en ne leur donnant pas d'expérience mobilisable sur le marché de l'emploi.

"J'ai déjà vu des jeunes dire "Le boulot plus jamais. On m'a exploité. On m'a cassé. J'ai fait le boulot que personne ne voulait faire. Ils m'ont bien exploité. Maintenant ne me parlez plus de boulot." (Un travailleur social)

"On propose aux gens des choses qui ne sont pas très réelles quoi. Les postes d'article 60 d'un an où finalement, ils sont ouvriers polyvalents. Ils arrivent sur le marché du travail sans aucune qualification." (Un travailleur social)

Le **travail au noir** est aussi évoqué par les professionnels comme un facteur d'échec dans l'insertion sur le marché ordinaire du travail. Des personnes qui ont des possibilités de travailler légalement vont parfois choisir de travailler en noir, car cela peut s'avérer plus directement lucratif.

"Il avait arrêté son travail déclaré et m'a dit qu'il avait appris suffisamment pour travailler en noir." (Un travailleur social)

"Il a bénéficié d'une mise en situation active au CPAS (...) Et le dernier jour, il ne vient pas. Il pouvait gagner 1500 euros donc il n'est pas venu. Le contrat n'a pas été signé par la suite,..." (Un travailleur social)

Si certains professionnels admettent que le travail au noir peut développer des compétences, d'autres estiment que les expériences de travail en noir ne sont pas à même de développer des compétences transférables dans le marché du travail.

"Ce qu'ils apprennent lors d'expériences de travail en noir est peu significatif." (Un travailleur social)

"Le travail en noir peut développer certaines compétences" (Un travailleur social)

Les professionnels de l'insertion accusent aussi parfois l'école de ne pas développer chez les jeunes les compétences attendues par les employeurs. Le **décalage entre les compétences acquises à l'école et celles nécessaires sur le marché du travail** sont pointées du doigt.

"Il avait fait des études de tourneur fraiseur dans une école professionnelle (...) Ensemble, on a trouvé un employeur (...) Mais arrivé près de la machine qui était numérique, il ne savait pas s'en servir." (Un travailleur social)

Les **aides à l'emploi** sont aussi envisagées, dans certains cas, comme des freins à l'insertion. Nous l'avons vu, les emplois aidés sont souvent très peu qualifiés et apportent peu d'expériences valorisables sur le circuit régulier de l'emploi. Mais ces aides peuvent aussi être un frein, dans la mesure où de plus en plus d'emplois sont conditionnés à ces aides, et que les jeunes n'entrent parfois pas dans les critères pour en bénéficier.

"Souvent, les jeunes ne sont pas pris car ils n'entrent pas dans le cadre de telle ou telle aide à l'emploi." (Un travailleur social)

Certains facteurs ont été peu évoqués tant ils sont considérés comme évidents. Il s'agit du bagage en termes de **qualifications et d'expérience professionnelle**.

"Donc on voit quand même pas mal de jeunes qui envoient des CV, qui vont voir des entreprises. Ils ne sont pas pris. Il n'y a pas de miracles. S'ils n'ont pas un bagage un peu solide (expérience et qualification), ils ne passeront pas ce cap là." (Un travailleur social)

Un facteur bloquant souvent évoqué par les professionnels est celui des **pièges à l'emploi**. Lorsque le différentiel entre le salaire (souvent très bas pour les peu qualifiés) et les allocations de chômage est trop peu important, cela peut inciter certaines personnes à ne pas travailler. Ceci semble particulièrement vrai pour certaines situations, dont celle de "chef de famille". Les différents avantages dont bénéficient les personnes inscrites au CPAS sont aussi considérés, par les professionnels, comme des pièges à l'emploi.

"Parfois, les jeunes ne veulent pas travailler car ils regardent et se disent "En tant que chef de famille, je perds de l'argent en acceptant ce travail là." (Un travailleur social)

"Quand on est au CPAS, on a droit à toutes sortes de réductions (STIB, réductions médicales,...) Dès qu'on quitte le CPAS, c'est fini." (Un travailleur social)

Chez les femmes, et principalement chez les mères de famille monoparentale, se pose la question de la

garde des enfants lors du travail. Le **manque de place dans les crèches** constitue un frein extrêmement important qui peut éloigner les jeunes mères de l'emploi.

"Donc il y a un gros problème, en tout cas à Bruxelles, c'est les places en crèche. Et c'est un gros frein qu'on a avec les femmes isolées avec enfant." (Un travailleur social)

2.2 Les réponses des professionnels aux difficultés d'insertion des jeunes

2.2.1 La relation de confiance

Aux facteurs évoqués plus haut comme autant de freins à l'emploi, qui peuvent souvent faire penser à un diagnostic sur l'inemployabilité des jeunes, les professionnels n'ont pas de réponse miracle ou de recette toute faite. Le seul moyen dont ils disent disposer est la **relation d'accompagnement**.

La recette évoquée pour permettre aux jeunes de s'insérer – des jeunes en perte de confiance par rapport à eux-mêmes et à leur avenir – est **la relation de confiance**. C'est autour de cette relation que vont pouvoir se construire de nouvelles définitions de la société et de soi-même. Là où ils s'estiment rejetés par la société suite à des expériences négatives, la relation d'accompagnement, au cours de laquelle ils vont bénéficier d'une écoute préoccupée de leur sort, est l'outil qui va leur permettre, en quelque sorte, de remonter la pente.

"Ils sont vraiment en perte de confiance par rapport à leur avenir, à qui ils sont. Même parfois à leur identité. Ils sont dans un ballottage assez violent et ils ont besoin de cette relation de confiance. Et je pense qu'ici, que ce soit dans le travail individuel ou dans une dynamique de groupe, on le permet (...) Ce cocon de sécurité, d'écoute, de présence de personnes qui s'intéressent vraiment à son avenir, est vraiment important." (Un travailleur social)

"Il y a vraiment une crise de confiance. Les jeunes, lorsqu'ils arrivent, ont l'impression qu'on n'a pas confiance en eux. Ils se disent d'emblée "Je sais déjà qu'ils ne vont pas trouver de boulot pour moi ». Ils vous disent déjà ce que la société pense d'eux "Les jeunes ils sont comme ça. Les jeunes peu qualifiés sont comme ça." Donc on demande aux jeunes de faire confiance en la société mais la société doit commencer par faire confiance aux jeunes." (Un travailleur social)

La relation est ainsi l'outil principal dont disposent les acteurs de l'ISP pour faire évoluer les jeunes, poser un cadre de respect mutuel avec ses limites et permettre au jeune de remettre ses comportements en question et, donc, d'évoluer, de changer.

"La relation est l'arme dont on dispose. "Tu ne me respectes pas. Je ne te respecte pas. Ma façon de ne pas te respecter, c'est de ne pas entrer en relation avec toi." C'est la seule arme que j'ai (...) Les gens se rendent bien compte que ce n'est pas la personne que vous jugez. Non, c'est l'acte qu'il vient de poser qui est inacceptable. Alors ils se remettent en question. Ils refont le film "Où est-ce que cela a foiré. Ah oui, j'ai élevé la voix,..." (Un travailleur social)

"Il y a vraiment l'idée "Viens, on va s'engueuler une bonne fois. Ok, maintenant on se respecte. La confiance est là" et puis là on peut leur mettre un bon coup de pied au cul et ça peut marcher." (Un travailleur social)

Pour les professionnels, sans cette relation, rien n'est possible avec le jeune, et toute intervention intrusive

ou à portée moralisante sera rejetée. **Le moyen d'accrocher un jeune ou d'éviter qu'il ne décroche ou prenne une "mauvaise" voie est la relation.** Pour pouvoir faire passer des messages aux jeunes, qui soient entendus par ceux-ci, une relation de confiance doit être établie et entretenue.

"Tant que ça se construit dans une relation de confiance, on peut se permettre des choses. S'il n'y a pas cette relation de confiance de départ, s'il n'y a pas cette reconnaissance de départ, on ne peut rien se permettre sinon le jeune ne reviendra pas." (Un travailleur social)

"Une fois le rapport installé, le message peut passer. Mais le message ne passe pas avant que le rapport soit installé." (Un travailleur social)

Par ailleurs, la confiance en soi ne peut être quelque chose que l'on donne au jeune par un artifice miraculeux. La confiance en soi ne peut naître que si, d'abord, on fait confiance au jeune. L'accroche est d'abord un engagement envers la personne pour lui permettre de trouver des solutions.

"La confiance n'est pas quelque chose que l'on peut donner aux gens. Ça peut s'apprendre parce qu'on fait confiance en l'autre d'abord (...) Il y a aussi quelque chose qui est de l'ordre de l'engagement personnel envers une personne. C'est ça qui fait l'accroche." (Un travailleur social)

Et, une fois la relation installée, **le temps de la construction est un facteur essentiel** dans l'insertion. Si l'on admet que le travail de l'insertion, basé sur une interaction entre des professionnels et des jeunes, a pour objet de donner au jeune la capacité de s'insérer à court ou moyen-terme, en permettant au jeune de changer progressivement son rapport au monde et au travail, du temps est nécessaire.

"On est un peu dans le relais de ça où on dit aux jeunes qu'ils doivent être acteurs, se prendre en main, se responsabiliser. Mais à côté de ça, on prend conscience que dans la réalité, il faut prendre le temps de construire, de trouver une fenêtre d'entrée pour arriver à ce point de basculement où il y a un switch dont on parlait tout à l'heure." (Un travailleur social)

Or, selon les participants aux analyses en groupe, **le temps institutionnel est souvent insuffisant** pour résoudre les problématiques rencontrées. Les institutions, soumises à des contraintes temporelles liées par exemple au volume du public, ne permettent pas le travail de long cours parfois nécessaire avec les jeunes les plus éloignés de l'emploi.

"Les vrais problèmes, c'est le temps et l'institution. On ne travaille pas dans le temps nécessaire pour transformer ces problèmes en véritables facteurs de réussite. On est bloqué" parce que l'institution ne nous permet pas de rester avec quelqu'un très longtemps." (Un travailleur social)

Les professionnels mettent aussi en garde contre ce qu'ils appellent les "instantanés". Les jeunes peuvent parfois donner mauvaise impression, donner l'impression qu'ils ne sont pas motivés, manifester une certaine agressivité. S'arrêter à ces impressions et poser un jugement sur base de ces "instantanés" serait une erreur. Là encore, seule l'installation d'une relation vraie semble être la réponse appropriée.

"C'est-à-dire, on a persévéré. Si on c'était dit au premier coup de fil auquel elle ne répondait pas qu'elle était démotivée, elle n'aurait pas pu avoir le boulot qu'elle a actuellement." (Un travailleur social)

"Moi, je sens chez les jeunes qu'ils sont souvent frustrés dans leur recherche d'emploi. On leur ferme vraiment beaucoup de portes. Et là, ils réagissent par rapport au jugement. Il arrive et a tellement été jugé qu'il vous agresse directement. En sortant, s'il voit que vous ne réagissez pas à cette violence, il va se repasser le film (...) Le danger, ce sont ces instantanés dans la société. Une personne vient et est agressive."

Vous photographiez et c'est tout. Il faut aller au-delà de ça s'il vous plaît." (Un travailleur social)

S'intéresser non au jeune en tant qu'état (un jeune violent, un jeune non motivé, un jeune à problèmes,...) mais en tant que **personne susceptible d'évoluer** est le credo que manifestent les professionnels. Bien souvent, il aura fallu plusieurs mois, voire plusieurs années, pour permettre au jeune de trouver des issues positives à sa situation.

"Je suis tout à fait d'accord pour dire qu'il ne faut pas s'arrêter aux photos. Je suis le premier défenseur de faire attention à l'instantané, mais de plutôt voir l'individu dans ce qu'il donne comme signes d'évolution. Ne pas s'arrêter à la photo mais vraiment de voir le jeune évoluer. Accepter de le voir évoluer et donc de prendre du temps." (Un travailleur social)

Ce n'est, pour les professionnels, qu'à partir du moment où on connaît le jeune qu'on peut entamer un travail qui va lui permettre de se remettre en question et d'évoluer.

"Une fois qu'on connaît le jeune, on peut lui dire "Tu ne peux pas changer ce que les autres voient de toi (par instantané) par contre tu peux changer l'image que tu donnes aux autres. Le regard des autres je ne le maîtrise pas mais ma façon de me présenter aux autres, ça, je peux la maîtriser." (Un travailleur social)

Les professionnels insistent fortement sur la nécessité de **trouver des solutions concrètes pour le jeune**. Les professionnels ne se décrivent pas comme des personnes présentes pour assister les jeunes dans leurs difficultés mais bien pour leur proposer des solutions concrètes à leurs problèmes.

"Ils n'aiment pas se sentir dans une position d'assistantat. C'est-à-dire que si on leur propose une aide, ils ne vont pas accepter. Tandis que si on leur dit "On va t'amener sur des chemins qui vont te mener à des solutions", leur réaction est déjà différente." (Un travailleur social)

Enfin, les participants à l'analyse en groupe insistent sur **l'importance pour le jeune d'avoir un interlocuteur référent** qui les connaît et connaît leur dossier.

"C'était l'instabilité d'avoir un nouveau référent qui ne réagit pas de la même manière, qui n'a pas la même gestion des événements et ainsi de suite (...) Avec un référent unique, ils savent que la personne connaît leur dossier, connaît leurs problèmes,..."

2.2.2 La centration sur le pôle psychologique

Comme nous l'avons vu plus haut, l'insertion des jeunes est envisagée par les professionnels comme entravée par une série de facteurs dits "bloquants" et qui peuvent appartenir aux trois pôles évoqués (professionnel, social, psychologique). La question se pose dès lors de savoir si une insertion professionnelle peut être envisagée sans avoir, au préalable, travaillé les autres pôles et résolu les problèmes liés aux facteurs bloquants. A cette question, et ceci n'engage que les participants à l'analyse en groupe, les professionnels répondent qu'il s'agit bien, d'abord, de régler ces problèmes. Pour eux, un travail préalable est nécessaire avant d'aller vers l'emploi et l'injonction à l'emploi doit être tempérée par la dimension humaine de l'accompagnement.

"L'être humain a des failles et il faut absolument construire quelque chose avant d'aller vers cet emploi. Finalement on est là "Allez, travaillez, travaillez... Oubliez-vous" Ca c'est vrai que c'est important de revoir la dimension humaine dans le processus de recherche d'emploi." (Un travailleur social)

"Moi je suis la personne dans sa globalité. Quand je travaille un récit de vie ou une détermination de projet, c'est vrai que même si c'est une perspective lointaine peut-être de trouver un emploi, je prends le temps de régler ces problèmes là à la base pour pouvoir avancer et cheminer avec la personne. Et cela peut prendre énormément de temps mais c'est la liberté que je m'accorde." (Un travailleur social)

Les intervenants donnent donc une priorité très importante aux pôles psychologique et social. Ces pôles sont, pour eux, déterminants des difficultés d'insertion et doivent être gérés prioritairement par rapport au pôle professionnel. L'insertion dans l'emploi est donc, en quelque sorte, conditionnée à la "resocialisation".

"Le socio est de plus en plus oublié dans le professionnel et même par les missions locales et donc ça, c'est quelque chose qu'il faudrait revoir." (Un travailleur social)

"Avant de penser simplement s'engager, il y a encore se resocialiser. Il y a encore se raccrocher à la dynamique sociale et seulement après, il y a s'insérer dans une dynamique de travail." (Un travailleur social)

"Pour que ce garçon puisse progresser, dépasser ce truc obsessionnel de grutier et qu'on puisse lui donner les outils pour avoir d'autres perspectives, travailler sur lui-même, améliorer ses relations avec sa famille, retrouver des relations saines avec son père,... Voilà, c'est un petit peu ça l'enjeu pour nous." (Un travailleur social)

"Donc, c'est vraiment des aspects psychologiques qui interviennent énormément dans le parcours des gens et qui font que ce sont des gens beaucoup plus fragiles pour une réinsertion telle qu'on l'imagine dans l'état social actif." (Un travailleur social)

Les professionnels mettent en avant la nécessité de **traiter la personne dans sa globalité** et de ne pas se centrer uniquement sur les compétences professionnelles et l'accès à l'emploi.

"C'est penser qu'il y a d'autres choses que simplement les compétences professionnelles. Il y a tout le reste qui ne se passe pas en apprentissage. Les relations avec la famille, le passé judiciaire. Ce ne sont pas des choses qui se règlent tout de suite et il faut persévérer." (Un travailleur social)

"Il faut travailler par rapport à la globalité de la personne. On doit prendre en compte différents paramètres pour analyser la personne." (Un travailleur social)

"Pour moi, les missions dans les institutions sont uniquement professionnelles. On oublie de prendre en compte la dimension globale de la personne qui est tout à fait oubliée du système. Et à partir de là, comment avoir des projets à long terme avec les jeunes ?" (Un travailleur social)

Néanmoins, il est admis que le travail est en soi un espace social source d'identification statutaire.

"Le fait de ne pas avoir de travail, on perd déjà un pan de l'espace social puisque le travail est un espace social en soi." (Un travailleur social)

Les professionnels semblent toutefois adhérer, dans une certaine mesure, à la logique du «work first», mais à la condition que cette démarche consiste réellement à aider le jeune à trouver un emploi. Certains voient même dans le **jobcoaching** un moyen d'accroche fort pour installer la confiance.

"Moi, je crois que le work first peut être un bon outil mais alors il faut qu'on aide réellement le jeune à trouver un emploi." (Un travailleur social)

"Le jobcoaching est très important. C'est à partir d'un véritable jobcoaching que le rapport de confiance s'installe." (Un travailleur social)

Les professionnels en arrivent aussi à se dire qu'il existe des personnes qui ne travailleront jamais, tant elles se trouvent éloignées du marché de l'emploi et de ses exigences.

"Parce qu'il faut quand même bien se rendre compte qu'il y a des gens qui ne travailleront jamais. Ils n'auront jamais les compétences pour un emploi." (Un travailleur social)

2.2.3 Les limites de la relation

Si les professionnels travaillent, avec leurs différents outils, le pôle psychologique des jeunes, le travail sur ce pôle amène parfois les individus à avoir des réactions affectives. Lorsque celles-ci surviennent, elles sont considérées par les professionnels comme pouvant être positives car elles constituent un point d'accroche pour mieux reconstruire.

"On fait aussi la ligne de vie. Il y a souvent des réactions affectives à ce moment là (...) Il y a parfois des gens que s'effondrent à ce moment là. Mais je crois que c'est bien qu'ils en parlent. Démolir pour mieux reconstruire, parce qu'il y a des gens qui refoulent tous leurs problèmes. Cela n'est jamais bon." (Un travailleur social)

Les professionnels amènent réellement les **jeunes à travailler sur eux-mêmes**. Ce travail sur soi est envisagé comme un préalable à l'insertion professionnelle.

"On leur dit en tout cas qu'il faudra vraiment faire preuve de réflexion sur soi-même et d'oser en parler aux autres (...) Nous on essaie de sentir ça aussi, la fragilité de la personne." (Un travailleur social)

Mais la relation qui amène le jeune à travailler sur soi et à se remettre en question connaît différentes limites. La première limite est celle de **la liberté de la personne à adhérer ou non au processus**. Cette première limite pose la question de l'accroche. Le processus doit intéresser le jeune. Elle pose aussi la question de la contrainte. Peut-on aller chercher le jeune et le faire adhérer malgré lui ?

"Jusqu'où peut-on aller le chercher et lui dire "Revenez, on a encore du travail à faire.". Parce qu'il y a la liberté de la personne à respecter." (Un travailleur social)

Sans la confiance, les jeunes peuvent voir les interventions qui leur sont proposées comme des agressions. Se pose dès lors la question de l'ingérence. De quel droit un travailleur social peut-il forcer un jeune à adhérer à un processus ou le forcer à répondre à des questions parfois intrusives ?

