



LA VIGILANTE

- DE WAAKZAME -

HUITIÈME ANNÉE
TRIMESTRIEL
MAI 2010
N°37

APEF asbl, Quai du Commerce 48, 1000 Bruxelles · tel : 02 250 37 85 · courriel : la.vigilante@apefasbl.org

« Piqûre de guêpe sur un visage en pleurs »
(proverbe japonais signifiant qu'un malheur n'arrive jamais seul)

Comité de rédaction : Bernard DE BACKER (responsable rédactionnel, lay-out), Paul LODEWICK, Jacques SEPULCHRE (éditeur responsable), Dominique WAUTIER, François WILLEMOT. Relecture et corrections : Dominique WAUTIER. Reproduction autorisée avec mention de la source.



LA VIGILANTE est une lettre d'information périodique, émanant de l'Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation (APEF asbl). L'APEF regroupe les organisations d'employeurs et de travailleurs siégeant dans les Fonds de sécurité d'existence du secteur non marchand francophone et germanophone, afin de coordonner et d'amplifier leurs actions, notamment dans le domaine de la formation et/ou de la création d'emplois. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses rédacteurs.

Les numéros précédents sont accessibles sur le portail de l'APEF. Il y est possible de les télécharger en format PDF. Pour accéder à la page du site concernant LA VIGILANTE, cliquez sur le lien : <http://www.apefasbl.org/la-vigilante>

Au sommaire de ce Trente-Septième numéro

- 1. Edito** : Souffrance au travail, au-delà de la rhétorique floue
- 2. Recherches, interventions et analyses** de l'APEF : Maribel social : un système efficace de création d'emplois supplémentaires ; Avancée en âge des travailleurs handicapés dans les ETA bruxelloises ; Femmes handicapées et accès au travail salarié ou à l'insertion à Bruxelles ; Le Fonds ISAJH évalue et rebondit ! Evaluation de l'offre catalogue de l'APEF
- 3. Ailleurs et autrement** : Vivo fête ses 10 ans ; Validation des compétences des éducateurs (France)
- 4. Notes de lecture** : *Le quai de Ouistreham*, de Florence AUBENAS
- 5. Brèves** : Old Timer vous annonce une naissance ; Directive services : un assourdissant silence ?



1. Edito : Souffrance au travail, au-delà de la rhétorique floue

Depuis une bonne dizaine d'années, **le thème de la souffrance au travail s'est progressivement glissé** dans les débats, les discours savants ou communs tenus sur le travail salarié et ses évolutions récentes. Cette **notion est pour le moins floue**, au regard par exemple de celles de stress ou de pénibilité. Mais son efficacité et sa popularité tiennent probablement en partie à cela. De quoi s'agit-il ?

Ce qui est évoqué est **moins une souffrance physique que psychique**. Les nouveaux modes de gestion soumettent le salarié à une **contrainte d'autonomie** : il s'agit pour



lui de s'affirmer, de faire preuve de compétences relationnelles, sociales, personnelles, de montrer « de la personnalité ». Cet appel à la subjectivité, l'initiative, la réflexivité, la souplesse serait la manifestation d'un **nouveau mode de domination** produit par le **néolibéralisme**. Ces nouvelles méthodes de gestion dégraderaient les conditions de travail et surtout les relations entre les salariés. Ceci parce qu'elles exacerberaient, à travers la **mobilisation des compétences subjectives** et la **généralisation de la flexibilité**, l'individualisme et donc la compétition entre travailleurs. Certains auteurs (comme Christophe DEJOURS¹, par exemple) vont jusqu'à dénoncer la mise en place d'un système qualifié de pervers.

Non-Marchand et « nouvel esprit du capitalisme » ?

Cette thématique est évidemment présente et débattue dans le **Non-Marchand** car les travailleurs de ces secteurs sont particulièrement sensibles au bien-être de chacun en général et aux conséquences des injustices liées au travail en particulier. Les intervenants **du social et de la santé en particulier** sont bien placés pour mesurer les effets des politiques de l'emploi et de la gestion du travail de la part des entreprises et de l'Etat. En outre, une idée répandue est que le Non-Marchand est logé à la même enseigne que les entreprises dans la mesure où le **néolibéralisme imposerait ses propres logiques** managériales à l'ensemble des sphères de la société. Il convient pourtant de se méfier des discours critiques très généraux. Il ne s'agit pas de nier que la souffrance et des injustices existent, mais de prendre recul par rapport à un **constat trop généraliste** que pour faire l'objet d'un **traitement proprement politique**.