"Les personnes peuvent par exemple voir les interventions comme une agression, comme quelque chose qui va être une ingérence." (Un travailleur social)

Dans le pôle social, parfois, **l'appartenance des jeunes à des groupes sociaux** peut agir comme un frein à l'insertion. Dès lors, les professionnels voient le fait de sortir ces jeunes de ces groupes comme un début de solution aux problèmes d'insertion. Mais, là encore, se pose la question de l'ingérence.

"Donc, je pense qu'il y a aussi le fait d'arriver à sortir les gens de ces groupes sociaux. C'est pour ça qu'on travaille aussi en collectif. C'est pour qu'ils voient autre chose que leur cité." (Un travailleur social)

Parfois, la dyade "droits et devoirs", propre au discours sur l'activation des chômeurs, s'avère être une référence qu'utilisent les travailleurs sociaux lorsqu'ils sont confrontés à des jeunes éloignés du marché de l'emploi et peu enclins à adhérer aux processus qui leurs sont proposés. L'argument du devoir du

chercheur d'emploi est utilisé pour justifier l'action et pour contraindre les individus à accepter ce qui leur est proposé. Les jeunes sont alors amenés à intégrer le fait qu'ils ont un devoir : celui de chercher de l'emploi.

"Mais justement, on est là pour leur faire prendre conscience qu'ils se sont positionnés "Je suis demandeur d'emploi" et donc, en tant que demandeur d'emploi, je dois m'inscrire dans la lignée "Je veux de l'emploi"." (Un travailleur social)

"Il faut les faire réfléchir à ce que cela inclut en termes de devoirs que d'être demandeur d'emploi." (Un travailleur social)

La notion de devoir utilisée dans la relation n'est pas sans ambiguïtés. De quel droit, en effet, un travailleur social pourrait-il «forcer» une personne à agir dans un sens, plutôt que dans un autre? Ne serait-ce la priver de sa liberté? La notion de devoir renvoie directement au statut de la contrainte dans l'accompagnement.

2.2.4 Le statut de la contrainte et de la sanction dans l'accompagnement

Pour les professionnels, **la sanction peut être utile lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une relation de confiance**. La sanction doit dès lors prendre cours dans un cadre partagé (entre le jeune et le professionnel) de règles. Si cette sanction survient sans qu'il y ait un travail relationnel préalable, elle peut mener, chez le jeune, à un sentiment d'incompréhension, d'injustice et d'échec. Si par contre elle prend place dans un cadre communément partagé, elle peut être comprise par le jeune et présenter une utilité.

"A ce moment là (dans le cadre relationnel), je pense que la sanction a été positive pour lui. Il y a d'autres situations où la sanction n'est pas du tout positive." (Un travailleur social)

"Chez nous, la sanction, c'est 3 jours de réflexion. 9 fois sur 10, c'est vraiment profitable." (Un travailleur social)

La sanction est donc envisagée dans son caractère ambivalent. Elle peut soit provoquer un déclic, soit constituer un frein selon les circonstances. Pour les travailleurs sociaux, la sanction ne peut être envisagée seule. Elle est un outil parmi d'autres qui doit prendre place dans un cadre.

"Je crois que la sanction peut être nécessaire mais qu'elle n'est qu'un outil parmi d'autres. La sanction toute seule en général ne mène à rien de positif. Mais la sanction est parfois un outil de déclic." (Un travailleur social)

La sanction est donc appréhendée de façon tantôt négative et bloquante tantôt positive et capacitante.

"Et il y a aussi cet aspect négatif où on se dit "Mais le sanctionner, cela ne va pas, le sanctionner ce n'est pas le bon truc." (Un travailleur social)

"D'un côté, dans cette situation, il y a une sanction qui a un effet positif puisque la personne est boostée et se débrouille." (Un travailleur social)

Elle est aussi envisagée comme un butoir final. Lorsqu'il est sanctionné et se retrouve sans ressource, l'individu se trouve obligé de s'activer.

"La sanction, c'est le butoir. On arrive au moment où on est sanctionné et donc alors, à ce moment là, on est obligé de s'activer, de faire quelque chose pour y arriver." (Un travailleur social)

Mais la sanction, dans le cas des personnes les plus précarisées, de celles qui n'ont plus confiance dans le système, s'avère être un outil qui peut éloigner encore plus le jeune de l'institution. Si le jeune ne perçoit déjà pas les institutions de façon positive, la sanction ne pourra qu'aggraver cet état de fait.

"Il ne perçoit peut-être pas le CPAS ou l'ONEM comme des gens qui vont l'aider dans son parcours (...) Il vivra encore plus mal la démarche quand il sera en situation d'échec ou de sanction." (Un travailleur social)

Pour les personnes les moins en confiance, la sanction sera appréhendée comme une difficulté de plus.

"La sanction est une difficulté. Ce sont des gens qui souvent n'ont pas confiance dans le système et ont peur des institutions et on est vraiment dans un cas où c'est rajouter une difficulté de plus, donner une raison de plus de ne pas avoir confiance." (Un travailleur social)

Les professionnels vivent une tension entre la **contrainte souvent imposée par l'institution et l'autonomie souhaitée pour le jeune**. Plus un dispositif est contraignant, moins il permet à l'acteur de construire son autonomie. La tension vécue par les professionnels est donc celle qui se situe entre l'adaptation des jeunes aux normes de la société et leur autonomie, qui présuppose une liberté de choix souvent grevée par la contrainte. D'un autre côté, la contrainte est envisagée comme utile lorsqu'il s'agit de faire en sorte que les jeunes ne fuient pas leurs difficultés sans arrêt et affrontent leurs problèmes.

"Disons que c'est relativement difficile parce que mon propos n'est pas non plus d'avoir un dispositif qui serait trop contraignant et qui mettrait aucune autonomie à l'acteur. Et d'un autre côté, je pense qu'on ne peut pas non plus la possibilité à des gens de fuir leurs difficultés sans arrêt." (Un travailleur social)

Comme de nombreux jeunes ne sont pas touchés par les dispositifs parce qu'ils en ont peur ou ne sont pas preneurs, la contrainte d'une **première date de rendez-vous obligatoire** pour le jeune est envisagée de façon positive là où le jeune, sans y avoir été obligé, ne serait probablement pas venu au rendez-vous. Cette première date serait l'occasion d'accrocher le jeune.

"A mon avis, il faut passer au tout début par une date obligatoire." (Un travailleur social)

2.2.5 La mixité des publics dans le travail social de groupe

Le travail de groupe est souvent utilisé par les professionnels qui y voient l'occasion pour les jeunes de se confronter aux autres, de pouvoir se dire qu'ils sont moins seuls dans leur situation, de pouvoir échanger avec d'autres des connaissances ou des pratiques, de pouvoir rencontrer des jeunes à succès qui pourraient servir de modèle,... De plus en plus développé là où n'existait préalablement quasiment que le travail individuel, l'utilisation de la dynamique de groupe est envisagée comme porteuse d'espairs et de possibilités pour les jeunes souvent isolés dans leurs démarches et dans leurs parcours. Les groupes peuvent s'organiser par catégorie de publics (les jeunes, les chômeurs de longue durée,...) ou être mixtes.

Pour les professionnels, la **mixité dans les groupes est d'abord une richesse**. Elle permet notamment de ne pas stigmatiser les publics.

*"Notre approche a été de mixer les groupes, de ne pas les catégoriser (...) la dynamique a été très positive."
(Un travailleur social)*

*"Dans certains groupes, les jeunes peuvent avoir l'impression d'être face aux chômeurs. Mais ils ne se considèrent pas comme chômeurs. Donc cela peut leur faire peur d'y aller."
(Un travailleur social)*

Les expériences de groupe mixtes sont relatées par les travailleurs sociaux comme des expériences positives, en ce que les différences dans les situations amènent des plus-values en termes d'échanges où, par exemple, les jeunes peuvent encourager les plus âgés et inversement.

*"On a décidé de s'adresser à un mixte de publics (...) Les plus âgés, au lieu d'être moralisateurs avec les jeunes, leur donnaient eux-mêmes le coup de pied au derrière et les tiraient eux-mêmes vers une envie de s'en sortir différemment (...) et donc nos craintes se sont transformées en richesses (...) Les jeunes ont aussi secouru les plus âgés. Ils se boostaient mutuellement."
(Un travailleur social)*

Les groupes mixtes sont aussi envisagés comme porteurs dans le cadre du travail de prise de conscience de soi qui est favorisée par le contact avec les gens différents.

*"C'est aussi en groupe qu'on prend conscience de sa personnalité, de ses différences par rapport aux autres. Quelqu'un d'âgé va pouvoir expliquer "Toi, tu es jeune, tu as la vie devant toi,..."
(Un travailleur social)*

Ensuite, les jeunes peuvent voir des personnes qui connaissent certains succès et se dire que, pour eux aussi, l'insertion peut être possible.

*"En se côtoyant ils peuvent aussi se dire "Oui mais si lui y arrive, pourquoi pas moi."
(Un travailleur social)*

Mais certaines personnes connaissant de graves problèmes et peuvent être vues comme nuisibles aux groupes ou comme difficiles à gérer. Là, soit les professionnels décident tout de même d'insérer la personne dans le groupe, considérant qu'il ne faut exclure personne, soit ils la refusent ou entament avec elle un travail préalable pour, petit à petit, la préparer au groupe.

*"Un jeune qui était dans le groupe avait un gros problème familial (...) mais on l'a gardé dans le groupe (...) Ce qui est important c'est qu'il ne faut pas exclure les personnes à problème social de la société pour qu'ils aient leur place (...) Il a pu se raccrocher à quelque chose."
(Un travailleur social)*

*"Mais il y a des personnes qui arrivent chez nous et qui ne sont pas prêtes à travailler en groupe. C'est pour les faire craquer. Donc on essaye de motiver les gens à venir progressivement dans le groupe."
(Un travailleur social)*

2.2.6 Les limites du système ISP

Les professionnels de l'insertion sont soumis à des **contraintes de plus en plus fortes** en termes de résultats et à des afflux de plus en plus importants de publics, ce notamment depuis la mise en œuvre des politiques d'activation. Or, si le travail de qualité repose sur la mise en place avec le bénéficiaire d'une relation professionnelle de confiance qui se construit dans le temps (plus ou moins long) et sur la construction d'un cadre relationnel permettant au jeune d'avoir plus de pouvoir sur sa situation, force est

de constater que les **moyens des opérateurs sont largement insuffisants**. Ceux-ci doivent gérer de plus de dossiers au détriment de la qualité de leur service. Ainsi, les CPAS, les organismes régionaux, les missions locales et les missions régionales se voient devoir gérer un nombre de dossiers de plus en plus importants (parfois jusqu'à 1000 dossier par agent et par an) alors qu'en même temps, **l'offre de formation (et c'est surtout le cas à Bruxelles) est tout à fait insuffisante** pour satisfaire la demande grandissante. Les délais d'attente pour les formations se prolongent, se comptant parfois en années.

"Mais je pense aussi de manière générale que les opérateurs manquent de moyens cruciaux, manquent de personnel avec formation." (Un travailleur social)

"Mettre les moyens aussi pour pouvoir être efficace au niveau du suivi, au niveau de la formation, au niveau de l'aide." (Un travailleur social)

Par ailleurs, les travailleurs sociaux, et c'est surtout le cas pour les agents des organismes régionaux, des CPAS, des missions régionales et des missions locales, sont en demande de formations supplémentaires pour se construire le **bagage méthodologique** nécessaire à l'exercice de leur profession.

"Je me suis retrouvée comme agent d'insertion dans une situation où je me disais "Mais je n'ai aucun bagage méthodologique pour pouvoir exercer ma fonction d'agent d'insertion." (Un travailleur social)

Corollairement au manque de moyens et à la multiplication des dossiers, c'est le **manque de temps, temps nécessaire pour un réel accompagnement et non un accompagnement formel**, qui est dénoncé. Afin de pouvoir insérer des jeunes dont les difficultés ont été décrites plus haut, un entretien d'une durée d'une demi-heure par mois est largement insuffisant.

"Après, il faut les moyens et ne pas mettre les opérateurs sous pression. Donc voilà, laisser le temps qu'il faut pour faire un réel accompagnement. Je crois que des rendez-vous de 20 minutes ne sont pas suffisants. C'est ce qu'il y a chez Actiris et ce qui commence dans les Missions locales. C'est trop court." (Un travailleur social)

Le manque de temps, associé à la multiplication des dossiers à gérer et à l'obligation de résultats entraîne, chez les professionnels, ce que l'on peut appeler "**la tentation de la sélection**". Afin d'obtenir des résultats en terme d'insertion dans les temps impartis, ils sont amenés à sélectionner les personnes les plus proches de l'emploi pour les insérer rapidement, plutôt qu'à mettre l'accent sur les personnes les plus éloignées du travail et les plus précarisées. Or ce sont ces dernières qui, justement, ont le plus besoin d'un suivi qualitatif et intensif.

"Et là on fait un peu comme tout le monde et qu'on ne devrait pas faire mais on sélectionne les plus motivés dans le projet et, in fine, dans l'emploi." (Un travailleur social)

Par ailleurs, certains professionnels dénoncent le **manque de lien entre le monde de l'insertion et le monde de l'emploi**. Souvent, les jeunes sont amenés à fréquenter différents services qui leur proposent souvent les mêmes processus et les mêmes apprentissages. Mais la majorité des processus proposés sont réalisés en dehors du marché de l'emploi et de ses exigences. Ceci a souvent pour conséquence que les personnes et les jeunes tournent en rond dans le système ISP sans jamais en sortir, multiplient les formations ou les processus d'accompagnement à la porte du marché de l'emploi, sans que ceux-ci ne leur permettent jamais de la franchir. Cette séparation entre le monde de l'emploi et celui de l'insertion peut être envisagé comme un facteur central du manque d'efficacité du système ISP, en tout cas en terme de résultat final de mise au travail.

"Je pense qu'il y a une coupure plus ou moins nette entre le monde de l'insertion professionnelle et le marché du travail." (Un travailleur social)

Les professionnels se vivent dans la **tension entre trois systèmes**. D'une part le système des institutions avec leurs normes et leurs attentes, d'autre part les normes et les attentes du jeune lui-même, et enfin les attentes et les normes du marché de l'emploi.

"Et le problème, c'est qu'on est toujours coincé entre ce que l'institution demande, ce que la personne veut et ce que la réalité propose." (Un travailleur social)

Ces tensions s'exemplifient notamment lorsque les professionnels sont confrontés à des jeunes qui se débrouillent tout à fait mais en dehors des normes institutionnelles et du marché régulier de l'emploi. De quel droit alors imposer au jeune de changer de cap alors que celui qu'il a pris semble lui convenir ?

"Les normes véhiculées par les institutions et les travailleurs sociaux qui disent "Il faut une solution légale pour la personne". Elles ne correspondent pas du tout aux normes de la personne qui se dit "Moi je vais me débrouiller autrement." (Un travailleur social)

"Parce qu'un échec pour un service n'est peut être pas nécessairement un échec pour la personne." (Un travailleur social)

C'est encore ici la **tension qui existe entre les normes et contraintes institutionnelles et la liberté du jeune** qui est évoquée comme un paradoxe de l'insertion. Entre mettre à l'emploi et rendre autonome se trouve parfois une contradiction infranchissable.

"D'abord je vois une certaine tension entre la structuration qu'impose certaines institutions... Imposer ou participer à cette structuration dans le parcours du jeune et le libre arbitre du jeune. Donc effectivement, on doit définir un parcours d'insertion avec lui, viser une finalité qui est l'emploi. En même temps on doit garantir l'autonomie mais il y a un moment où on se rend compte que c'est difficile de faire cohabiter ces deux valeurs." (Un travailleur social)

Les professionnels énoncent aussi le **manque d'information à l'attention des jeunes** qui, bien souvent, ne connaissent pas les services qui peuvent leur être proposés. De nombreux jeunes n'ont aucune connaissance des institutions qui pourraient les aider à s'insérer.

"Notamment il faut informer les gens. Ils n'ont pas l'information qu'il existe des structures qui peuvent les aider." (Un travailleur social)

Corollairement au manque de formation, c'est la difficulté de la **gestion des délais d'attente de formation** qui est envisagée comme un piège à l'insertion. Là où l'on sait que l'attente et l'inactivité sont souvent mal vécues par les jeunes, les professionnels posent la question du remplissage de ces zones d'attente où l'individu peut s'isoler et souffrir.

"Parce qu'il y a souvent des délais d'attente. Donc ça c'est un facteur qui n'est pas évident. Les gens font des démarches puis ils doivent attendre parfois longtemps avant de faire d'autres démarches. Qu'est ce qu'on fait entre ?" (Un travailleur social)

"La relation est nécessaire surtout dans ces moments d'attente et de vide qui sont vraiment les plus difficiles." (Un travailleur social)

Dans le même ordre d'idées, certains processus d'insertion qui ont pu être vécus positivement par les jeunes, peuvent ne mener à rien s'il n'existe pas de transition avec d'autres processus ou d'autres activités. Lorsque l'insertion ne mène pas directement à un emploi stable, facteur principal de l'intégration, se pose la question de savoir **ce que les jeunes font après les actions d'insertion**.

"C'est les volontaires qui ont fini avec l'année citoyenne, qui se retrouvent à devoir mettre en place le projet qu'ils ont identifié, leurs compétences. On leur dit quelque part "Ben voilà, nous on a travaillé avec vous. Vous vous êtes trouvés". C'est un grand moment mais il manque un fondu enchaîné. Que font-ils après ?" (Un travailleur social)

"Le jeune travaille en article 60 puis se retrouve au chômage mais il n'y a pas vraiment de suivi." (Un travailleur social)

Et même si le processus d'insertion mène effectivement à l'emploi, les professionnels insistent sur la **nécessité de travailler au maintien du jeune dans l'emploi**. La fragilité de certains jeunes peut en effet les amener à abandonner à tout moment.

"Il n'y a pas que trouver du boulot. Il y a le garder aussi." (Un travailleur social)

"C'est-à-dire continuer l'accompagnement même au niveau du boulot parce que ces jeunes là sont fragiles et à tout moment ils peuvent décrocher. Dont il faut garder ce rapport là. Il ne faut pas se dire que comme il a trouvé du boulot, c'est fini." (Un travailleur social)

D'autres questions relatives à l'articulation du réseau ISP se posent aux professionnels. Dans cet ordre d'idées, ils dénoncent le manque de coordination du réseau bruxellois et le **cloisonnement des dispositifs**. Chaque acteur agirait ainsi dans son coin avec ses objectifs spécifiques sans prendre en compte la dimension générale du système.

"Et donc ce qu'il manque au niveau bruxellois, c'est une coordination. Chacun travaille dans ses missions, chacun travaille dans son organisation pour avoir des résultats parce que légalement, on doit faire des résultats, sans prendre en compte la dimension générale du système institutionnel." (Un travailleur social)

Ceci a parfois pour conséquences que les jeunes tournent souvent en rond dans le système en répétant les mêmes opérations avec des acteurs différents.

"Le jeune se dit "Je tape à la porte A et je fais mon truc. Je tape à la porte B. La porte B ne sait pas ce que fait la porte A" et le jeune se dit "Je refais pratiquement tout le temps la même chose et cela m'emmerde."" (Un travailleur social)

L'éclatement des compétences est vu par les professionnels comme un obstacle pour l'efficacité du système

"Il y a des obstacles politiques qui sont énormes en raison de ces compétences diverses régionales, fédérales, locales, communautaires..." (Un travailleur social)

"Je me demande s'il faut toutes ces couches." (Un travailleur social)

Enfin, si les acteurs en appellent à une meilleure structuration du réseau et à un échange d'informations plus important entre acteurs, ils évoquent l'échange informatisé d'informations sur les parcours des bénéficiaires comme une arme à double tranchant, dans la mesure où cet échange informatisé contraint ne leur permet plus d'offrir au jeune un lieu confidentiel de confiance.