Tout d'abord les réactions face à la description de problèmes en termes de souffrance et à la psychologisation sont variables d'un métier à un autre. Pour Marc LORIOU², une situation potentiellement génératrice de souffrance intervient quand elle ne correspond pas à des événements que les membres d'une profession estiment normal, possible et valorisant de réaliser. Mais cette exposition à des événements pénibles et inhabituels ne débouche pas forcément sur un vécu de souffrance exprimé dans un registre psychologisant. D'autres alternatives peuvent apparaître comme la mobilisation collective. Il faut donc étudier comment, dans un contexte professionnel particulier, une interprétation psychologique est socialement construite et négociée.

Par ailleurs, rien n'indique que les transformations que vivent actuellement les institutions du Non-Marchand **sont à mettre au compte d'une seule et même cause** exogène qu'incarnerait le néolibéralisme. Bien des mutations en cours sont générées par **l'évolution des institutions elles-mêmes et par les mouvements des acteurs** qui les produisent. Les modifications dans l'organisation du travail dans le secteur de l'aide à la jeunesse, par exemple, n'est-il pas imputable d'abord aux transformations du secteur lui-même, à un mouvement en bonne partie endogène ?

De façon plus générale, il est difficilement contestable que la mobilisation de la personne est une évolution générale du travail aujourd'hui, mais est-ce **imputable uniquement au « nouvel esprit du capitalisme » ?**

Des observations déjà anciennes³ montrent que des difficultés peuvent être ressenties chez les travailleurs quand les exigences qui pèsent sur eux sont élevées, que leur niveau de contrôle, leur degré de latitude par rapport à leurs tâches, est par contre faible et qu'il n'existe pas ou peu de soutien social (de la hiérarchie, des collègues). Autrement dit quand c'est le pouvoir d'agir des salariés qui est entravé.

¹ DEJOURS C. *Souffrances en France*, Paris, seuil, 1998. L'auteur écrit notamment que « le processus de mobilisation et de mobilisation de masse dans la collaboration à l'injustice et à la souffrance d'autrui, dans notre société, est le même que celui qui a permis la mobilisation du peuple allemand dans le nazisme. » p. 134. Voir aussi La Vigilante n° 13, janvier 2005 : edito et recension p. 15-18.

² LORIOU, M, *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Anthropos, 2000.

³ Par exemple : KARASEK R.-A. (1979), *Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign*, Administrative Science Quarterly, 24 : 285-308.



Des observations plus récentes⁴ mettent en évidence que c'est le sentiment d'être traité de manière injuste qui produit la souffrance, le fait d'être non reconnu, le sentiment d'un déséquilibre entre la mobilisation dont le travailleur fait preuve et la rétribution qui lui est faite (financière, valorisation, estime...).

Il y a dès lors une **diversité de situations qui sont fonction du type d'organisation** du travail mis en place par les entreprises. On connaît bien aussi l'écart traditionnel qui existe entre **travail prescrit et travail réel**. Cet écart n'est pas en soi forcément source de difficulté. Bien des salariés peuvent même y trouver des avantages et développer des zones d'autonomie, un espace dans lequel développer leur intelligence et leur créativité, voire une certaine fierté⁵. Le problème spécifique qui peut se poser c'est quand il y a superposition de prescriptions, voire opposition entre ces référentiels, ou quand les prescriptions sont floues ou absentes, ou alors perçues comme telles. Dans le même ordre d'idée, les difficultés peuvent apparaître quand un doute s'installe sur la définition qu'une profession se donne sur ce qu'est un « bon travail »⁶. Les situations de mutations que connaissent actuellement les institutions conduisent les métiers du Non-Marchand à redéfinir leurs compétences et les rapports avec les autres professions. On comprend bien que ces incertitudes sur ce qui définit le travail produisent de l'insécurité et du stress.

Les risques de la victimisation indifférenciée

Enfin, **le risque du discours généralisé sur la souffrance** est de rentrer dans une logique sans fin de **victimisation**. Les victimes doivent être entendues, reconnues, elles méritent compensation, même symboliquement, mais ne peuvent pas être mobilisées parce que par définition elles subissent. Cette logique en appelle uniquement à un devoir d'assistance.

Par ailleurs, elle produit un **effet pervers**, maintenant bien connu, en mettant en place une **concurrence entre les victimes** dans un contexte général où le statut de victime est devenu un passe-droit enviable⁷.