"Depuis le RPE, je ne peux plus dire "Vous vous exprimez ici en toute liberté et rien ne filtrera". Il y a des choses qui filtrent. Moi je suis pour qu'il reste des structures où il y ait cette liberté." (Un travailleur social)

2.2.7 Les limites du système d'activation des chômeurs

Depuis 2004 a été mis en œuvre le dispositif d'activation des chômeurs. Celui-ci implique d'une part un contrôle des efforts de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi effectué par l'ONEM et, d'autre part, un accompagnement effectué par les organismes régionaux.

Une des limites du contrôle effectué par l'ONEM, est, pour les acteurs - qui envisagent l'insertion comme un processus à long terme basé sur une relation de confiance et prenant en compte le jeune dans son évolution - le fait que l'ONEM n'ait qu'un cliché restreint du demandeur d'emploi à intervalles réguliers. **Ce cliché ne permet pas, selon les professionnels, de poser un jugement correct tenant compte de la globalité de la situation du jeune.**

"Nous, on n'a qu'une petite photographie à intervalles réguliers et on espère qu'entre ces trois photographies, il y aura eu des actions." (Un professionnel ONEM)

Ce manque de temps qui ne permet pas d'engager une réelle relation avec le jeune fait aussi en sorte que le jeune ne se confie pas à l'ONEM et ne joue pas avec lui carte sur table ; ce qui peut être un obstacle à la prise de décision de l'ONEM.

"Il faut parfois gratter vraiment pour avoir des informations. C'est parfois un obstacle pour nous aussi parce que, pour prendre des décisions, il faut normalement que les gens veuillent jouer carte sur table." (Un professionnel ONEM)

Ensuite, les professionnels relatent des situations qui montrent que l'ONEM fait **peu de place à des projets alternatifs à l'emploi classique** comme les activités artistiques par exemple.

"Cela faisant plusieurs années qu'il avait le statut de demandeur d'emploi mais développait quand même des activités artistiques qui n'ont pas été reconnues lors de son entretien à l'ONEM" (Un travailleur social)

L'expérience montre aussi que, dans la plupart des cas, **les chômeurs sanctionnés par l'ONEM viennent demander de l'aide aux CPAS**, ce qui d'une part implique un coût relativement élevé pour les communes les plus pauvres et, d'autre part, fait passer la personne du statut de chômeur au statut moins valorisé - et moins capacitant- d'assisté.

"Alors, comme ça arrive systématiquement dans ce genre de cas, la personne va s'adresser au CPAS pour avoir une source de revenus." (Un travailleur social)

"Ils se font sanctionner puis vont au CPAS." (Un travailleur social)

Les acteurs expliquent aussi que le système d'activation de l'ONEM crée un **afflux de personnes dans les organismes d'insertion**, qui doivent gérer de plus en plus de personnes avec peu de moyens supplémentaires. De plus, le système d'activation de l'ONEM semble opérer un glissement des demandes de formation vers des demandes d'emploi.

"Depuis l'activation, beaucoup viennent avec un contrat Actiris ou ONEM, maintenant de plus en plus." (Un travailleur social)

"Il y a 10 ans, il y avait 30% de gens qui s'adressaient à nous pour demander un emploi et 70% qui demandaient une formation. Et maintenant, c'est la proportion tout à fait inverse." (Un travailleur social)

Par ailleurs, **les diagnostics posés par l'ONEM sont souvent en contradiction avec les diagnostics des organismes régionaux et des opérateurs** ; ce qui entraîne chez la personne une série d'injonctions paradoxales et force les opérateurs à faire de la couverture sociale pour les jeunes contrôlés par l'ONEM. Plutôt que d'engager le jeune dans un processus d'insertion, les opérateurs sont amenés à réaliser le travail nécessaire (CV, lettres,...) pour que le jeune ne soit pas sanctionné par l'ONEM.

"Il y a plus de gens qui arrivent avec un contrat de recherche d'emploi alors que selon moi ils ne sont pas en état de chercher du travail. Et donc on est un peu dans ce paradoxe : On dit aux gens "Moi je vous conseillerais d'abord de vous former" mais eux ils disent "Mais non, je dois avoir des preuves de recherche d'emploi" et donc on fait un peu du travail de couverture sociale. On leur fait des CV, des lettres mais on sait que ce n'est pas vraiment ce dont ils ont besoin." (Un travailleur social)

Les professionnels semblent aussi remarquer que **les personnes sanctionnées par l'ONEM sont souvent les personnes les plus précaires** qui ne disposent pas des moyens pour se défendre.

"Et j'ai l'impression que tous les gens que j'ai rencontré et qui ont effectivement eu une sanction, c'est généralement les gens les plus précarisés." (Un travailleur social)

"C'est qu'il y a des soucis psychosociaux et que ce sont les gens les plus incapables de se défendre." (Un travailleur social)

Du côté des organismes régionaux, les professionnels énoncent que le manque de temps et l'exigence en termes quantitatifs peuvent amener à une **sursélection des publics au détriment des personnes les plus éloignées de l'emploi**. Dès lors, les personnes rencontrant le plus de problèmes sont celles qui paradoxalement sont le moins accompagnées.

"Ces gens là ont besoin d'aide. Ils ont besoin de cet accompagnement. Mais ces gens là ont tellement de problèmes que bon, on choisit plutôt la facilité et de prendre dans les dispositifs d'autres qui sont plus autonomes." (Un travailleur social)

"Mais les gens qui ont trop de retard, les gens qui ne sont pas employables. On le voit. Et bien ces gens là sont renvoyés. On ne s'en occupe pas." (Un travailleur social)

"Vous vous rendez compte que ce sont les personnes les plus précaires qui n'ont pas de suivi. Moi, je pense aussi que c'est les personnes les plus difficiles à accrocher pour lesquelles il faut plus de moyens pour pouvoir faire un suivi de qualité." (Un travailleur social)

Certains acteurs trouvent aussi que **les organismes régionaux ne donnent pas aux jeunes ce qu'ils attendent** et ne les aident pas réellement à trouver un travail

"J'ai rencontré vraiment des jeunes "De toute façon, Actiris, qu'est-ce qu'ils vont faire avec moi ? Juste des actions administratives. Elle ne va jamais chercher avec moi un boulot. Et même si elle cherche du boulot, elle va me forcer à prendre un truc que je ne veux pas." Donc il y a aussi l'obligation de résultats qui ne collent pas avec les aspirations des jeunes." (Un travailleur social)

Les professionnels ont souvent évoqué l'utilité de personnes qui superviseraient les actions d'insertion pour offrir au jeune un accompagnement global. Ils pourraient attribuer ce rôle aux organismes régionaux mais estiment que c'est impossible, car le temps consacré aux dossiers ne permet pas aux organismes régionaux de superviser le suivi des personnes

"Actiris n'a pas les moyens de jouer ce rôle puisqu'on va chez Actiris, ça dure 20 minutes et on reçoit l'attestation "Ok, vous êtes venus chez moi. Maintenant dépêchez vous d'aller chez les autres. Moi je n'ai plus le temps."" (Un travailleur social)

Les participants à l'analyse en groupe dénoncent aussi le peu de distinction entre l'aide et le contrôle, et émettent l'hypothèse qu'une **différenciation plus claire entre l'aide et le contrôle serait un facteur de succès**.

"Maintenant, Actiris fait du contrôle aussi quelque part, en transmettant des informations à l'ONEM" (Un travailleur social)

"Et puis clairement identifier une couche "contrôle" et une autre couche "accompagnement". Maintenant, ces couches ne sont plus claires pour les demandeurs d'emploi." (Un travailleur social)

Enfin, les jeunes comprennent mal les articulations du système d'activation et éprouvent des difficultés à situer les institutions.

"Il y a tellement de trucs et ils ne comprennent pas pourquoi à l'ONEM on dit ça. Pourquoi au Forem on dit ça. Enfin, ils sont vraiment perdus." (Un travailleur social)

2.3 Synthèse des facteurs de succès et/ou d'échec

Afin, d'une part, d'expliquer les difficultés d'insertion des jeunes peu qualifiés et, d'autre part, d'expliquer le succès dans l'insertion, les professionnels font appels à différents facteurs. Ces facteurs peuvent être évoqués soit d'une manière positive, soit d'une manière négative. Autrement dit, ils peuvent être évoqués comme des facteurs rapprochant le jeune du marché de l'emploi ou comme des facteurs éloignant le jeune du marché de l'emploi.

D'une manière synthétique, ces facteurs peuvent se diviser en quatre catégories :

- Les facteurs liés aux jeunes et à leur contexte;
- Les facteurs liés aux pratiques d'accompagnement;
- Les facteurs liés au système de l'insertion socioprofessionnelle;
- Les facteurs liés au système d'activation des chômeurs.

Dans la première catégorie, nous avons pu identifier une structuration en trois pôles dynamiques et interdépendants dont le centre est le jeune lui-même :

Dans le pôle psychologique, les facteurs évoqués sont :

- Les facteurs psychologiques et familiaux
- L'estime de soi et la confiance en soi
- La peur des institutions, la peur de l'emploi
- Le manque de motivation

Dans le pôle social, les facteurs évoqués sont :

- La précarité sociale et financière
- Le passé judiciaire
- Le manque de modèles de référence
- Le manque de compétences sociales
- Le milieu (famille, copains, bandes, cité,...)

Dans le pôle professionnel, les facteurs évoqués sont :

- Les expériences de travail
- Le travail au noir
- Les dispositifs d'aide à l'embauche
- Les compétences et les qualifications

Dans les facteurs liés aux pratiques d'accompagnement, les professionnels insistent sur :

- La relation d'accompagnement (confiance, respect,...)
- Le temps (parfois long) nécessaire à l'accomplissement d'un accompagnement de qualité (qui est en décalage avec le temps institutionnel)
- La perception évolutive du jeune en opposition avec une perception sur base de clichés
- La nécessité de trouver des solutions concrètes et d'éviter l'assistance
- La nécessité pour le jeune d'avoir un référent qui le connaît
- La résolution des problèmes liés aux pôles psychologique et social comme préalable à l'insertion purement professionnelle
- Le traitement du jeune dans sa globalité
- Le Jobcoaching
- La prise en compte de la liberté du jeune en opposition au risque d'ingérence
- Le travail sur les appartenances sociales (famille, bande, cité,...)
- L'utilisation de la sanction dans le cadre d'une relation de confiance et de règles communément partagées
- La mixité dans les groupes

Dans les facteurs liés au système de l'insertion socioprofessionnelle, les professionnels mettent en avant :

- La nécessité d'accroître les moyens financiers et humains des dispositifs d'insertion
- Les apprentissages méthodologiques des travailleurs sociaux
- Le risque de (sur)sélection
- L'articulation entre le monde de l'insertion et le monde de l'emploi
- Le manque d'information des jeunes quand aux dispositifs existants
- La nécessité de gérer les délais d'attente (attentes de formation, suites données à l'issue d'une action d'insertion,...)
- Le travail sur le maintien en emploi
- Le décloisonnement des dispositifs
- Le développement de l'offre de formation pour satisfaire les demandes

Dans les facteurs liés au système d'activation des chômeurs, les professionnels évoquent :

- Le manque de prise en compte de la possibilité de projets alternatifs (artistiques, culturels,...)
- La réalité du déplacement des jeunes du chômage vers les CPAS
- Les afflux de personnes et la transformation des demandes faites au système de l'ISP
- Le manque de temps dont dispose l'ONEM pour établir des diagnostics prenant en compte les réalités auxquelles sont confrontées les jeunes peu qualifiés
- Le fait que les personnes les plus précaires et les moins armées, celles qui auraient réellement besoin d'accompagnement, soient les premières sanctionnées.
- La sursélection des publics par les organismes régionaux
- La priorité accordée à la quantité du traitement des demandes plutôt qu'à leur qualité
- Le fait que les organismes régionaux ne répondent pas aux demandes des jeunes (demande de travail)
- Le manque de supervision des trajectoires des jeunes entraînant un manque de cohérence dans leur parcours
- L'indifférenciation entre l'aide et le contrôle
- Le manque d'informations à destination des publics

CHAPITRE 5 : RECOMMANDATIONS ET FACTEURS DE RÉUSSITE

1. LES JEUNES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL: UN SOUCI PERMANENT

La vulnérabilité qui caractérise l'entrée des jeunes peu qualifiés sur le marché du travail est un souci permanent pour plus d'un décideur politique, consultant, actif dans la société civile, ou citoyen. Le chômage des jeunes est un problème qui existe à toutes les époques et sur tous les marchés du travail, même durant des périodes et dans des régions favorisées sur le plan économique. Ainsi, en 2007, **le taux de chômage des jeunes** en Belgique était 'retombé' à 18,8 %, son niveau le plus bas depuis 2003⁷¹, mais il était encore et toujours deux fois plus élevé que pour les autres catégories d'âge. En Flandre, le chômage des jeunes en 2007 atteignait malgré tout encore 12%. Il est vrai que le chiffre flamand est largement inférieur aux 34% de la Région de Bruxelles-Capitale ou aux 28% de la Région wallonne, des pourcentages qui font que ces régions se classent parmi les plus mauvais élèves de la classe européenne.

Des différences au sein même des différences

Il faut cependant souligner le fait que ces données globales cachent **des différences intra-régionales** dont l'ampleur n'est pas négligeable, spécialement dans le cas wallon. Les provinces de Namur et surtout du Brabant wallon, connaissent un développement économique important depuis au moins deux décennies. De même, certains pôles de développement autour de Charleroi (*Aéropole de Gosselies*) et de Liège génèrent une activité pourvoyeuse d'emplois dans des zones pourtant fortement touchées par la crise du secteur industriel classique. Malheureusement, comme on a pu l'observer antérieurement dans le cas de Louvain-la-Neuve (Brabant wallon), les nouvelles opportunités créées sur le marché du travail bénéficient massivement aux plus qualifiés, laissant sur le côté la population sur laquelle notre recherche s'est concentrée. Les deux principales villes wallonnes et leurs sous-régions restent donc plus que problématiques à cet égard. Bruxelles pour sa part se caractérise à la fois par un dynamisme économique important et par l'exclusion massive d'une jeunesse en rupture scolaire. Ces différences régionales et intra-régionales sont donc à prendre en compte, tout en remarquant que le contexte actuel de ralentissement de l'activité économique affecte les trois Régions et touche d'abord dans chacune d'elle les segments les plus vulnérables du marché de l'emploi (secteur intérimaire, contrats temporaires). Dans la région la plus riche du pays, la Région flamande, il y a une forte concentration de chômage des jeunes

⁷¹ Source : SPF Économie, Direction générale Statistique et Information économique, EFT, Eurostat LFS; traitement Steunpunt WSE

dans le contexte propre à la ville d'Anvers et dans et autour d'un certain nombre de centres urbains comme Ostende, Gand, Malines et Genk.

Dans ce contexte, la politique varie également dans les trois régions. Bien que le traitement du chômage soit soumis aux mêmes normes fédérales à travers le plan d'accompagnement et de suivi des chercheurs d'emploi, la mise en œuvre des mesures d'accompagnement et de formation par les organismes régionaux se module différemment en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles.

Il apparaît qu'**en Région wallonne et à Bruxelles les opérateurs publics (*Forem* et *Actiris*) sont loin de jouir d'une situation de monopole**. Une multitude d'organismes publics, privés et associatifs sont actifs sur le terrain de l'insertion socioprofessionnelle (OISP, EFT, Missions locales...). Si, de manière croissante, la tendance est à l'articulation et à la mise en réseau de ces opérateurs avec les services publics régionaux, cette intégration est bien moins systématique qu'**en Région flamande, où depuis 2005 le VDAB a progressivement repris un rôle de plaque tournante en matière de mise à l'emploi**, laissant moins de marge de manœuvre à la société civile. Cette dernière se voit contrainte de traiter un nombre plus élevé de dossiers, parfois au détriment d'une approche plus intensive au plan qualitatif. Le développement du cadre d'activation commun visant à réduire le chômage (des jeunes) est donc plus qu'une simple différence de vitesses. En ce qui concerne les résultats - le nombre de jeunes touchés par une offre d'activation - la Flandre et la Wallonie sont proches l'une de l'autre.

À Bruxelles, un problème de manque de capacité d'accompagnement se pose, lui-même favorisé par un morcellement complexe et institutionnel des compétences entre les communes, les régions et les communautés. De surcroît, la population bruxelloise est caractérisée par une relative concentration de jeunes peu qualifiés d'origine immigrée, résidant dans des quartiers défavorisés. Les services de l'emploi en Région flamande et en Région wallonne tendent vers une approche d'activation qui, dans la foulée des directives européennes en matière d'emploi, combine un accompagnement rapide et un contrôle. Les jeunes bénéficient d'une offre de placement dans un délai relativement court après l'inscription : après un mois en Région bruxelloise et en Région flamande et après 3 mois en Région wallonne. Les premiers mois, on se concentre fortement sur des outils autonomes et d'un rapport coût/efficacité satisfaisant, comme des séances de placement collectives et un *matching* automatique des offres et des demandes d'emploi. Au moment d'entamer un parcours d'activation, les droits et obligations sont consignés dans un contrat de parcours. Celui-ci s'applique à tous les jeunes. La Flandre surtout mise fortement sur cette approche globale : avec le plan pour les jeunes demandeurs d'emploi de longue durée (plan des treize villes et communes) pendant la période 2005-07 et, plus récemment, avec des expériences axées sur les jeunes difficilement accessibles ou pas du tout (expériences dans huit villes). Grâce à cette approche qui combine une convocation rapide et un repérage actif, le groupe acquiert progressivement une plus grande visibilité. Cela va de pair avec une approche plus dure à l'égard des jeunes « qui n'ont pas la volonté de travailler ». Sur l'ensemble des sanctions prononcées suite à une transmission de renseignements du service de l'emploi à l'ONEM, 54% concernaient la Flandre, 40% la Wallonie et seulement 6% Bruxelles⁷².