Surtout, **ce discours indifférencié** sur la souffrance au travail risque de cacher une autre réalité. Comme le rappelle Alain EHRENBURG dans son dernier ouvrage, « la souffrance au travail concerne d'abord les basses qualifications qui cristallisent tous les problèmes : travail intensif, résultant notamment des réductions d'effectifs ; non-contrôle, faibles occasions d'apprentissage de nouvelles compétences⁸ ».

Les **dénonciations passionnées, indifférenciées**, produites sur un mode trop général et mettant en scène un **adversaire unique perçu comme ennemi irréductible**, ne permettent pas de construire des réponses politiques. Des réponses qui permettent que des acteurs se saisissent de ce problème, en donnent un contenu social (et non pas au-delà du social comme le fait le discours absolutiste) et se sentent capables d'y apporter des réponses par de la négociation.



Paul LODEWICK

⁴ Le modèle dit de SIEGRIST. Voir SIEGRIST J., (2000), *Place, social exchange and health : proposed sociological framework*, in *Social Science and Medicine*, Volume 51, Issue 9, November 2000.

⁵ Voir par exemple le célèbre précepte « Se obedece pero no se cumple » *on doit obéir aux ordres, mais surtout ne pas les exécuter*, grâce auquel les colonies d'Amérique centrale purent prospérer au XVI^e siècle et ce, en dépit des ordres impériaux qui parvenaient de la métropole.

⁶ LANTHEAUME F. et HELOU C., *La souffrance des enseignants*, Paris, PUF, 2008.

⁷ CHAUMONT J.-M., *La concurrence des victimes. Génocides, identité, reconnaissance*, Paris, La Découverte, 1997.

⁸ EHRENBURG A., *La société du malaise*, Paris, Odile Jacob, 2010, p. 283.



2. Recherches, interventions et analyses de l'APEF



Maribel social : un système efficace de création d'emplois supplémentaires

Voici plus d'un an que nous vous donnions des nouvelles du système Maribel, ceci dans le n° 34 daté mars 2009 de « La Vigilante »⁹. Nous y annonçons l'arrivée d'un nouveau mécanisme d'alimentation du système par une réduction du précompte professionnel, dit Maribel fiscal ; et nous formulons une interrogation sur les perspectives qui pouvaient se dégager en termes de renforcement, d'harmonisation et de simplification du système.

A l'approche d'une nouvelle échéance électorale, il est donc intéressant de dresser un bilan de ces nouvelles dispositions et de tracer les perspectives qui peuvent se dégager.

Un renforcement réel mais insuffisant.

Le renforcement du système Maribel **aurait pu se jouer à trois niveaux** : une **extension** des moyens par le biais du Maribel fiscal, une **revalorisation** du Maribel social dans le cadre d'une égalité de traitement vis à vis du secteur marchand et une **sécurisation** du financement des emplois par une indexation des dotations.

L'instauration du Maribel fiscal qui s'est concrétisée en 2009, va apporter un plus évident pour la subsidiation d'emplois nouveaux dans les secteurs du Non-marchand. Lié à l'évolution de la masse salariale, le mécanisme devrait croître vu l'extension de l'emploi dans ces secteurs. Dommage toutefois que **sa mise en place se fasse aussi lentement** (premiers moyens perçus en juin-juillet 2009, premières possibilités de création d'emplois début 2010 seulement).

Dommage aussi que **l'information** disponible quant aux moyens qui se dégagent soit si **parcellaire**. Les partenaires sociaux au sein des comités de gestion doivent donc agir avec prudence pour ne pas s'engager au delà des possibilités futures qui restent encore très floues.

Deuxième bonne nouvelle en 2009 : la **revalorisation** des réductions Maribel social constitutives des dotations de base des fonds. La cotisation qui début 2009 était encore de 354,92 € par trimestre et par personne ouvrant le droit, est passée à 371,23 € au 1^{er} janvier 2010. Elle devrait passer à 384,25 € à partir du 1^{er} janvier 2011.

Ces moyens viennent augmenter les capacités des fonds. Il faut toutefois **tempérer** quelque peu ces signes positifs pour différentes raisons :

- **le retard pris** par l'augmentation des moyens face à l'évolution du coût de la vie à pour conséquence que la subvention offerte couvre de moins en moins le coût de l'emploi (les augmentations de la réduction sont loin de rattraper ce retard) ;
- **la revalorisation** des subsides aux institutions pour les emplois Maribel **a été limitée à 20 % maximum** des nouvelles dotations Maribel fiscal, donc une meilleure prise en charge du coût des emplois reste partielle – on est donc loin d'un système plus pérenne sous forme d'indexation des moyens financiers ;
- **le différentiel entre le secteur marchand et le secteur non marchand** reste encore sensible puisque la réduction structurelle accordée dans le secteur marchand est nettement supérieure, avec ses 400 € de réduction par trimestre (à l'exclusion d'autres réductions qui viennent s'y ajouter).