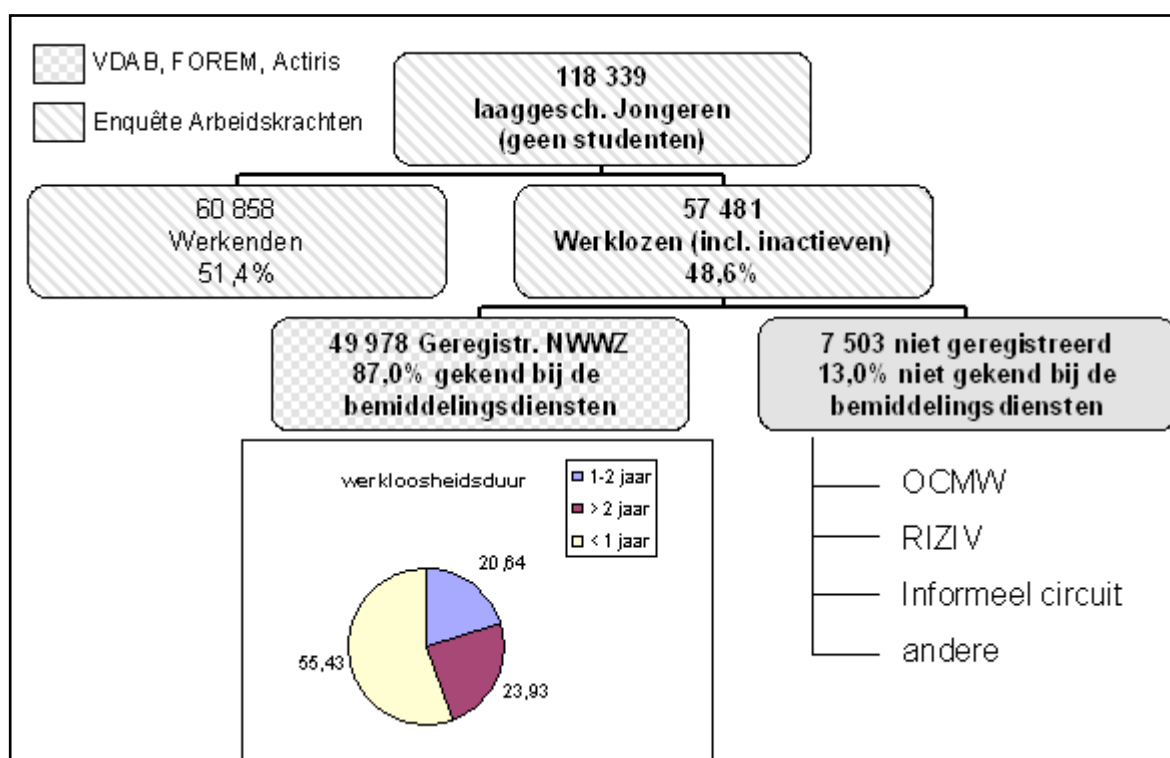
La génération NEET belge : un enregistrement assez efficace

L'approche du chômage des jeunes exige en premier lieu une approche préventive, axée sur l'enseignement. Ce n'est pas l'objet de la présente étude. De nombreuses études ont déjà mis en évidence le problème de

72 Source : cabinet du ministre fédéral de l'emploi (2 octobre 2008, Bruxelles)

la faible qualification qui entraîne une augmentation du risque de rester au chômage. Cette étude se concentre sur une approche axée sur le marché du travail. Le groupe cible est vaste et hétérogène, la problématique est complexe et on la retrouve dans différentes sphères de l'existence. Que nous apprennent les statistiques ? En 2007, en moyenne 118.339 jeunes peu qualifiés entre 18 et 24 ans avaient quitté les bancs de l'école (voir diagramme). **La moitié d'entre eux – 57 481 – étaient demandeurs d'emploi ou professionnellement inactifs.**

Illustration 1 : Représentation visuelle de la part des jeunes peu qualifiés et demandeurs d'emploi approchés par les services de l'emploi, 2007



Source : Eurostat, moyennes annuelles LFS ; VDAB ; CPAS ; Actiris

D'après nous, ce chiffre est un bon indicateur de la génération « NEET » en Belgique (NEET signifie 'not in education, employment or training'). Un problème important de la **génération NEET** dans d'autres pays est le fait que ce groupe n'est nulle part enregistré. Il va de soi que cela complique toute politique à l'égard de ce groupe. **En Belgique, le problème de l'enregistrement ne se pose pas, ou se pose dans une moindre mesure**, parce que la majorité des jeunes qui quittent l'école et ne décrochent pas immédiatement un emploi sont inscrits comme demandeurs d'emploi – même sans avoir jamais travaillé, ils peuvent en effet prétendre à une allocation d'attente. L'allocation d'attente a donc comme avantage (involontaire il est vrai) que l'enregistrement des jeunes est relativement efficace, ce qui plaide pour le maintien de ce système d'indemnisation. **Dans les pays où ce type de programme est absent, ce groupe est souvent totalement méconnu, du moins au plan administratif.** Malgré cela, une partie

des jeunes déscolarisés est encore inconnue des services de l'emploi en Belgique. Nous évaluons ce groupe à 13%, soit 7.500 jeunes chaque année. Certains d'entre eux sont enregistrés auprès d'une autre instance d'allocation (CPAS ou INAMI), d'autres restent probablement chez eux sans percevoir d'allocation ou travaillent dans l'économie souterraine. Pour affiner l'image statistique, il est nécessaire de procéder à une nouvelle intégration des statistiques via la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. Si nous examinons le maigre matériel disponible sur les caractéristiques du profil, nous voyons apparaître une image-type de la génération 'NEET' belge : peu qualifiée ou, plus précisément, *fémnine* et peu qualifiée, et d'origine étrangère⁷³ (source : Eurostat, LFS).

Dans le groupe enregistré auprès des services de l'emploi (en tout 50.000 jeunes peu qualifiés sur une base annuelle), respectivement 35, 50 et 58% des jeunes demandeurs d'emploi peu qualifiés et inoccupés étaient **demandeurs d'emploi depuis plus d'un an** en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles⁷⁴. Cependant, une partie des demandeurs d'emploi de longue durée travaille sous contrat temporaire, mais ces emplois intérimaires sont si limités dans le temps qu'ils ne sont pas enregistrés.

La politique d'approche globale du VDAB donne une idée de la problématique complexe du groupe. En 2007, la mise en oeuvre de l'approche globale (*sluitende aanpak*) des jeunes par le VDAB était presque achevée. Soulignons cependant le fait que **l'approche globale** ne signifie pas nécessairement que ces jeunes ont aussi bénéficié d'une offre d'accompagnement⁷⁵. La difficulté d'accès au groupe-cible apparaît au moment de la première invitation à un entretien d'accompagnement au VDAB. Un critère quantitatif intéressant de ce point de vue est la proportion de jeunes qui ne réagissent pas à une première ou à une seconde invitation sans raison (valable⁷⁶). L'illustration ci-dessous évalue l'ampleur du groupe des jeunes difficilement accessibles sur la base de 6.877 premières invitations au début de l'année 2008, dans le cadre du nouveau plan d'emploi pour les jeunes (*Jeugdwerkplan*). Sur l'ensemble des jeunes et pour les deux invitations, 1 229 (18%) transmissions ont été initiées en ce qui concerne 6 724 jeunes demandeurs d'emploi. Environ 56,1% de ces jeunes peuvent cependant invoquer une raison valable vis-à-vis de l'ONEM. Par conséquent, les difficultés d'accès du VDAB concernent environ 8% des jeunes. Un élément frappant est le fait que peu de jeunes annulent leur rendez-vous. Ce qui montre que les jeunes ignorent l'existence même de cette possibilité.

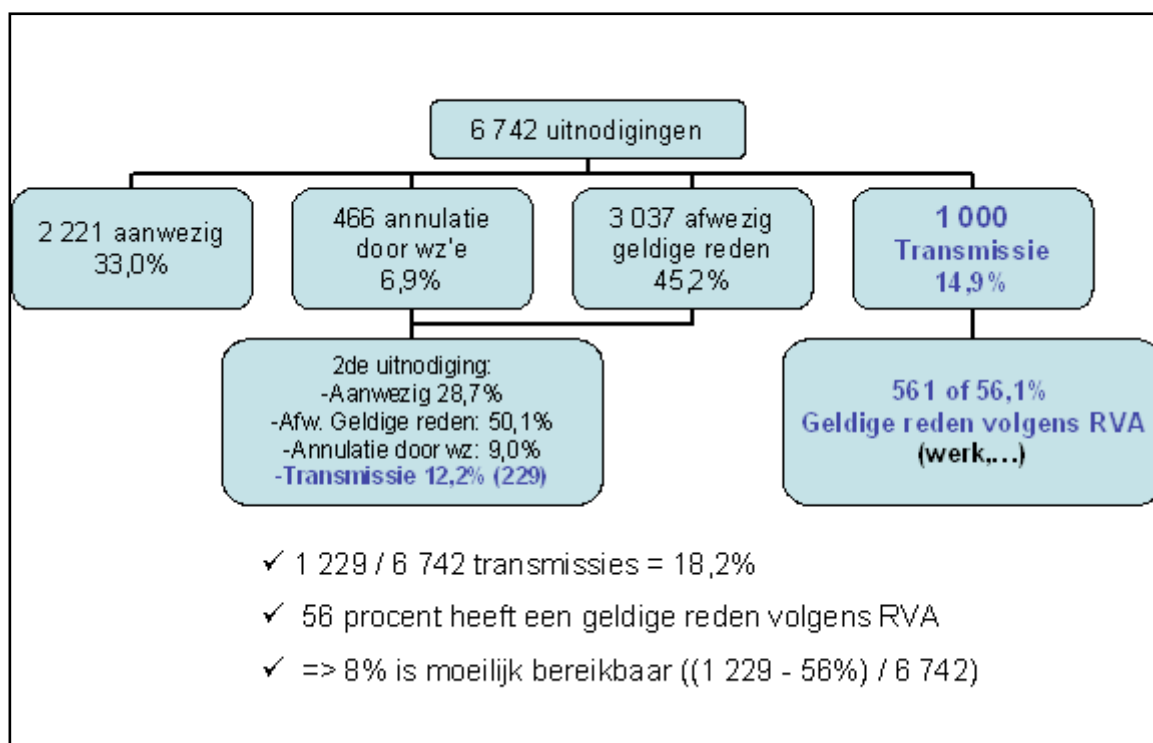
73 On estime qu'en 2006 en Belgique, il s'agissait de 38,4% des jeunes peu qualifiés (contre 13,4% des jeunes très qualifiés), 50% des femmes peu qualifiées et 36% des jeunes d'origine étrangère (contre 11 % des jeunes d'origine belge) (source : Eurostat, EFT).

74 Calculs basés sur les données respectivement du VDAB, du Forem et d'Actiris.

75 D'après la définition flamande, 2,6% des jeunes inscrits ne sont pas touchés dans le système de parcours (7,1% d'après la définition d'Eurostat ; chiffres de 2007).

76 Parmi les raisons valables, citons un travail, une maladie, une formation, une candidature...

Illustration 2 : Présence à la première et à la seconde invitation de l'ensemble des jeunes demandeurs d'emploi qui en janvier ou février 2008 étaient concernés par le plan d'emploi pour les jeunes JWP+ et ont été invités à une réunion d'information, un entretien d'accompagnement ou une action en matière d'emploi



Source : Service d'étude VDAB

D'après le VDAB,⁷⁷ 8% des jeunes chercheurs d'emploi de longue durée (jusqu'à trente ans) sont confrontés à des problèmes sans rapports directs avec le marché du travail, 18% pour cent des jeunes ont besoin d'une formation complémentaire et d'un parcours élargi, et 9% sont confrontés à un piège à l'emploi d'ordre financier (accepter un emploi apporte peu d'avantages financiers à ce groupe). Un parcours d'insertion professionnelle restreint suffit pour 64% des jeunes.

Et enfin, il importe de formuler ici une observation à propos de l'image statique donnée par les statistiques. Les chiffres forment le solde d'un certain nombre de mouvements entrants et sortants dans le fichier du chômage. En 2006, une année caractérisée par un relèvement de la conjoncture, le fichier des jeunes demandeurs d'emploi du VDAB comptait chaque mois en moyenne 25% de nouveaux demandeurs d'emploi alors que 27% des jeunes sortaient du chômage⁷⁸. C'est un phénomène que nous détectons également chez les jeunes eux-mêmes : **les jeunes trouvent certes un emploi (intérimaire), mais le perdent rapidement.**

⁷⁷ VDAB (2007), *Approche globale : évaluation après trois ans*. Bruxelles : VDAB.

⁷⁸ Pour le groupe total de demandeurs d'emploi, ces pourcentages étaient resp. de 13 et 15 pour cent (source : VDAB, 2007).

2. LES DISPOSITIFS D'INSERTION EN ACTION : EFFETS VERTUEUX ET EFFETS PERVERS

Constituant progressivement un nouvel espace intermédiaire et transitionnel, *entre l'enseignement et le marché de l'emploi*, tout en redéfinissant les modalités, voire la conception même de la *protection sociale*, cet espace de **l'insertion socioprofessionnelle s'est progressivement structuré comme un « champ inter-champs »** caractérisé par une grande diversité d'opérateurs, de dispositifs et de logiques d'intervention, formant **un paysage institutionnel et organisationnel particulièrement dense et complexe.**

En investiguant en profondeur six dispositifs, locaux ou régionaux, d'insertion socioprofessionnelle, nous avons cherché à en décrire finement le *modus operandi* (« what really happens ») et à en dégager les enseignements de l'expérience.

Tableau 1 : Présentation des dispositifs analysés, selon leur territorialisation, leur caractère contraignant, l'intensité de l'accompagnement et leur orientation vers l'emploi

cas	caractérisation du groupe cible	caractère local	caractère contraignant	intensité de l'accompagnement	orientation vers l'emploi
Aris intérim^A Bruxelles	jeunes peu qualifiés	région	non	intensif	travail intérimaire
Jobtonic^B Charleroi	jeunes ayant quitté l'école peu qualifié demandeur d'emploi de courte durée	ville	oui	graduel	mélange d'actions en matière d'emploi
Elmer asbl^C Bruxelles	chercheuses d'emploi de longue durée et peu qualifiées (tous âges ; bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale et demandeurs d'emploi)	Bruxelles à caractère axé sur un quartier	non	intensif	expérience professionnelle formation coaching professionnel
Créasol – EFT^D Liège	chercheurs d'emploi peu qualifiés (bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale, demandeurs d'emploi, inactifs ; tous âges)	ville	non	intensif	formation professionnelle et stages
Plan d'emploi pour les jeunes JWP+^E Malines	jeunes ayant quitté l'école peu et moyennement qualifiés & jeunes demandeurs d'emploi de courte durée	région	oui	graduel	mélange d'actions en matière d'emploi
Maïzena^F (JWP)	jeunes difficilement accessibles	ville	non	intensif	activités de socialisation (Maïzena)
dug-out^G Anvers	bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale	Axé sur un quartier dans et autour du stade	oui	intensif	expérience professionnelle dans une situation de loisirs (football)

A Pour une description plus détaillée, voir le rapport de recherche complet (2008: 137)

B (2008: 163)

C (2008: 119)

D (2008: 149)

E (2008: 101)

F (2008: 104)

G (2008: 131)

L'ensemble des dispositifs visent l'accès à l'emploi des jeunes sous l'angle d'un travail de leur employabilité qui consiste à augmenter leurs probabilités et capacités d'accès à l'emploi. Nous pouvons, de manière transversale et comparative, en dégager un certain nombre de constats et d'enseignements :

- Dans l'action des SPE (Forem, Actiris, VDAB), le travail sur l'employabilité repose, et c'est le cas pour *Jobtonic* et le *Jeugdwerkplan*, sur une logique de **contrainte**. Le droit aux allocations (de chômage ou d'attente) dépend, et cela est rappelé sans cesse aux jeunes, du devoir de mettre tout en œuvre pour rechercher de l'emploi. Les jeunes ont le devoir de se mettre en mouvement, ce qui constitue une condition pour l'accès à leur droit, et le risque en cas de refus d'obtempérer est l'exclusion du chômage

(par le biais des informations que les SPE transmettent à l'ONEM). Cette logique de contrainte assortie de sanctions n'est pas sans poser de questions : si elle peut constituer un incitant pour une partie des jeunes, elle induit aussi le risque de faire peser la sanction avant tout sur les jeunes déjà plus fragilisés.

- L'action des SPE repose aussi sur la logique de centration sur la mise à l'emploi et laisse à d'autres le soin d'agir sur les autres dimensions qui peuvent venir jouer comme frein à l'emploi (logement, endettement...). Si l'approche se veut intensive et individualisée, elle est, dans les faits, relativement standardisée (ce sont les mêmes outils qui sont proposés aux jeunes) et peu intensive (un atelier par semaine pour *Jobtonic* et environ un entretien de 30 min par mois pour tous les SPE). Si les SPE se donnent pour objectif officiel de toucher tous les jeunes, la logique de sélection reste présente en ce que les jeunes les plus conformes aux attentes normatives des SPE sont relativement favorisés aux dépens des autres (ceux qui ont le plus urgent besoin d'un accompagnement), qui restent dès lors en-dehors du système faute d'avoir pu être approchés, puis accrochés. Si le Forem se trouve bien dépourvu face à l'absentéisme, le VDAB, lui, à travers le dispositif *Maïzena* va jusqu'à chercher le jeune chez lui, ce qui peut être vecteur de succès. La question de **l'accroche du jeune** est en tous les cas une question centrale et n'est pas sans liens avec l'image des SPE auprès des jeunes, qui s'apparente souvent à celle d'un appareil bureaucratique, administratif et impersonnel, et ce en dépit de tous les efforts fournis par ces institutions pour faciliter l'accès à leurs services. Il faut cependant noter que les jeunes font souvent la différence entre *l'institution* et les *personnes* qui y travaillent. Ces dernières sont parfois considérée de façon très positive, du moins lorsque les jeunes ont établi un contact encourageant avec elles. Ceci montre l'importance, pour les SPE, de la présence de personnes de référence qui connaissent personnellement le jeune.
- Si les SPE semblent entrer dans **la logique du 'work-first'** favorisant la confrontation directe avec le marché de l'emploi, force est de constater, pour ce qui est de *Jobtonic* en tout cas, que la démarche reste assez clinique et repose sur un diagnostic des freins à l'emploi associé à une prescription d'actions et à un travail à partir du projet professionnel. On reste ainsi pour une bonne partie des jeunes dans une logique de mise à l'emploi différée, voire hypothétique. Autrement dit, il n'y a pas de réelle triangulation jeune-SPE-employeur et pas de réelle médiation entre le jeune et l'employeur. Les SPE peuvent aider à la recherche d'emploi et à l'orientation, mais c'est le jeune lui-même qui va devoir trouver un travail. Pour sa part, le '*Jeugdwerkplan*' mis en œuvre par le VDAB s'axe, dans certaines de ses modalités, sur la mise à l'emploi directe (par le biais éventuel de la création d'emplois dans le secteur de l'économie sociale) à travers, par exemple, la mise en place d'un 'matching' fort entre les offres et les demandes d'emploi.
- Les actions des dispositifs hors SPE se différencient fortement de celles des SPE. Qu'il s'agisse d'*Exaris intérim*, d'*Elmer*, de *Créasol* ou de *Dug-out*, une des premières caractéristiques est le caractère intensif du processus. Alors que les SPE proposent des ateliers ou des entretiens individuels espacés dans le temps, tous les autres dispositifs proposent un processus basé sur une logique de socialisation forte, presque 12h sur 24h. Ce caractère réellement (et non formellement) **intensif** nous semble être un facteur de succès à part entière pour l'insertion des jeunes particulièrement éloignés de l'emploi. Là où l'isolement et la précarisation sont associés à des processus de disqualification, de désaffiliation et de stigmatisation, un travail ponctuel et espacé dans le temps ne peut être suffisant pour reconstruire chez les jeunes des trajectoires de (re)capacitation, d'*empowerment*, de (re)socialisation ou de (re)qualification.

- Un autre facteur réunit l'ensemble de ces dispositifs. Tous proposent aux jeunes des perspectives concrètes d'emploi. Le fait que l'emploi soit au rendez-vous peut être considéré comme un facteur de succès à part entière, même si les types d'insertion professionnelle envisagés sont divers. Alors qu'*Exaris Intérim* vise l'emploi à durée indéterminée dans le circuit régulier de l'emploi, *Créasol* et *Elmer* visent **l'emploi dans des secteurs particuliers** (le bâtiment et la garde d'enfants) en utilisant différentes formes d'emploi aidé. *Dug-out* mise sur l'application de l'article 60§7 de la loi organique des CPAS en proposant des emplois qui ne débouchent pas nécessairement sur des parcours qualifiants ou sur une insertion dans le marché régulier de l'emploi ; ce qui pose la question du caractère qualifiant ou non du dispositif et celle de la qualité de l'emploi.
- Ce caractère qualifiant peut par ailleurs être envisagé comme un facteur de succès là où le manque de qualification se trouve être un facteur déterminant dans les difficultés d'insertion des jeunes. La mise au travail dans des mesures ponctuelles et peu qualifiantes peut s'avérer être une voie sans issue. L'ensemble des dispositifs hors SPE étudiés repose donc sur la logique de mise à l'emploi directe en accompagnant le jeune dans l'emploi. Cet accompagnement dans l'emploi souvent dénommé *Jobcoaching*⁷⁹ est lui aussi un facteur de succès dans les pratiques d'insertion et répond non seulement à la problématique d'accès à l'emploi mais aussi à celle du maintien en emploi, qui peut souvent être problématique chez certains jeunes.
- Les dispositifs hors SPE connaissent donc des convergences fortes qui se traduisent par une centration forte sur l'emploi, des perspectives concrètes pour le jeune, et un caractère intensif ; autant de facteurs de succès dans l'insertion. Mais ils n'en connaissent pas moins **de fortes divergences dans leurs modes d'action**. Ainsi, *Exaris Intérim* privilégie une logique de sélectivité forte et ne permet qu'aux 'meilleurs des moins qualifiés' d'obtenir l'emploi alors que les trois quarts des jeunes sont purement et simplement exclus du dispositif d'intérim social. Si ce dispositif a donc l'avantage de donner à certains jeunes des perspectives d'emploi relativement stables, il a le désavantage d'effectuer un large écrémage qui contribue à exclure encore plus les plus faibles. Inversement, chez *Créasol* et *Dug-out*, les publics se caractérisent par un éloignement important du marché de l'emploi et la sélection, si elle a lieu, est beaucoup plus souple et concerne essentiellement la motivation.
- Les dispositifs connaissent aussi des différences dans les modalités de médiation entre les jeunes et les employeurs. À ce titre, *Créasol* agit selon une logique d'ajustement mutuel entre le jeune et l'entreprise alors que *Exaris Intérim*, par exemple, agit essentiellement selon une adaptation du jeune aux exigences de l'entreprise. L'accent mis sur la relation de travail et sur un travail de cette relation (à la fois sur l'employeur et sur le jeune) semble être porteur de plus de succès qu'un travail axé sur la seule adaptation des comportements du jeune aux attentes de l'entreprise. En termes de bonnes pratiques à ce sujet, nous pouvons évoquer à titre d'exemple le *Jobcoaching* visant l'autonomisation (et non l'adaptation) et la méthode d'Intervention sur l'Offre et la Demande d'emploi (IOD) mise en œuvre en France.⁸⁰

79 Il faut souligner ici la différence entre un "jobcoaching" traditionnel et un "jobcoaching" visant l'autonomisation. En Flandre, le "jobcoach" n'entre en jeu qu'au moment de l'entrée sur le marché du travail, et vise essentiellement à aider le jeune à conserver son emploi. Dans la partie francophone, le "jobcoach" est plutôt envisagé comme accompagnateur sur l'ensemble du trajet, en ce compris au moment de la recherche d'emploi.

80 La méthode IOD est unique en ce qu'elle implique le travail au départ d'un poste concret, auquel on attache un jeune en particulier. L'employeur est contraint d'accepter le jeune qui lui est proposé.

À ce stade, nous pouvons déjà mettre l'accent sur certaines logiques porteuses de succès :

- le caractère intensif du dispositif
- la prise en compte du jeune dans sa globalité
- la possibilité réelle pour les jeunes d'obtenir des perspectives concrètes en termes d'emploi
- le fait pour le jeune de pouvoir bénéficier d'un accompagnement dans l'emploi pour éviter le décrochage
- le respect de la liberté de choix du jeune
- le caractère qualifiant du dispositif
- le travail sur la relation de travail et non uniquement sur le jeune
- la logique de non discrimination.

3. SUR LE TERRAIN DE LA POLITIQUE DE L'ACTIVATION

Une meilleure compréhension des expériences et des réactions du noyau dur des jeunes peu qualifiés n'est véritablement possible que par le biais **d'une méthode qualitative**. Pour cette étude, nous avons repéré 60 jeunes difficilement employables et accessibles, et nous les avons **interrogés** à propos de leur situation, de leurs stratégies de survie, de leurs expériences sur le marché du travail et de leurs contacts avec les instances officielles et les accompagnateurs⁸¹. Nous avons approché les jeunes en nous adressant à des *'gatekeepers'* et en utilisant la méthode dite 'boule de neige' auprès des jeunes et de l'accompagnateur du parcours. L'enquête s'est tenue à Charleroi, Bruxelles, Liège, Malines et Anvers. De plus, nous avons rassemblé des données dans le cadre de divers «focus group» rassemblant des accompagnateurs respectivement francophones et néerlandophones.

Le groupe que nous avons touché correspond bien au 'noyau dur'. La situation de ces jeunes sur le marché du travail, et leur vie en général, sont très instables. Ils rencontrent souvent **une foule de problèmes** dans différents domaines de l'existence (rupture des liens familiaux, toxicomanie et problèmes avec la justice...) qui représentent un obstacle à une intégration réussie sur le marché du travail. Ils ont accumulé un peu d'expérience professionnelle, souvent dans le secteur informel ou intérimaire. En raison des nombreux emplois de courte durée, les jeunes sont lassés du secteur de l'intérim. Ils recherchent avant tout la sécurité d'emploi et la stabilité. Seule une minorité de jeunes a un objectif professionnel précis. La plupart s'adaptent à la demande sur le marché du travail. Les choix professionnels stéréotypés sont un élément frappant. Les filles optent pour des professions d'emballieuse ou de puéricultrice. Les garçons choisissent plus souvent des professions techniques (construction, bois, soudure...). La plupart du temps, ils n'ont pas la formation voulue. Rien de neuf jusque-là. Mais si nous approfondissons les stéréotypes courants chez les jeunes, plusieurs nouveaux constats apparaissent.

81 En outre, nous avons pu puiser dans une étude d'évaluation propre réalisée auprès de 32 jeunes peu qualifiés, occupés dans un premier emploi dans une grande ville, dans le cadre de la politique relative aux grandes villes. Voir : Van Hemel et al. (2008), *Premiers emplois dans les grandes villes : évaluation des premiers emplois dans le cadre de la politique des grandes villes 2003-2007*. Bruxelles : SPF Intégration sociale

« Ils ne sont pas motivés »

Pour certains observateurs, c'est précisément l'absence de motivation qui expliquerait une bonne part du problème spécifique du chômage des jeunes. Dans le cas des peu qualifiés, cette supposition n'est que partiellement vérifiée et surtout elle tend à confondre la cause et les effets du sous-emploi. En effet, lors des premières semaines d'inactivité la motivation ne semble pas faire défaut chez la plupart des jeunes interrogés. Au contraire, si la sortie de l'école est bien causée par un 'ras-le-bol', les jeunes qui la quittent souhaitent tous, à l'exception de celles qui souhaitent fonder une famille, trouver du travail. Ils multiplient les démarches avec plus ou moins d'intensité, sollicitent leur réseau relationnel et familial proche, se présentent dans les entreprises, envoient des CV, contactent des employeurs potentiels. Mais ils déchantent rapidement, **les premiers pas vers les employeurs se soldant en effet toujours par des échecs**. On ne prend le plus souvent même pas la peine de leur répondre. De ces premières expériences négatives, qui reposent souvent sur une vision naïve du marché de l'emploi et sur l'idée initiale qu'il suffirait de vouloir à tout prix travailler pour accéder effectivement à l'emploi, les jeunes ressortent découragés et démotivés et peuvent dès lors se replier dans l'isolement et l'évitement :

« C'est toujours le même cinéma. Ils disent qu'ils me mettent sur liste d'attente, que s'ils cherchent quelqu'un ils me téléphonent. Je n'ai pas reçu un seul coup de téléphone ». (Izmir)⁸²

Il serait donc expéditif de lier faible qualification et démotivation, dans une logique essentialiste. La démotivation semble plutôt résulter de la succession d'échecs précoces sur le marché du travail. Cependant, les opérateurs soulignent le fait que ces découragements sont accélérés dans le cas des peu qualifiés. En particulier, **l'absence de modèles à suivre**, de référents qui dans l'environnement familial pourraient tirer les plus jeunes vers le haut, joue un rôle négatif dans ce contexte. En d'autres mots, une sorte de fatalisme acquis semble bien présent chez les jeunes peu qualifiés. Il n'y a pas, pour eux, d'accroche motivationnelle.

La difficulté d'accès aux jeunes chercheurs d'emploi est souvent décrite comme témoignant de ce problème de démotivation. Pourtant, il semble que nombre de jeunes précisément considérés comme «en décrochage» par le VDAB aient néanmoins pu être approchés par un conseiller. Ceci montre que **les difficultés d'accès aux jeunes ne sont pas de nature permanente**. À Malines, par exemple, des jeunes apparence démotivés se voient proposer une nouvelle offre de médiation entre autres suite à des visites à domicile et par l'intermédiaire d'un conseiller en orientation du «forum des minorités» (*Minderhedenforum*). Il semble aussi qu'avant de frapper à la porte du service de l'emploi, des jeunes cherchent activement du travail en faisant appel à d'autres canaux, comme les bureaux d'interim, des réseaux informels et les banques de données d'offres d'emploi en ligne. Quant aux «ONG» (organismes ISP en particulier), elles réussissent en partie à toucher ces jeunes... mais échouent également en partie. D'après les ONG flamandes, les expériences actuelles avec les jeunes non touchés sont en effet insatisfaisantes. Elles regrettent que l'on ne tienne pas compte des partenariats locaux qui ont été mis en place dans le cadre du «plan des treize villes et communes». Les conseillers soulignent que les jeunes doivent subir l'accompagnement d'une manière trop passive et qu'ils n'ont pas assez l'impression de pouvoir définir eux-mêmes leur parcours.

⁸² Il est à noter que le caractère authentique et direct des propos peut être altéré par la traduction du néerlandais vers le français ou inversement.

« **L'ONEM, le VDAB et le Forem risquent de devenir une machine à radiation** »

On pourrait croire que l'approche plus dure du VDAB et du Forem à l'égard des jeunes est mal comprise par les jeunes et les accompagnateurs qui leur sont proches. Pourtant, nous n'avons pas rencontré de jeunes qui remettent en question les prémisses de la politique d'activation. Les personnes interrogées nuancent cependant en disant qu'évaluer les efforts de recherche est quelque chose de subjectif, et que la pression exercée pour qu'elles acceptent un emploi ne tient nullement compte des préférences personnelles.

« Celui qui pointe au chômage est content de ce qu'il a. À présent, je ne peux pas bénéficier d'une indemnité. C'est bon pour quelqu'un qui veut tout faire. S'ils le sanctionnent, ok. Mais on ne peut quand même pas obliger quelqu'un qui est spécialisé dans quelque chose à accepter autre chose ? » (Louis)

Interrogés sur le fait de savoir s'ils ont besoin d'un « **coup de pied au cul ou d'un coup de main** », la plupart répondent en effet qu'ils ont besoin des deux, et que ce qui manque dans leur vie, c'est les personnes qui peuvent les leur donner.

« Il faut un petit peu qu'on me pousse quoi. Qu'on me dise 'Allez, maintenant, tu y vas'. Sinon de moi-même j'irai pas », explique Lolita.

« Ce qu'il me faut, c'est un petit coup de main et un bon coup de pied au cul ». (Sam)

La menace de la sanction voire de la radiation, qui fonctionne comme 'coup de pied au cul', n'est donc pas nécessairement vue comme foncièrement injuste. Les travailleurs sociaux constatent de leur côté que la sanction peut être utile, du moins lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une relation de confiance.

Une incompréhension à l'égard de la politique d'activation se manifeste surtout lorsque la sanction se rapporte à sa propre situation. Les jeunes qui ont été suspendus disent que la politique d'activation ne laisse pas suffisamment de place au contrôle personnel. Ils veulent que l'on travaille en fonction de leur demande et non en fonction de l'offre d'emplois vacants. 'Imposer' des offres d'emploi a plutôt un effet contraire, et le jeune risque de décrocher de l'accompagnement.

« On aurait vraiment dit que ce conseiller du CPAS voulait à tout prix vendre ces deux projets d'insertion professionnelle. Il avait un dossier avec toutes sortes de projets et de possibilités pour que les gens décrochent un emploi, et j'avais l'impression qu'il voulait mettre un certain nombre de gens au travail le plus rapidement possible. Et bon, c'est vrai que c'est l'objectif du CPAS et du VDAB. Mais pour moi, c'était comme si on me disait 'C'est un début. Ensuite, tu auras un travail et tu ne seras plus chômeur'. [...] Au lieu de me dire : 'Qu'aimes-tu faire ? Que veux-tu? Nous allons te préparer un parcours pour que tu puisses suivre la formation qui te convient. Ou pour que tu retournes à l'école en ayant au moins un revenu d'intégration ou une bourse d'étude, ou n'importe quelle autre allocation.' (Alejandro)

La perception des jeunes des trois régions à propos des services régionaux de l'emploi est étonnamment similaire. Ils considèrent d'abord le service public de l'emploi comme un guichet pour l'administration et le contrôle du chômage et pas tellement comme un point d'information personnel pour les questions d'accompagnement. Un point de différence concerne les expériences des jeunes à propos de **l'instrument des sanctions**. Pour les jeunes francophones, l'offre d'accompagnement est moins concluante qu'en Flandre. Peut-être est-ce la raison pour laquelle il n'y a pas de jeunes sanctionnés dans l'échantillon francophone. Dans l'échantillon néerlandophone, près d'un tiers des jeunes a déjà été confronté à des sanctions, la moitié même à plusieurs reprises. Les raisons officiellement enregistrées se répartissent de la manière suivante : dans la plupart des cas, la sanction est la conséquence d'une absence non justifiée, suivie par le refus d'un travail ou le refus de réagir à une offre de placement. Il est exceptionnel que des jeunes soient exclus de façon définitive.

Les conseillers reconnaissent qu'ils tiennent sérieusement compte de la situation personnelle des jeunes en question, et ils demandent en outre de pouvoir décider par eux-mêmes.⁸³ D'après un certain nombre d'ONG, les instances officielles risquent de s'enliser pour devenir une machine à suspension ou à radiation. Les sanctions doivent plutôt servir de menace (en dernier ressort). D'après elles, contraindre les jeunes à réagir à une offre d'emploi n'a pas beaucoup de sens. Les jeunes sanctionnés ne restent pas nécessairement en dehors du marché du travail. On peut même affirmer, du moins en ce qui concerne la Flandre, que certains jeunes sont ouverts à de nouveaux modes de contact de leurs accompagnateurs, par exemple via l'instrument des visites à domicile - pourtant controversé ailleurs. Grâce à une visite à domicile suivie d'un renvoi vers un conseiller 'flexible', leur 'disparition' du marché du travail n'a pas de caractère permanent, ce que l'on peut qualifier de positif. Au total, tout cela indique que les consultants veillent à maintenir un équilibre relativement correct entre les **deux facettes de l'activation – l'accompagnement et la sanction si nécessaire**.

Ces constats montrent que l'approche d'activation bénéficie d'un soutien correct de la part des jeunes difficilement accessibles et de leurs conseillers, bien que ceux-ci aient souvent affaire au côté ferme du système de sanction.

« Les sanctions ne marchent pas »

Tous ne s'accordent pas sur l'utilité des sanctions. Les adversaires des sanctions pointent surtout les effets négatifs pour les groupes les plus fragiles. Les partisans les considèrent comme un outil permettant de jouer sur la motivation et donc le dynamisme des jeunes. Les jeunes réagissent aux sanctions de diverses façons. Au moins deux groupes se dessinent. Les 'freeriders' (passagers clandestins) peuvent le plus souvent se raccrocher aux parents et par conséquent ils ressentent peu de pression financière. Cela concerne une minorité d'exclus. Dès la première (menace de) sanction, une partie des jeunes anticipe la (menace de) sanction suivante, ils recherchent plus activement du travail et sont disposés à collaborer davantage avec le VDAB. Un jeune déclare suivre volontairement une stratégie d'évitement :

⁸³ Cela exige bien entendu que soient mises en oeuvre des dispositions particulières concernant le profil et la formation des opérateurs travaillant avec ce public.

« J'ai fait transférer mon dossier chez [NGO]. Vous savez, ce n'est pas parce que c'est d'une mise à l'emploi gérée par des Marocains qu'ils ferment les yeux. Mais en général, ils ne sont pas aussi sévères que le VDAB. Ces gens vous comprennent. Ils l'ont vécu eux aussi. Ils veulent simplement ce qu'il y a de mieux pour chacun. S'ils s'aperçoivent que quelqu'un s'en fiche, ils font exactement comme le VDAB. Dans le passé, ce système était différent. Aujourd'hui, ils sont devenus beaucoup plus sévères ». (Karim)

À côté des 'freeriders', il y a ceux qui ne sont «pas au courant». Les discussions avec les jeunes ont montré de manière frappante à quel point ils ignorent ce qui se passe. **De nombreux jeunes interrogés se sentaient 'agressés' par le système.** Ils ne se rendaient pas compte de l'enjeu. Ils étaient mal informés. Dans les études effectuées à l'étranger, on souligne également l'importance d'une bonne communication dans la politique de surveillance en matière d'allocations. Certains jeunes n'étaient pas au courant de la politique d'activation et ne se rendaient pas compte qu'ils étaient sous le coup d'une suspension. Il arrive que les jeunes en stage d'attente ignorent tout simplement qu'une sanction a été appliquée. Une partie des jeunes subit la décision sans se défendre :

« Je n'avais pas rentré certains papiers et je ne savais pas non plus qu'il fallait le faire. Les premiers mois, je devais encore rentrer ma carte de pointage et il ne pouvait pas y avoir de cachet dessus, ce que je ne savais pas. Avant tout ça, je ne connaissais pas grand-chose au VDAB. J'ai bénéficié d'un an d'accompagnement du CPAS et ils m'ont bien aidé et expliqué. [...] J'ai alors dû aller à l'ONEM. Cela s'est bien passé. Ils ont dit 'vous voyez, vous êtes suspendu pour trois mois'. Alors, j'ai dû aller chercher certains papiers à l'intérim concernant mon revenu et les impôts. C'est ce que j'ai fait et ils ont pu me réinscrire. » (Ken)

Une sanction peut également être appliquée quand les jeunes ne respectent pas les conventions établies dans un contrat de parcours (*trajectovereenkomst*). Dans le meilleur des cas, les jeunes que nous avons interrogés savaient qu'ils avaient signé un contrat. Mais pas un jeune ne se souvenait de son contenu. Ce qui prouve que les conventions définies dans un contrat ne sont pas suffisamment discutées.

Les interviews nous permettent de conclure que les jeunes sont mal informés de leurs droits et de leurs obligations en vue du maintien d'une allocation ou d'une aide. En raison de la complexité de la réglementation, de nombreux jeunes ignorent dans quels cas ils risquent d'être sanctionnés. Cette information ne parvient chez les jeunes que lorsqu'il est trop tard, quand la sanction est déjà tombée. Pour les jeunes qui ne peuvent pas (encore) prétendre à une allocation de chômage, la sanction est tout à fait incompréhensible. La moitié des jeunes sanctionnés ignorent qu'ils peuvent se faire aider par le syndicat. Le fait qu'ils se trouvent parfois mieux au CPAS est très déconcertant. Une fois qu'ils sont informés, une partie des jeunes anticipe la menace de sanction suivante en cherchant activement un travail et en collaborant avec les accompagnateurs. Le manque d'information concerne non seulement le volet des obligations, il concerne aussi les droits. Les jeunes ont encore trop souvent l'impression qu'ils doivent subir passivement un parcours et que le conseiller est celui qui sait le mieux ce qui leur convient. Ils estiment que l'on ne croit pas suffisamment en leurs capacités. De nombreux jeunes ambitionnent un travail comme indépendant ou veulent reprendre des études, mais on ne les renvoie pas vers les instances spécialisées en la matière.