⁹ Voir : <http://www.apefasbl.org/la-vigilante/pdf/la-vigilante-nb0-34> (pp. 10 et 11).



Le secteur à profit social, comme on commence à le nommer, semble encore loin d'avoir reçu son dû. Cela n'a pas empêché les partenaires sociaux (sur une base paritaire) de s'atteler à la tâche pour essayer de réaliser de la création d'emploi au plus vite. Les décisions prises sont déjà largement positives puisque **l'ensemble des nouveaux moyens a déjà généré plus de 1.000 ETP¹⁰ dont 210 pour les secteurs francophones et germanophones tant communautaires que régionaux** (aide à domicile, secteurs AWIPH et aide à la jeunesse, socioculturel, milieux d'accueil de l'enfant, aide sociale et services de santé). **Du côté néerlandophone, 246 ETP minimum** sont entrain d'être engendrés tandis que les gros **secteurs fédéraux** (notamment les hôpitaux privés et les maisons de repos) créent, de leur côté, **556 nouveaux ETP**.

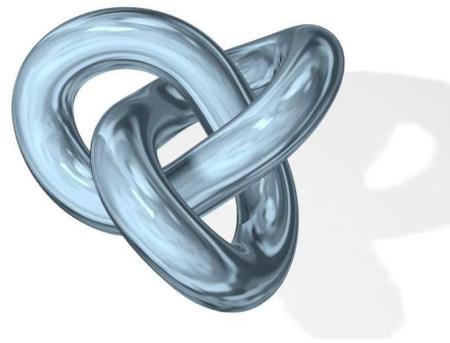
Un système qui ne s'est pas simplifié.

Voici un an, on attendait de l'évolution du système qu'il permette une **harmonisation** et une **simplification**. Il faut avouer que quelques retouches ont été réalisées dans le bon sens notamment par le retour progressif à un système de calcul simple et uniforme.

Mais cela étant dit, il faut constater que la mise en place de **deux mécanismes différents d'alimentation financière des fonds**, instaure aussi des temporalités et modalités différentes de gestion. Ceci va rendre le travail de décision et de gestion encore plus compliqué.

De plus, les autorités publiques semblent s'être installées dans une **perspective plus inquisitrice encore en termes de gestion**. Bien entendu les gestionnaires des fonds, dans ce partenariat avec le gouvernement désirent optimiser au maximum l'utilisation des moyens vers la création d'emplois nouveaux. C'est bien évidemment là leur objectif fondamental. Ils veulent également se situer dans un **cadre de bonne gouvernance** garantissant la transparence la plus complète sur l'utilisation des moyens de la collectivité. Mais ils réclament pour cela un cadre de gestion axé sur le partenariat basé sur des conventions claires permettant de faire prévaloir la confiance réciproque.

Un certain nombre de perspectives doivent encore se préciser voire se négocier. Suite au prochain numéro donc. Dans le contexte de crise, espérons que le prochain gouvernement pourra s'atteler très vite à des objectifs socio-économiques que le secteur non marchand pourra soutenir activement si les moyens lui en sont donnés, notamment par une nouvelle évolution positive du système Maribel.



Jacques SEPULCHRE

¹⁰ Equivalents temps plein



Avancée en âge des travailleurs handicapés dans les ETA

Suite à un appel à projet lancé par la Fondation Roi Baudouin et sur l'initiative de la FEBRAP qui réunit les 13 ETA bruxelloises, une étude a été mise en oeuvre par l'APEF sur le thème du vieillissement des travailleurs dans les entreprises de travail adapté bruxelloises. Le rapport de recherche de cette étude, soutenue également par la COCOF, vient d'être finalisé et remis aux commanditaires. Un livre accessible à un plus grand public est prévu pour l'automne 2010. En attendant cette parution, La Vigilante vous donne quelques informations sur ce projet sans pour autant tout dévoiler...

Les évolutions démographiques étant ce qu'elles sont, il n'est guère surprenant que la problématique du vieillissement fasse aussi l'objet d'une attention particulière chez les personnes en situation de handicap. Si cette question est déjà une préoccupation importante dans les institutions résidentielles ou de jour depuis plusieurs années, c'est la première fois, à notre connaissance, qu'elle est abordée pour les ETA¹¹.