« Ils en ont marre de l'école »

Chez la plupart des jeunes interrogés, il est clair que l'arrêt de l'école a souvent été motivé par un véritable ras-le-bol. Ils s'y ennuyaient, ne voyaient pas à quoi cela allait bien pouvoir leur servir ou trouvaient cela trop difficile. Les opérateurs d'insertion, publics ou non, confirment ce diagnostic. Ceci explique, par exemple, l'image plutôt négative qu'ont les jeunes d'un dispositif qui leur est pourtant spécifiquement destiné, *Jobtonic* :

« C'est comme à l'école. On est la classe et eux les professeurs. Ça c'est l'inconvénient parce que justement, les gens, ils arrêtent l'école parce qu'ils en ont marre. Après, on se retrouve dans une classe. » (Izmir)

Le fait est que la plupart des jeunes en ont assez de l'école. Mais ils ne sont certainement pas lassés d'apprendre. La plupart des jeunes s'orientent sur le marché du travail en fonction de la demande, mais ils sont trop peu qualifiés pour les emplois qu'ils convoitent. Les jeunes sont demandeurs d'un apprentissage complémentaire mais le seuil permettant d'accéder à une formation est trop élevé pour diverses raisons. Suivre une formation est peu attrayant du point de vue financier et la plupart des formations durent trop longtemps ou font l'objet de listes d'attente. Les jeunes veulent en premier lieu une formation sur le lieu de travail. Un élément frappant est le fait que les jeunes sont très demandeurs d'une formation professionnelle individualisée mais qu'ils trouvent difficilement des employeurs qui les acceptent. Les jeunes attendent un coup de main du VDAB en la matière. Les avantages du système de formation professionnelle individuelle tels qu'ils sont perçus par les jeunes sont la sécurité d'emploi, un salaire correct et une formation sur le lieu de travail. *Elmer*, une initiative visant à mettre en place des garderies flexibles à Bruxelles, est une bonne pratique qui combine expérience professionnelle et formation. Les travailleurs peuvent suivre une formation qualifiante dans les soins aux enfants tout en accumulant une expérience professionnelle. Ils reçoivent un salaire à part entière et bénéficient d'un accompagnement dans les études. Ce qui maximalise les chances de réussite et encourage les participants à poursuivre la formation. Toutefois, ce projet est coûteux et prend beaucoup de temps.

Les conseillers estiment qu'il est important de se rendre activement chez l'employeur et de collaborer avec les bureaux d'intérim et les secteurs. En partant du constat que de nombreux jeunes ont des difficultés à garder un emploi, ils insistent pour que leur accompagnement ne s'achève pas au moment où ils décrochent un emploi. Le *coaching* professionnel est un facteur de succès important dans un parcours d'activation. **Le coach** doit pouvoir travailler en fonction des besoins des deux parties et non sur la base d'une durée maximale fixée, comme c'est actuellement le cas. Les jeunes doivent avoir un point d'ancrage fixe auquel se raccrocher en permanence.

Vis-à-vis du client, les conseillers soulignent à quel point il est important de rétablir une relation de confiance et une solidarité avec la société. La problématique multidimensionnelle de ces jeunes nécessite une approche basée sur une assistance sociale. **En se concentrant exclusivement sur le travail, on ignore la complexité des problèmes auxquels ces jeunes sont confrontés quand ils arrivent chez les conseillers.** Pour toucher les jeunes, il faut leur parler dans leur propre langue. Citons par exemple l'utilisation des 'sms' pour fixer des rendez-vous et suivre des actions, et le fait de travailler à partir de lieux très accessibles comme les maisons de jeunes.

Comme nous l'avons souligné précédemment, le jeune doit avoir un rôle central dans la concrétisation de son parcours d'insertion professionnelle. Il doit avoir l'impression qu'il a son propre parcours entre les mains. Les conseillers rejettent le modèle d'assistance traditionnel qui veut que l'accompagnateur sache mieux que son 'client' ce qui est bon pour lui. Ils préfèrent intervenir en qualité de coaches ou être 'ceux qui montrent la voie à suivre'. Les conseillers ne sont pas en faveur d'une approche trop pointue du groupe cible, par exemple en effectuant des visites à domicile. Il faut respecter la vie privée du client. Les conseillers doivent se garder de pénétrer trop avant dans la vie de ceux qu'ils conseillent.

Les conseillers confirment à quel point les jeunes peu qualifiés ont besoin d'une formation professionnelle complémentaire. Étant donné que les jeunes ont d'énormes difficultés à réfléchir à moyen ou long terme, les conseillers préconisent des modules de formation de courte durée. Ces modules de formation axés sur le groupe cible permettent aux jeunes d'envisager un travail régulier et un revenu dans un futur proche. Les conseillers ne constatent pas seulement un besoin en formation technique. De nombreux jeunes n'ont pas les compétences nécessaires en termes d'autonomie, ce que la politique d'activation actuelle ne reconnaît pas suffisamment. Les jeunes peu qualifiés ont **un énorme besoin de formation sur le plan des compétences en termes de communication et d'administration personnelle**. De plus, une orientation professionnelle basée sur un approfondissement personnel et la reconnaissance des compétences acquises ailleurs est un point important dont il faut sans cesse tenir compte pour un parcours réussi.

Les conseillers ne se considèrent pas comme 'la' solution mais comme un maillon d'un réseau d'acteurs, dans lequel chacun accomplit ses propres tâches mais où la collaboration revêt une importance capitale si l'on veut travailler de manière à obtenir des résultats probants.

« Il n'y a pas assez de crèches »

Les jeunes peu qualifiés ont un parcours d'existence fluctuant, et la rupture des relations familiales est fréquente. Parmi les jeunes peu qualifiés, on trouve un groupe important de mères isolées. Un problème bien connu des (jeunes) parents est le manque de places en crèche. Il ne s'agit pas seulement d'un manque de crèches directement accessibles. On manque aussi de crèches et de garderies abordables lorsque les horaires de travail sont irréguliers. Les parents isolés, en très grande majorité des femmes, et à la recherche d'un emploi trouvent beaucoup plus difficilement une crèche que les parents cohabitants qui travaillent. De plus, de nombreux jeunes travaillent sous contrat intérimaire et une grossesse signifie souvent la fin de l'emploi. Dans cette étude, nous avons rencontré plusieurs mères chercheuses d'emploi (et enceintes) qui suivent un parcours d'activation sans que le problème de la crèche n'ait été abordé. Ce sont souvent ces parents isolés qui ressentent le plus fortement la pression de l'activation.

« Ils sont tout le temps sur votre dos. Je n'ai pas d'autre option. On ne me laisse pas respirer. Tous les deux ou trois jours, je dois aller voir les offres d'emploi pour les titres-service. Uniquement des titres-services. Mon fils était difficile. Ce conseiller du VDAB disait 'donnez-lui cette boîte de blocs pour jouer'. Mais 2 ou 3 heures, c'était trop long. Je devais téléphoner pour ces offres d'emploi, rédiger un CV et une lettre de motivation. Alors ils demandaient : 'vous pouvez commencer ?' Je pouvais commencer tout de suite, mais je n'avais pas de gardienne. » (Jolijn)

Il est temps que l'on considère les jeunes mères isolées comme une catégorie distincte pour laquelle il faut aménager un parcours adapté. Les jeunes eux-mêmes disent qu'il est nécessaire de disposer de garderies flexibles et occasionnelles pendant la recherche d'un emploi ou le suivi d'une formation. Ils considèrent que c'est une tâche qui incombe au service public de l'emploi.

Le problème de la garde des enfants ne se limite donc pas à un manque de places. Les jeunes peu qualifiés réfléchissent et planifient à court terme. Pendant les premiers mois de leur grossesse, il faut attirer l'attention des futures mères sur la nécessité de chercher d'emblée une place en crèche pour éviter les futurs problèmes dans le parcours d'activation.

« Ils ne sont pas mobiles »

Une fois de plus, cette étude montre que la plupart des jeunes cherchent un emploi près de chez eux. Les jeunes tendent à chercher du travail dans leur quartier, alors que c'est bien souvent peine perdue. Ils veulent rester dans leur village et, si possible, dans leur rue :

« Ben je cherche, ici ou à Marcinelle. J'ai fait la rue de la Montagne aussi » (Jenny)

Les explications courantes au **manque de mobilité des jeunes** sont le manque de volonté de se déplacer, l'absence de permis de conduire ou de voiture, et des transports publics inexistantes pour les travailleurs en équipe de nuit. Une cause sous-estimée de la mobilité limitée des jeunes est leur manque d'autonomie. Les jeunes peu qualifiés ont des difficultés pour lire un plan et consulter les horaires des transports publics. Cela signifie qu'une indemnité de mobilité n'est pas en soi une solution radicale au problème de mobilité des jeunes. Les jeunes doivent apprendre à utiliser les transports publics et à s'orienter dans la ville ou à l'extérieur. Ce qui nécessite un parcours d'accompagnement qui va au-delà de la médiation professionnelle. **Il faut aussi veiller à élargir les compétences en termes d'autonomie.** Apprendre aux jeunes à être mobiles peut aussi contribuer à la mobilité interrégionale sur le marché du travail.

4. RECOMMANDATIONS POLITIQUES

Dans ce paragraphe, nous formulons d'abord trois recommandations générales pour la politique dans les trois régions. Ensuite, nous formulons quelques recommandations concrètes tant pour les acteurs centraux que locaux. Enfin, nous nous penchons sur le profil de l'accompagnateur et sur l'ensemble de ses tâches.

Généralités

Recommandation 1. Renforcer les collaborations et clarifier les complémentarités entre services publics et société civile.

Dans le domaine de l'insertion des jeunes peu qualifiés, comme dans beaucoup d'autres, l'action publique ne se réduit évidemment pas à l'action des autorités publiques. Pour réaliser leurs objectifs, ces dernières s'appuient sur une multitude d'acteurs para-publics et/ou privés qu'elles subsidient plus ou moins largement. Cette délégation présente certes le désavantage de rendre plus complexe et moins transparente la politique de l'emploi. Mais l'enquête de terrain a permis de montrer que ce coût est largement compensé par l'émergence de **bonnes pratiques** au niveau de ces opérateurs non-publics actifs dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle. Le fait que ces structures soient de taille relativement modeste, en connexion directe avec le marché du travail local, permet de mettre réellement en œuvre l'idée d'une individualisation des parcours, centrale dans le discours de l'État social actif.

La comparaison entre les trois régions montre cependant que cette articulation est d'autant plus efficace quand le service public joue un véritable rôle de coordination. Cette coordination devrait prendre des formes plus ou moins institutionnalisées selon les contextes. À un niveau minimal, il s'agirait en tout cas d'ouvrir régulièrement des espaces d'**échanges entre opérateurs**, organisés et financés au niveau régional ou sous-régional (pour les grandes villes). Il ne s'agirait pas dans ce cadre de poursuivre une visée d'homogénéisation des pratiques et des critères, mais bien de permettre aux différents intervenants de se mettre au travail ensemble sur leurs pratiques, afin d'éclairer leurs approches et leurs logiques d'action, de confronter leurs priorités et leurs différences. En Flandre et en Wallonie, les directions régionales du VDAB et du Forem pourraient jouer un rôle de premier plan à cet égard. A Bruxelles, il faudra nécessairement tenir compte de la grande complexité institutionnelle.

De façon plus ambitieuse et plus prospective, on peut imaginer que la coordination centrale, dans le respect d'un principe bien compris de

subsidiarité, permette d'éviter que le jeune ne soit 'baladé' d'un organisme à l'autre, reprenant encore et encore le même parcours d'insertion à son début.

Deux obstacles majeurs à ce type de **renforcement des collaborations entre public et public** (Forem/VDAB/Actiris/OCMW), **ainsi que public et privé**, doivent toutefois être soulignés. En premier lieu, les opérateurs non gouvernementaux cherchent à établir une relation de complicité avec les jeunes, en se distinguant explicitement des instances responsables de la sanction – même s'ils utilisent la menace de la sanction pour inciter le jeune à entreprendre la démarche d'insertion. Dans une relation d'articulation plus explicite, le danger d'une confusion des rôles peut tendre à s'accroître, privant les opérateurs de terrain d'une ressource cruciale : la confiance. En second lieu, dans certains services nationaux et locaux les opérateurs tendent aussi à considérer les services publics comme étant des instances trop fortement politisées. De ce point de vue, l'accroissement de l'indépendance des SPE est une nécessité et la coordination entre les différents opérateurs devrait privilégier la modalité du *travail en réseau* (qui suppose l'établissement de relations de coopération, éventuellement conventionnelles, entre des acteurs autonomes) plutôt que celle du *marché* (qui induit la mise en concurrence des différents opérateurs), ou celle de la *hiérarchie* (qui correspond une coordination fondée sur l'autorité et l'imposition centralisée de normes).

Il est donc recommandé d'impliquer davantage et à part entière tous les acteurs locaux concernés. L'intégration locale est un facteur de réussite pour atteindre des jeunes difficilement employables. Les SPE ne sont pas seuls à devoir impliquer davantage les partenaires locaux. Ces derniers doivent également collaborer au lieu de se concurrencer ou de concurrencer les SPE. Dans le cas contraire, on risque de voir les partenaires locaux eux-mêmes contribuer à la perception négative des jeunes à l'égard des SPE. Les conseillers devraient bénéficier de davantage d'autonomie, et devraient être déchargés des tâches administratives. Trop d'administration empêche un accompagnement de qualité.

Recommandation 2. Favoriser les trajets courts et intensifs, via l'emploi.

L'enquête démontre clairement que les jeunes peu qualifiés sont bien, à la sortie de l'école – fût-elle une sortie très prématurée du point de vue du niveau de certification acquis – en recherche active d'emploi. Pour la plupart, ils souhaitent rapidement gagner en autonomie et rejettent nettement les modalités hiérarchisantes et stigmatisantes qui leur rappellent les expériences scolaires négatives. Le paradoxe est qu'en raison même de leur profil, de leur comportement, de leurs caractéristiques, on leur propose généralement des parcours longs, tortueux, sans réelles perspectives. Bien souvent, les formations organisées par les opérateurs ne débouchent pas sur l'emploi, soit que ces formations ne sont pas nécessairement porteuses, soit qu'une fois la formation terminée, le stagiaire demeure livré à lui-même pour rechercher un emploi. Dans cette optique, les jeunes deviennent parfois de véritables spécialistes de l'ISP et vont de dispositif en dispositif sans jamais quitter le monde de l'insertion pour rejoindre celui du travail. Les acteurs du secteur ISP sont parfois eux-mêmes relativement éloignés du monde de l'entreprise, et donc en décalage par rapport aux attentes des jeunes. Pourtant, les expériences comme *Créasol* (Liège) et *Exaris* (Bruxelles) montrent, à des degrés divers, qu'il est possible de raccourcir drastiquement le temps passé en formation. Ou, pour le dire plus précisément, qu'il est possible de *poursuivre la formation via l'emploi*. Il nous semble crucial de s'inspirer de ces expériences afin d'accélérer la mise à l'emploi et d'éviter le risque de démotivation, qui guette particulièrement les jeunes.

Il faut néanmoins reconnaître que, spécialement dans le cas des peu qualifiés, l'accès à l'emploi n'est pas garant du *maintien en emploi*. **Travailler le maintien en emploi par un travail social sur la relation**

entre le jeune et l'entreprise est donc une *condition sine qua non* pour permettre aux jeunes de s'insérer durablement. Les organismes régionaux pourraient à ce titre jouer le rôle de médiateur entre les jeunes et les employeurs. Ce travail pourrait aussi être confié aux opérateurs d'insertion socioprofessionnelle qui devraient recevoir des moyens supplémentaires spécifiques pour effectuer du *jobcoaching* sur l'ensemble du trajet professionnel⁸⁴ et utiliser de façon plus étendue les possibilités du PFI ou FPI, en étroite concertation avec les SPE. Dans ce cadre, les employeurs devraient également être plus systématiquement associés au processus, dans une véritable triangulation SPE-ISP-Entreprises au centre de laquelle doit être impliqué le jeune lui-même.

Cette étude comporte de nombreuses recommandations concrètes visant à rendre l'offre de formation plus attrayante et plus accessible. Les secteurs et les plateformes locales ont un rôle important à jouer en la matière. Les secteurs sont les mieux à même d'évaluer les besoins des employeurs. Des plateformes locales peuvent rapprocher la demande et l'offre de formations locales. Suivre une formation doit être financièrement attrayant, la formation ne doit pas durer trop longtemps et elle doit être suffisamment axée sur l'expérience. Pour les jeunes mêmes, la formation professionnelle individuelle est une mesure insuffisamment utilisée.

Recommandation 3. Bien calibrer les sanctions.

Ni les jeunes ni les opérateurs ne semblent rejeter catégoriquement l'idée de sanction. Ce dont témoignent les jeunes engagés dans un « parcours d'insertion », c'est de leur rejet des relations calquées sur le modèle scolaire. Ils veulent être considérés comme des adultes. Lorsqu'ils ressentent et expérimentent, au sein même des dispositifs et dans les relations avec les intervenants, une reconnaissance de leur existence et de leurs compétences, celle-ci est souvent positivement déterminante. Une relation positive est celle qui pose d'emblée le jeune en position d'acteur de sa propre trajectoire, en l'invitant à mobiliser ses ressources (personnelles, sociales, professionnelles) propres. Surtout, elle tend à faire de cette mobilisation l'un des outils essentiels d'une mise à l'emploi effective, et non pas euphémisée au travers de dispositifs parascolaires.

C'est seulement dans ce cadre que la contractualisation de l'action sociale est à priori porteuse de potentialités. Dans le cas précis du groupe-cible des jeunes peu qualifiés, le changement de comportement attendu et l'effectivité d'une politique de contrôle et de sanction ne seront avérés qu'à la **condition que** :

- les organismes régionaux, d'accompagnement de formation soient en mesure de proposer aux jeunes un véritable contrat de mise à l'emploi (et pas seulement d'*accompagnement* dans la recherche d'emploi), qui conduise à une possibilité effective d'emploi ;
- cette réponse, modulée et individualisée, soit proposée en priorité aux jeunes jugés à priori les moins employables ;
- la mobilisation et la contractualisation incluent les employeurs publics et privés (pas une simple adaptation du jeune à l'employeur, mais une démarche mutuelle : l'apprentissage est aussi, en quelque sorte, un impératif pour l'employeur) ;
- les conditions matérielles de ce parcours soient assurées (offre de formation suffisante notamment) ;
- tout au long de ce parcours le jeune dispose d'un véritable accompagnateur-référent, une personne de confiance, sans fonction de contrôle ;

84 Cf. note 79 plus haut.

- aux différentes étapes du parcours, le jeune soit mis face à de véritables choix (qui ne soient pas des choix contraints de type 'workfare'), ce qui rend légitime qu'il en assume les conséquences ;
- le contrôle et le cas échéant la sanction par l'ONEM soient en conséquence basés sur des éléments objectifs, tels que le refus d'accepter un emploi convenable ou l'abandon de la formation, plutôt que sur une évaluation subjective des attitudes subjectives, spécialement problématique dans le cas des jeunes peu qualifiés ;
- les jeunes soient beaucoup mieux informés. C'est d'autant plus vrai pour le groupe cible au centre de cette étude, à savoir les jeunes peu qualifiés, difficilement accessibles et employables. Concrètement, il est souhaitable de renforcer la communication concernant le contenu du parcours d'activation, les droits et les devoirs des demandeurs d'emploi. Cette tâche qui incombe aux instances officielles mais aussi aux syndicats et à d'autres organisations de la société civile, qui sont plus proches des demandeurs d'emploi.

Recommandations concrètes à l'intention des acteurs centraux et locaux (ONEM, CPAS, services régionaux pour l'emploi, pouvoirs locaux)

- Il est préférable de regrouper **les parents isolés** – en très grande majorité des femmes – et les jeunes femmes enceintes dans une catégorie prioritaire distincte, puisqu'ils ont besoin d'un parcours adapté. Le potentiel professionnel inexploité au sein de ce groupe de demandeurs d'emploi peut être utilisé de façon positive pour remédier au manque de crèches (réf. *Elmer*).
- Le lien entre l'enseignement et le marché du travail doit être amélioré en ce qui concerne **les jeunes qui ont abandonné prématurément leurs études**. Avec le nouveau *Plan d'emploi pour les jeunes* et *Jobtonic*, les jeunes ayant prématurément abandonné l'école sont invités à une séance de médiation collective un mois après leur inscription. Ces jeunes doivent bénéficier immédiatement d'un soutien individuel tout comme ceux de l'enseignement à temps partiel et spécial. Il s'agit d'une responsabilité partagée par le service de l'emploi et les écoles.
- **Les emplois intérimaires** de courte durée sont une réalité pour les jeunes. Ils doivent donc être **considérés comme une expérience professionnelle**.
- La dynamique de la situation professionnelle des jeunes montre qu'un parcours réussi ne s'arrête pas au moment de décrocher un emploi. L'accompagnement des jeunes peu qualifiés se concrétise le mieux lorsque l'accompagnement perdure et implique un **coaching professionnel pendant** l'emploi.
- Pour mesurer le succès de l'accompagnement des jeunes confrontés à des problèmes multidimensionnels dans un parcours d'insertion professionnelle, il faut utiliser d'autres **critères de réussite** que l'emploi officiel. Concrètement, nous proposons, pour mesurer le succès, de définir les étapes intermédiaires d'un parcours, par exemple, apprendre à utiliser les transports publics pour faciliter la mobilité, trouver une médiation des dettes ou soigner une toxicomanie. La mise à disposition d'outils de ce type, qui rendent possible un trajet sur mesure, requiert une meilleure coordination des différents services destinés aux jeunes.
- Les difficultés d'accès aux jeunes sont imputables aussi bien aux jeunes mêmes (ne pas ouvrir le courrier...) qu'aux services de placement. Un **suivi des jeunes cohérent mais accessible** au plus grand nombre est prioritaire. Il est nécessaire de prêter plus d'attention au suivi en cas de sanction. Les canaux de **communication et la langue utilisée** doivent être **mieux adaptés** aux jeunes.
- Les projets de promotion de l'emploi dans le cadre de **l'article 60** sont trop souvent mis en œuvre par les CPAS en partant des besoins en main-d'œuvre dans le secteur non-marchand et les entreprises

publiques. Les jeunes accumulent une expérience professionnelle dans des emplois pour lesquels il n'y a pas de demande sur le marché du travail. Pendant des projets de promotion de l'emploi, améliorer les compétences en matière d'autonomie (mobilité, image de soi, dettes...) est également une nécessité.

Vers un nouveau contenu des tâches des accompagnateurs des jeunes

Étant donné le degré de difficulté et la complexité du groupe cible, une spécialisation des accompagnateurs est souhaitable. Cette étude a fourni de nombreux éléments relatifs à la manière dont les accompagnateurs considèrent l'ensemble de leurs tâches et les accomplissent sur le terrain. En fonction de cette information, nous proposons une ébauche d'un nouveau **profil de tâches** pour l'accompagnateur des jeunes. Davantage de spécialisation signifie aussi qu'il faut revoir la division des tâches avec les fonctions et les organisations existantes. La division des tâches s'est développée de façon 'ad hoc' à partir des instruments et des moyens financiers. Une meilleure harmonisation de l'offre existante est souhaitable et nécessaire. Cette remarque s'applique en particulier à la Région bruxelloise où l'imbrication des compétences complique considérablement l'accès des jeunes aux accompagnateurs. Nous énumérons ci-dessous les tâches et les caractéristiques principales d'un accompagnateur de jeunes spécialisé :

Un accompagnateur efficace :

- *travaille d'une manière **accessible** au plus grand nombre.* L'accompagnateur utilise des canaux de communication adaptés au groupe cible (GSM, e-mail...). L'accompagnateur est facilement joignable (sans rendez-vous). Il ou elle se rend dans des endroits accessibles au plus grand nombre pour repérer les jeunes, leur parler et les accompagner. Pour cela, il est nécessaire que l'accompagnateur se constitue un bon réseau local avec l'ensemble des acteurs pertinents. Il doit donc quitter son bureau pour privilégier le 'travail de terrain'.
- *informe et conseille le client.* Un accompagnateur efficace **joue un rôle de coach** mais laisse la décision finale au jeune ('*empowerment*'). Le parcours d'insertion doit être basé sur la négociation et non sur une communication unidirectionnelle. Pour cela, il est indispensable de croire dans les capacités du jeune (même si celui-ci commettra sans nul doute des erreurs).
- *sait doser correctement son **empathie**.* Il ou elle prête une oreille attentive et compréhensive sans pousser le jeune dans un rôle de victime.
- *tient compte des problèmes dits « périphériques ».* Pour les groupes cibles plus fragiles, on attend d'un accompagnateur autre chose qu'un placement en fonction des postes vacants. Résoudre les **problèmes dits «périphériques»** est une étape intermédiaire du processus d'accompagnement. La mobilité, la garde des enfants et la médiation de dettes sont des questions importantes dans un parcours d'insertion.
- *est proche de l'employeur.* Un accompagnateur doit pouvoir **négocier directement avec l'employeur** aussi bien pendant le processus de recrutement que pendant l'emploi. Un accompagnateur informe et soutient un employeur dans l'application des mesures en matière d'emploi. Un accompagnateur efficace est capable de faire intervenir des réseaux d'employeurs (bureaux d'intérim et réseaux patronaux) pour rapprocher sa clientèle du marché du travail. Pendant l'emploi, l'accompagnateur sert de médiateur entre le travailleur et l'employeur. Le *coaching* professionnel est un élément indispensable à la réussite d'un parcours d'insertion professionnelle durable et de qualité.

- *a les qualités nécessaires pour gérer un public cible jeune.* Ce qui impose des **conditions de sélection particulières** pour les accompagnateurs. Actuellement, on ne tient pas suffisamment compte d'une formation réciproque des et par les accompagnateurs.
- *veille à assurer un parcours «parfait».* Un accompagnement chaleureux mérite toute l'attention. Décrocher, ou ne plus oser demander de l'aide, est lié à un suivi trop limité. Les jeunes doivent savoir qu'ils peuvent toujours se raccrocher à l'accompagnateur. Pour cela, il faut que les accompagnateurs puissent *gérer un nombre moins important de dossiers* (parce que les jeunes reviennent plus souvent) et que les organisations de placement puissent travailler avec des moyens plus structurels. Pour les jeunes peu qualifiés, **un accompagnement professionnel soutenu** est préférable.
- *utilise de nombreux instruments.* Nous avons déjà évoqué l'importance d'une bonne relation avec les employeurs et les réseaux patronaux. De nombreuses offres d'emploi ne sont pas publiées. La mobilisation des réseaux informels doit être un élément structurel de tout parcours d'insertion professionnelle étant donné qu'il s'agit d'un important canal de recherche d'emploi.

Quels que soient les efforts accomplis envers le groupe cible de cette recherche, il n'est pas à exclure qu'une partie des jeunes ne soient évidemment pas – ou pas directement – employables. Il n'y a pas de solution-miracle au chômage des jeunes. Mais une politique qui tiendrait compte des recommandations ici formulées constituerait sans doute un pas dans la bonne direction...

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie HIVA

Beukeveld M., Rouweler A.-K., van Teerns M. & Vosselman J. (2005), *Werkt Groningen@Work ? Eindrapportage Groningen@Work*, Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, Groningen.

Bollens J. (2007), 'Activering van jonge werklozen', *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, jrg. 17, nr. 2, p. 35-38.

De Cuyper P. & Struyven L. (2004), *De trajectbegeleiding van werklozen in Vlaanderen: de kloof tussen beleid en uitvoering. Deel 1: casestudies (met synthese en aanbevelingen)*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

De Koning J. (2007), 'Is the changing pattern in the use of active labour market policies consistent with what evaluations tell us about their relative performance?', in de Koning (ed.), *The evaluation of active labour market policies: measures, public private partnerships and benchmarking*, Elgar, Cheltenham, p. 23-45.

Demazière D. (2003), *Le chômage, comment peut-on être chômeur ?*, Belin, Paris.

European Commission (2007), *Employment in Europe*, European Communities, Brussel.

Gelderblom A., de Koning J. & Lachhab K. (2007), *Effecten van 'zachte' kenmerken op de reïntegratie van de WWB, WW en AO populatie: een literatuurstudie*, SEOR, Rotterdam.

GSIW (2007), *Het kwalitatieve profiel van de bereikte jongeren in het Gentse jongerenwerkplan*, Gent, Stad In Werking, Gent.

Herman G. (2007), *Travail, chômage et stigmatisation, une analyse psychosociale*, De Boeck, Bruxelles.

Hertogen (2007), 'Oostendse jongeren ten onrechte als werkzoekende geschapt', *Bug-bericht 75*, www.npdata.be (10.10.2007).

Hoge Raad voor de Werkgelegenheid (2007), *Verslag 2007*, <http://www.werk.belgie.be/WorkArea/showcontent.aspx?id=10018>.

IDEA Consult (2007), *Uitzendkrachten in 2006: profiel- en tewerkstellingskenmerken*, IDEA Consult, Brussel.

Larsen (2007), 'Network versus economic incentives: an economic sociological account of the transition from unemployment to employment', unpublished paper presented at Annual ESPAnet Conference, Aalborg University, Denmark, 20-22 september.

OCDE (2007), Des Emplois pour les jeunes – Belgique, Paris: OCDE.

Pemberton S. (2008), 'Tackling the NEET generation and the ability of policy to generate a 'NEET' solution – evidence from the UK', Environment and Planning C: Government and Policy, nr. 26, p. 243-259.

RVA (2008), Jaarverslag 2007, RVA, Brussel.

Schmidt G. (2006), 'Social risk management through transitional labour markets', Socio-Economic Review, jrg. 4, nr. 1, p. 1-33.

SLN (2006), SLN-nota 'stand van zaken jeugdwerkloosheidsplan', Steunpunt Lokale Netwerken, Gent.

Struyven L. & Vandenbrande T. (2003), 'Creatie van werkgelegenheid in de stad', in: Task Force Stedenbeleid, De eeuw van de stad. Over stadsrepublieken en rastersteden. Voorstudies, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Brussel, p. 87-112.

Tielens M. & Vermandere C. (2007), 'Cijferen met jongeren: een doorlichting van de arbeidsmarktsituatie van jongeren in Vlaanderen en Europa', WSE-report 4-2007, Steunpunt WSE, Leuven.

Vandenbroucke (2006), Steden- en Gemeentenplan ter bestrijding van de jeugdwerkloosheid, toespraak in het H. Consciencegebouw te Brussel, 21 december 2005.

Vandenbroucke (2007), 'Acties tegen jeugdwerkloosheid: elementen voor een tussenstand', VESOC-Nota, Brussel.

Van Hemel L., Champetier B., Struyven L., Franssen A. & Vanderborght Y. (2008), Startbanen op de werkvloer van de grootstad: evaluatie van de startbanen toegewezen aan het federale grootstedenbeleid (2003-2007), consortium HIVA-K.U.Leuven-FUSL, Leuven-Brussel (nog niet gepubliceerd).

Van Hemel L. & Struyven L. (2007), Naar één loket voor werk. Evaluatie van de ruimtelijke spreiding, het gebruik en het partnerschap van de werkwinkel. Deelrapport 2, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

Van Regenmortel T. (2007), Focus op maatschappelijk kwetsbare jongeren, HIVA-KULeuven, Leuven.

VDAB (2007a), Werkzoekende schoolverlaters in België: 22^{ste} studie, juni 2005 – juni 2006, <http://www.vdab.be/trends/schoolverlaters/schoolv2006.pdf>.

VDAB (2007b). 'Veel beweging op de arbeidsmarkt', VDAB ontcijfert, jrg. 2, nr. 5, p. 1-2, <http://www.vdab.be/trends/ontcijfert/ontcijfert2007nr5.pdf>.

VDAB (2007c), *Evaluatie steden- en gemeentenplan met betrekking tot de jeugdwerkloosheid (STGP)*, VDAB, Brussel.

VDAB (2007d), *Voorstel Jeugdwerkplan Vlaanderen*, Brussel: VDAB.

VDAB (2007e), *Sluitende aanpak: evaluatie na drie jaar*, VDAB, Brussel.

VDAB (2008), *'Hoe jonger, hoe sneller aan het werk'*, VDAB onderzoekt, jrg. 1, nr. 1, p. 1-3, <http://vdab.be/trends/onderzoekt/onderzoekt2008nr1.pdf>.

Verhofstadt E. (2007), *Qualitative aspects of job entry*, Universiteit Gent, Faculteit Economie en Bedrijfskunde, vakgroep sociale economie, Gent.

Wolbers M. (2007), *'The permanent effects of a bad start'*, unpublished paper presented at 15th annual workshop Transitions in Youth, Universiteit Gent, Gent, 5-8 september 2007.

Bibliographie FUSL

Rapports

Agence Alter (2007), *Plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs*, Bruxelles, numéro spécial n° 228 de la revue « Alter échos ».

Bouchat M.-T. et Defeyt P. (2006), *La formation en Wallonie : Un nécessaire recentrage de la politique régionale*, Namur.

Collet S., Weickmans G. et Deschamps R. (2007), *Les politiques d'emploi et de formation en Belgique : estimation du coût des politiques wallonnes et comparaisons interrégionales et intercommunautaires*, FUNDP, rapport de recherche.

Conseil Economique, Social et Environnemental (2008), *25 ans des politiques d'insertion des jeunes : Quel bilan ?*, Paris, Projet d'avis.

Cellule de recherche et développement de « Lire et écrire » (2007), *Plan pour l'emploi des jeunes bruxellois. L'offre d'une première expérience professionnelle pour les jeunes. Chômage et emploi des personnes peu qualifiées*, Bruxelles, étude de faisabilité.

Cherenti R. (2007), *Les exclusions ONEM : Implication pour les CPAS*, Fédération des CPAS, rapport de recherche.

Cockx B., Defourny A., Dejemepe M. et Van der Linden B. (2007), *Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation*, UCL-FNRS, rapport de recherche.

Dalla Valle C., Desmette D., Liénard G et Herman G. (2005), *Actions, publics et effets de dispositifs d'insertion sociale : Analyse de l'opération « Pour une participation citoyenne »*, UCL, rapport de recherche.

Dang A.-T. et Zadjela H. (2007), *Fondements normatifs des politiques d'activation : Un éclairage à partir des théories de la justice*, Centre d'études de l'emploi, document de travail n°83.

Farvaque N. (2004), *L'action publique en faveur de l'insertion des jeunes : Dispositifs locaux, administration des politiques et encadrement des intermédiaires*, Ecole normale supérieure de Cachan, document de travail.

Favarque N. (2005), *Analyse de l'action publique et approche par les capacités : Une analyse des dispositifs et trajectoires d'insertion*, Université de Marne-la-Vallée, thèse de doctorat.

Fenaux P. et Lemaigre T. (2000), *Les missions locales et OOTB, acteurs clés de la recomposition des politiques sociales au niveau local*, Agence Alter, note de travail.

Lohest O. et Van Haepere B. (2001), *Evaluation du fonctionnement du parcours d'insertion en Région Wallonne*, Ministère de la Région Wallonne, division de la fonction publique, discussion paper.

Vendramin P. (2007), *Les jeunes, le travail et l'emploi. Enquête auprès des jeunes salariés en Belgique francophone*, fondation Travail-Université, 2007, rapport de recherche.

Rapports officiels

Bruxelles Formation, *Rapport annuel 2006*, 2007.

Comité bruxellois de concertation économique et sociale, *plan d'action pour les jeunes*, 2008.

Conseil supérieur de l'emploi, *Rapport 2006*, Bruxelles, 2006, Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Conseil supérieur de l'emploi, *Rapport 2007*, Bruxelles, 2007, Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Federgon, *Le marché de l'emploi en mouvement : Tendances sur le marché de l'emploi et dans le domaine de la politique RH*, Bruxelles, 2007.

Idea Consult, *Evaluation du nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi*, Bruxelles, 2008, rapport d'évaluation.

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale, *Atlas de la santé et du social de Bruxelles-Capitale 2006*, Bruxelles, 2006, Commission Communautaire Commune.

Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications, *Analyse de la situation socio-économique de la Région de Bruxelles Capitale*, Bruxelles, Actiris, 2004.

Observatoire de l'emploi et des qualifications, *Inventaire des mesures d'aide à l'emploi en 2006*, juin 2007.

Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications, *Evolution du marché du travail bruxellois: entre dynamisme et dualité*, Bruxelles, Actiris, 2003.

OCDE, *Des emplois pour les jeunes – Belgique* -, 2007

ONEM, *Rapport d'activités 2006*, Bruxelles, 2007.

Songe C., Bollens J. et Heylen V., *Flux entre le chômage, l'emploi et les CPAS*, SPP intégration sociale, 2006.

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Evaluation de la politique de l'emploi 2003-2005 en Belgique*, Bruxelles, 2005.

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs : Evaluation mars 2008*, 2008, Rapport d'évaluation.

ULB, KUL et ICCED, *Analyse dynamique des quartiers en difficulté dans les régions urbaines belges*, Bruxelles, 2006, SPP Intégration Sociale.

Vandermotten C., *Evolution socio-économique, reproduction sociale et formation à Bruxelles*, Bruxelles, 2007, Commission Consultative Formation Emploi Enseignement.

Articles

Abou Sada G. et Zeroulou Z. (1993), 'L'insertion sociale et professionnelle des jeunes diplômés issus de l'immigration', *Critique régionale* n°18, 1993.

Autes M. (1995), 'Genèse d'une nouvelle question sociale : l'exclusion', *Lien social et politiques* n°34, 1995, p. 43-53.

Bajoit G. (1998), 'Exit, Voice, Loyalty... and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement', *Revue Française de Sociologie*, 29 (2), 1998, p. 325-345.

Bel M. (2001), 'Cadres institutionnels et rôle des organisations dans la construction de la formation professionnelle des jeunes', *Education et sociétés* n° 7, 2001.

Castra D. Pascual A. et Guénel 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* n°12, 2006.

Cicchelli V. et Pugeault-Cicchelli C. (2006), 'La recherche sociologique sur la jeunesse en France en lien avec les préoccupations politico-administratives', *Céreq*, papers 79, 2006.

Demazière D. et Pélage A. (2001), 'Mutations de la construction de l'insertion professionnelle : La cas du dispositif des « emplois jeunes »', *Education et sociétés* n°7, 2001.

Demazière D., 'La négociation des identités des chômeurs de longue durée', *Revue française de sociologie*, Vol. 33, n°3, 1992, p. 335-363.

Dubar C. (2001), 'La construction sociale de l'insertion professionnelle', *Educations et Société* n°7, 2001.

Fondeur Y. et Minni C. (2004), 'L'emploi des jeunes au cœur des dynamiques du marché du travail', *Economie et Statistique* n° 378-379, 2004.

Fournier, G. (1992), 'L'insertion socio-professionnelle. Vers une compréhension dynamique de ce qu'en pensent les jeunes', *Carriérologie*, vol. 4, n°4, p.127-139, 1992.

Fournier G., Drapeau S. et Thibault J.-A. (1995), 'Croyances vocationnelles des jeunes entre 16 et 25 ans selon leur profil sociodémographique', *Revue canadienne de l'éducation* n°20, 1995.

Gasquet C. et Roux V. (2006), 'Les sept premières années de vie active des jeunes non diplômés : La place des mesures publiques pour l'emploi', *Economie et Statistique* n°400, 2006.

Giret J.-F. et Lopez A. (2005), 'Les politiques publiques au cœur des trajectoires des jeunes', *Cereq, Travail et Emploi* n°101, 2005.

Herman G., Bourguignon D. et Desmette D. (2003), 'Insertion des chômeurs et identité sociale', *Sciences humaines*, janvier 2003.

Jourdan D. et Herman G. (2005), 'Identifications groupales et estime de soi personnelle : Le cas des jeunes chômeurs', *Recherches sociologiques* 2005/1, p. 79-103.

Kieffer A. et Tanguy L. (2001), 'Les mouvements de la recherche sur l'insertion sociale 1980-2000', *Education et Sociétés* n°7, 2001.

Lacourt I. (2007), '« Quel est votre projet ? » L'insertion socioprofessionnelle des usagers dans les CPAS bruxellois', *Brussels studies* n°5, mars 2007.

Manço U., 'Quelle insertion pour les jeunes d'origine étrangère en Belgique ?', *Critique régionale* n°18, 1993.

Mauger G. (2001), 'Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail', *Actes de la recherche en sciences sociales* 2001/1, 136-137, p. 5-14.

Ouali N. et Rea A. (1994), 'Flou institutionnel et formalisation des pratiques de l'informel : Les expériences d'insertion professionnelle des jeunes à Bruxelles', *Lien social et Politiques* n°32, 1994, p. 103-114.

Orianne J.-F. (2006), 'Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité : critique et clinique', *Travail Emploi Formation* n°6, 2006, p. 53-92.

Roulleau-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* n°40, 1998, p. 39-45.

Rose J. (2006), 'Jeunesse et emploi en France, Tendances et analyses', *Céreq, papers* 79, 2006.

Trottier C. (2000), 'Questionnement sur l'insertion professionnelle des jeunes', *Lien social et Politiques* n°43, 2000, p. 93-101.

Trottier C. (2001), 'Les programmes d'aide à l'insertion des jeunes', *Education et Sociétés* n°7, 2001.

Trottier C. (2001), 'La sociologie de l'éducation et l'insertion professionnelle des jeunes', *Education et Sociétés* n°7, 2001.

Van der Linden B. (2007), 'Un regard sur le rapport de l'OCDE : Des emplois pour les jeunes', *Regards économiques* n°56, novembre 2007.

Varone F. et Magdalijns C. (2000), 'L'évaluation des politiques publiques en Belgique : Théorie, pratique et défis', *Pyramides* n°1, 2000.

Vincens J. (s.d.), 'L'insertion professionnelle des jeunes : A la recherche d'une définition conventionnelle', *Formation Emploi* n°60, année inconnue.

Communications

Avarguez. S., L'ANPE, instrument de fabrique et de tri de populations problématiques ? Le suivi des chômeurs entre accompagnement et coercition, Communication au colloque internationale de l'Université de Nantes des 13, 14, et 15 juillet 2007.

Bonvin J.-M. et Conter B., Les politiques locales de l'emploi : reflet des nouvelles logiques d'intervention publique, Communication au colloque international du Matisse « Etat et régulation sociale » des 11, 12 et 13 septembre 2006.

Bouchareb R., Travail d'insertion et rapport à l'entreprise : La construction sociale d'une compétence à l'emploi, Communication à la journée d'études « Usages sociaux de la notion « compétences » : Quels savoirs ? Quels individus ? », CNAM Paris, 9 mars 2006.

Bourguinion D. et Herman G., Quand le monde du travail est perçu comme ouvert ou fermé, Communication au colloque du Cerisis « Au cœur de l'insertion socioprofessionnelle », La Louvière, 18 mai 2006.

Conter B., Gilson S. et Vanheerswynghels A., Entre deux mondes. L'institutionnalisation d'une zone intermédiaire entre emploi et chômage en Belgique, Communication au colloque du Matisse « L'accès inégal à l'emploi et à la protection sociale » du 16-17 septembre 2004.

Dubar C., La crise des identités : L'interprétation d'une mutation, Paris, PUF, 2000.

Dubar C. et Tripier P., Sociologie des professions, Paris, Armand Colin, 2005.

Franssen A., L'assistant social actif, Communication présentée au troisième congrès de la FEWASC « Assistant social de CPAS : Agent de développement ? », Louvain-la-Neuve, 23 octobre 2003.

Kornig C. (2003), Le concept de précarité de l'emploi : usages et limites. Le cas des professionnels de l'intérim, Communication présentée aux Premières Rencontres Jeunes & Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée, Marseille, 22-24 octobre 2003.

Liénard G. et Herman G., Le manque structurel d'emploi et la responsabilité du chômeur, Communication au colloque du Cerisis « Au cœur de l'insertion socioprofessionnelle », La Louvière, 18 mai 2006.

Moulin S. et Doray P., Les parcours des jeunes : Catégorisations statistiques et représentations normatives, Communication présentée au colloque « Approches longitudinales : Confrontations Franco-Canadiennes. », Paris, octobre 2007.

Papinot C., Le rapport à l'intérim des jeunes diplômés : choix par défaut et résistance au déclassement, Communication présentée aux Premières Rencontres Jeunes & Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée, Marseille, 22-24 octobre 2003.

Livres

Bajoit G., Digneffe F., Jaspard J.-M., Nollet de Brauwere Q. (2000), Jeunesse et société : La socialisation des jeunes dans un monde en mutation, Bruxelles, de Boeck, 2000.

Bajoit G. et Franssen A. (1995), Les jeunes dans la compétition culturelle, Paris, PUF, 1995.

Berger P. et Luckmann T. (1996), La construction sociale de la réalité, Paris, Armand Colin, 1996.

Boudinet J.-P. (1999), Anthropologie du projet, Paris, PUF, 1999.

- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une Chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995.
- Castra, D. (2003), *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, PUF, 2003.
- Castra D. et Valls F. (2008), *L'insertion malgré tout. L'intervention sur l'offre et la demande : 25 ans d'expérience*, Toulouse, Octares, 2008.
- Charlot B. et Glasman D. (dir.) (1998) , *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, Paris, PUF, 1998.
- Cockx B., Göbel C., Van der Linden B . (2004), *Politiques d'activation pour les jeunes chômeurs de longue durée sans expérience de travail. Une évaluation*, Gent, Academia, 2004.
- Demazière D. (2003), *Le chômage, comment peut-on être chômeur ?*, Paris, Belin, 2003.
- Demazière D. (2006), *Sociologie des chômeurs*, Paris, La découverte, 2006.
- Drancourt C.-N., Roulleau-Berger L. (2001), *Les jeunes et le travail 1950-2000*, Paris, PUF, 2001.
- Doray P. et Maroy C. (dir.) (2003), *Les relations entre économie et éducation : vers de nouvelles régulations ?*, Paris, L'Harmattan, 2003.
- Francq B. et Maroy C. (dir.) (1996), *Formation et socialisation au travail*, Bruxelles, De boeck, 1996.
- Freyssinet J. (2002), *Le Chômage*, Paris, La découverte, 2002.
- Fournier G. et Monett M. (dir.) (2000), *L'insertion socioprofessionnelle : Un jeu de stratégie ou un jeu de hasard ?*, Presses de l'Université de Laval, 2000.
- Galland O. (1999), *Les jeunes*, Paris, la découverte, 1999.
- Goffman E. (1975), *Stigmate : Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minuit, 1975.
- Herman G. (dir.)(2007), *Travail, chômage et stigmatisation, une analyse psychosociale*, Bruxelles, De Boeck, 2007.
- Hubert H.-O. (dir.) (2007), *Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : Le contrat*, Bruxelles, La charte, 2007.
- Joule R.-V. et Beauvois J.-L. (1998), *La soumission librement consentie*, Paris, PUF, 1998.
- Lefresne F. (2003), *Les jeunes et l'emploi*, Paris, La découverte, 2003.

- Liénard, G. (dir.) (2007), *L'insertion : défi pour l'analyse, enjeu pour l'action*, Sprimont, Mardaga, 2007.
- Martiniello M. & Réa A. (2003), *Affirmative action*, Louvain-La Neuve, Académia Bruylant, , 2003 .
- Maruani M. et Reynaud E. (1993), *Sociologie de l'emploi*, Paris, La découverte,1993.
- Méda D. (2004), *Le travail*, Paris, La découverte, 2004.
- Orianne J.-F., Moulart T., Maroy, C., Vandenberghe V., Waltenberg F. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques de l'emploi*, Gent, Academia, 2004.
- Paugam S. (1991), *La disqualification sociale*, Paris, PUF, 1991.
- Rea A. et Nagels C. (2007), *Jeunes à perpète : Génération à problèmes ou problèmes de générations*, Louvain-la-Neuve, Academia Bruylant, 2007.
- Rose J. (1998), *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer, 1998.
- Rouleau-Berger L. et Gauthier M. (dir.)(2001), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du nord*, France, éditions de l'aube, 2001.
- Schnapper D. (1981), *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, coll. Folio, 1981.
- Schnapper D. (1999), *La compréhension sociologique*, Paris, PUF, 1999.
- Schwartz B. (2007), *Rapport sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes (1981)*, Apogée, 2007.
- Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M. et Franssen A. (2005), *La méthode d'analyse en groupe : Application aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.
- Van Campenhoud L.(2001), *Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2001.
- Verly J. (1999), *Les rouages de l'emploi. Relations collectives de travail et protection sociale*, Louvain-la Neuve, Academie Bruylant, 1999.
- Vielle P., Pochet, P., Cassiers I. (dir.) (2006), *L'Etat social actif : Vers un changement de paradigme ?*, Bruxelles, P.I.E.-Peter Lang, 2006.

ANNEXE: LISTE
D'ACTEURS
INTERVIEWÉS,
CADRE D'ANALYSE,
FIL CONDUCTEUR
DE L'INTERVIEW

Tabel b.1 Geïnterviewde actoren

niveau	organisatie	naam geïnterviewde
federaal	RVA	Raf Devos Jo Berings
Waals	Interfédération	Fathi Touzri
	Le Forem	Jean Claude Chalon Vincent Coutton Sonia Pennetreau Rosy Montagner Nicole Baudoux Colette Colonval Fanie Collens Joceline Piron Concetta Salamon
	Créasol	Dominique Verniers Dominique Godard Pascale Minon Aroun Mouzzouri
Brussels	Actiris	Stephane Thys Sofia Vergara
	CSC	Michel Pluinage
	Asbl Stop chasse aux chômeurs	Yves Martens
	Trace	Vincent Verrijdt
	JES	Inge Van Brabant
	Bruxelles Formation	Isabelle Sirdey Carina basile
	Exaris Intérim	Laurent Grenez Marie-Cecile Jacques Willy Ngashi Ngashi
	Centre Comète	
Vlaams	VVSG	Peter Coussaert
	VOKA	Sonja Teughels
	ACV	Peter van der Hallen
	Vlaamse administratie	Lieven Van Wichelen
	VDAB	André Bervoets Hans Verhoeven
lokale initiatieven	Arktos	Dirk Castro
	NFTE	Lena Bondue
	stad Antwerpen	Axel Dingemans
	zelfstandig arbeidscon- sulent	Magda Lambert

dug-out	RAFC	Carl Geeraerts
	Werkvormm vzw	Paul Johnson
	OCMW	Kevin Van Ballaert
	RAFC	Jos Reygaerts
	Werkvormm vzw	Roger
JWP + Mechelen	Groep Intro (Maïzena)	Vicky Victor
	Groep Intro (Maïzena)	Johan Vandenberghen
	FMDO	Tijani Bounaana
	Instant A / Labor X vzw	Ariane Roggemans
	OCMW	Inge Bogemans Christel Willems
	VDAB	Griet Cortebeeck Alice Ma Ingrid Wuyts Denise Alewaters Katrien Verbaert Tom Van der Aerschot Carine Daene Valère Konings
Elmer	FLORA	Rebekka Celis Sofie Giedts
	Elmer	Anne Lambrechts
		Fanny Lagar
		Saïda Bouhoute
	EVA	Linda Struelens

Tabel b.2 Cadre d'analyse des dispositifs 'insertion des jeunes chômeurs inactifs peu qualifiés

<p>POURQUOI ? - Quel est l'algorithme au principe du dispositif ? (Hypothèse causale et hypothèse d'intervention)</p>	POUR QUI ?	<p>AND SO WHAT ? Quels sont les impacts (changement de comportements, de représentations, de situation des différents acteurs) et quels sont les effets (voulus/imprévus ; bénéfiques/pervers ; quantitatifs/ qualitatifs ; objectifs/subjectifs) ?</p>
	SUR QUOI ?	
	<p>COMMENT ? Il s'agit de la question centrale. Il s'agit ici de caractériser et de décrire finement le modus operandi : procédures et processus ; outils concrets et les pratiques (relationnelles, d'animation,..)</p>	
	<p>PAR QUI ? - Qui sont les intervenants ? (Profil, formation, compétences, équipe, ..)</p>	
	<p>QUAND ? - A quels moments de la trajectoires du jeune ? Avec quelle fréquence ? Durée ? Séquences ?</p>	
	<p>OU ? -Localisations des actions : Intra muros/ extra muros/ Milieu de vie/ Entreprise</p>	
	<p>AVEC QUI ? - Partenariats, mode d'échanges entre acteurs, structuration du réseau</p>	
CARACTERISTIQUES INSTITUTIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES PERTINENTES		
POINTS FORTS/POINTS FAIBLES		
LEARNING EFFECTS (interesting practices) (outils, pratiques, stratégies à diffuser)		

Tabel b.3 Interviewleidraad jongereninterviews

	bereikt werk	bereikt geen werk	niet-bereikt werk	niet-bereikt geen werk
De tijdslijn: schoolverleden (1)	wat heb je op school gedaan? ging je graag naar school? heb je een diploma? ben je tevreden met je studierichting? heb je nog bijkomende opleiding gedaan?			
De tijdslijn: beroepsverleden (2)	welk werk heb je gedaan? welk werk deed je het liefst? waarom liep het werk op zijn einde?			
huidige situatie (3)	kan je me iets vertellen over je werk nu? wat vind je goed en wat vind je minder goed aan het werk dat je nu doet?	beschouw je jezelf als werkend of werkloos? vind je het erg of niet erg dat je zonder werk bent?	kan je me iets vertellen over je werk nu? wat vind je goed en wat vind je minder goed aan het werk dat je nu doet?	beschouw je jezelf als werkend of werkloos? vind je het erg of niet erg dat je zonder werk bent?
sociale steun (4)		wat vinden je ouders ervan dat je geen werk hebt? wat vinden je vrienden ervan dat je geen werk hebt?		hoe reageren je ouders en vrienden erop dat je geen werk hebt?
inkomen (5)	vind je dat je voldoende verdient? hoeveel zou je willen verdienen?	hoe kom je aan een inkomen? hoe kom je rond? vind je dat voldoende om rond te komen? tegen welk loon wil je gaan werken ²² ?	vind je dat je voldoende verdient? hoeveel zou je willen verdienen?	hoe kom je aan een inkomen? hoe kom je rond? vind je dat voldoende om rond te komen? tegen welk loon wil je gaan werken?
wat willen ze? (6)	hoe kijk je aan tegen werk? welke dingen vind je belangrijk aan een job? wat vind je ervan dat je verplicht bent om werk te zoeken?			
	zoek je naar ander werk? wat zoek je? wat moet je kunnen/weten voor die job ²³ ? aan welk loon wil je werken? hoe ver ben je bereid je te verplaatsen? welke uren en dagen wil je werken ²⁴ ?	wat zoek je? wat moet je kunnen/weten voor die job? aan welk loon wil je werken? hoe ver ben je bereid je te verplaatsen? welke uren en dagen wil je werken?	zoek je naar ander werk? wat zoek je? wat moet je kunnen/weten voor die job? aan welk loon wil je werken? hoe ver ben je bereid je te verplaatsen? welke uren en dagen wil je werken?	wat zoek je? wat moet je kunnen/weten voor die job? aan welk loon wil je werken? hoe ver ben je bereid je te verplaatsen? welke uren en dagen wil je werken?
tijdslijn zoekgedrag (7)	hoe heb je dat werk gevonden?	hoe zoek je werk? krijg je werkaanbiedingen? van wie? krijg je steun van iemand om werk te zoeken? waarom zoek je geen werk? hoeveel tijd besteed je aan werk zoeken? waar zoek je geen werk? hoe komt dat?	hoe heb je dat werk gevonden?	hoe zoek je werk? krijg je werkaanbiedingen? van wie? krijg je steun van iemand om werk te zoeken? waarom zoek je geen werk? hoeveel tijd besteed je aan werk zoeken? waar zoek je geen werk? hoe komt dat?

ervaringen & drempels ²⁵ (8)	wat werkt het best om werk te vinden? (kaartjes laten ordenen) wat maakt het moeilijk om werk te vinden? welke ervaringen heb je met werkgevers tijdens sollicitatiegesprek?			
bemiddelings-organisaties (9)	met welke instanties heb je al contact gehad ivm het zoeken naar werk? hoe ben je erin gekomen? wat deden zij? hoe verliep dat? wat heb je moeten doen? wat hebben zij voor je gedaan? houden ze rekening met je wensen? wat verwacht je ervan? heb je er een vast contactpersoon? ben je er tevreden over? zou je er zelf nog terug naartoe gaan? zouden ze volgens jou nog dingen kunnen verbeteren? wat raden ze je aan/af om werk te zoeken? heb je intussen ook contact gehad met RVA? ervaar je verschillen tussen de organisaties?			
afhakkers (10)			wat houdt je tegen om contact op te nemen met VDAB? RVA? OCMW? heb je ooit al een brief gekregen van VDAB/RVA/OCMW? wat heb je daarmee gedaan? waarom ga je niet meer naar...?	wat houdt je tegen om contact op te nemen met VDAB? RVA? OCMW? heb je ooit al een brief gekregen van VDAB/RVA/OCMW? wat heb je daarmee gedaan? waarom ga je niet meer naar...?

85 *werkloosheidsval, afweging werk versus vrije tijd versus organisatie huishouden. Wonen de jongeren thuis? Krijgen ze geld van de ouders? Kinderen? Armoede?*

86 *peilen naar congruentie tussen verwachtingen en eigen mogelijkheden/kunnen*

87 *wat weegt door? jobinhoud of de arbeidsvoorwaarden? Hoe zit het met kinderopvang, mobiliteit (en bereidheid tot mobiliteit)?*

88 *peilen naar beperkt zelfvertrouwen, ervaringen van discriminatie.*



Fondation
Roi Baudouin

Agir ensemble pour une société meilleure

www.kbs-frb.be

Vous trouverez davantage
d'informations au sujet de nos projets,
de nos manifestations et de nos
publications sur www.kbs-frb.be.

Une lettre d'information électronique
vous tient au courant.
Vous pouvez adresser vos questions à
info@kbs-frb.be ou au 070-233 728

Fondation Roi Baudouin,
rue Brederode 21, B-1000 Bruxelles
02-511 18 40
fax 02-511 52 21

Les dons à partir de 30 euros
sont déductibles fiscalement.
CCP 000-0000004-04
IBAN BE10 0000 0000 0404
BIC BPOTBEB1

La Fondation Roi Baudouin est une fondation indépendante et pluraliste au service de la société. Nous voulons contribuer de manière durable à davantage de justice, de démocratie et de respect de la diversité. Chaque année, la Fondation soutient financièrement quelque 2.000 organisations et individus qui s'engagent pour une société meilleure. Nos domaines d'action pour les années à venir sont la pauvreté, la démocratie, le patrimoine, la philanthropie, la santé, le leadership, l'engagement local, la migration et le développement dans les pays du Sud. La Fondation a vu le jour en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Nous travaillons avec un budget annuel de 48 millions d'euros. À notre capital propre et à l'importante dotation de la Loterie Nationale s'ajoutent des Fonds de particuliers, d'associations et d'entreprises. La Fondation Roi Baudouin reçoit aussi des dons et des legs.

Le Conseil d'administration de la Fondation Roi Baudouin trace les grandes lignes de notre action et assure la transparence de notre gestion. Une cinquantaine de collaborateurs sont chargés de la mise en œuvre. La Fondation opère depuis Bruxelles et est active au niveau belge, européen et international. En Belgique, elle mène aussi bien des projets locaux que régionaux et fédéraux.

Pour réaliser notre objectif, nous combinons diverses méthodes de travail. Nous soutenons des projets de tiers, lançons nos propres actions, stimulons la philanthropie et constituons un forum de débats et réflexions. Les résultats sont diffusés par l'entremise de différents canaux de communication. La Fondation Roi Baudouin collabore avec des pouvoirs publics, des associations, des ONG, des centres de recherche, des entreprises et d'autres fondations. Nous avons un partenariat stratégique avec le European Policy Centre, une cellule de réflexion basée à Bruxelles.