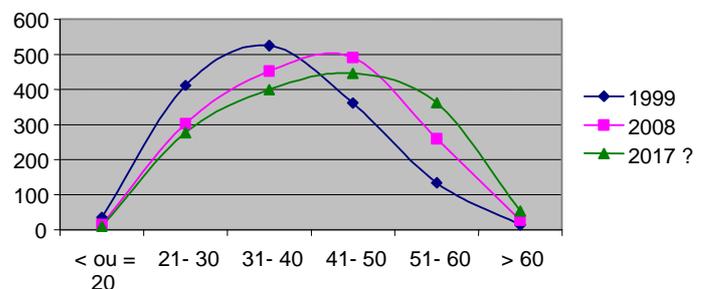
L'appel à projet de la Fondation Roi Baudouin a suscité de nombreuses initiatives en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. La particularité de celui dont nous parlons ici est qu'il concerne non pas une ou quelques entreprises, mais une fédération d'employeurs et, dès lors, **tout un réseau régional à travers la diversité de ses ETA**, notamment en termes de taille, de production et de culture d'entreprise.

L'objectif, on s'en doute, est de faire le point sur la question du vieillissement ou, plus précisément, de « l'avancée en âge »¹² des travailleurs handicapés, de ses conséquences actuelles et futures sur les personnes et sur les entreprises qui les emploient. L'étude s'interrogeait aussi sur « l'après-travail »¹³ des travailleurs handicapés et sur la préparation de celui-ci. **La population concernée représente plus de 1.500 personnes** actives dans la région bruxelloise, répartie dans des ETA de tailles très inégales (de 374 pour *Travail et Vie* à 28 pour *O.N.A. Entreprise*).

Le rapport de recherche, après avoir effectué une **brève analyse conceptuelle** de la notion de « vieillissement », s'attache plus précisément aux **conséquences possibles de l'avancée en âge des personnes handicapées**, autant en termes de santé que de vie sociale et familiale. Toujours en explorant la littérature existante¹⁴, l'étude s'attache plus particulièrement aux effets de l'avancée en âge chez les travailleurs handicapés.

Après cette approche générale, **le second chapitre** se centre sur le secteur particulier des ETA bruxelloises : composantes en termes d'entreprises et de production, évolutions

Travailleurs handicapés des ETA bruxelloises par classe d'âge



¹¹ Même si le sujet est une préoccupation non négligeable depuis quelques années, comme en témoigne la *Monographie des ETA bruxelloises* publiée en 2005 : <http://www.apefasbl.org/actions-et-projets-specifiques-de-l-apef/etudes/ETABruxelles>

¹² Le terme « vieillissement » étant souvent négativement connoté, il convient de prendre quelques précautions sémantiques pour ne pas introduire des préjugés biaisant l'étude.

¹³ Pendant ou après le fin de la vie professionnelle.

¹⁴ Notamment l'ouvrage collectif dirigé par Alain BLANC, *Les travailleurs handicapés vieillissants* (PUG, 2008), dont nous avons rendu compte dans La Vigilante n° 35 de septembre 2009.



socioéconomiques, caractéristiques démographiques des travailleurs, évolutions en cours et perspectives pour les années à venir en terme de population.

Un des constats, illustré par le graphique en première page de cet article, est celui d'une **modification graduelle mais inéluctable du profil démographique** de la population concernée. On y constate notamment que la proportion de travailleurs de plus de 40 ans est passée **de 34 % à 50 % entre 1999 et 2008** et celle des **plus de 50 ans de 10 % à 19 %**, soit près d'un doublement.

Le troisième chapitre quitte le terrain des données quantitatives et réglementaires pour analyser les effets concrets et actuels de ces évolutions à travers de nombreux témoignages de terrain. **Plus d'une soixantaine de travailleurs, de moniteurs et de personnel d'encadrement et de direction** ont participé à neuf groupes de discussion d'une demi-journée chacun. Comme l'intégralité des débats a été enregistrée, on mesure l'abondance du matériau collecté et la variété des réactions en fonction du type de métier (manutention assise, manutention debout et travaux de jardinage), de l'entreprise concernée ou de la fonction occupée – toutes ces données étant croisées.

Le quatrième chapitre, toujours sur base des données de terrain, se centre non pas sur les effets actuels (positifs ou négatifs)¹⁵ du vieillissement en ETA, mais bien sur **la question de la fin de carrière professionnelle** : graduelle (réduction du temps de travail par temps partiel ou crédit-temps), anticipée (prépension, sorties pour raisons médicales voire licenciements) ou à l'âge légal. L'objet est surtout de voir de quelle manière la fin de carrière est perçue et vécue par les acteurs en présence, en fonction de différents paramètres, notamment (aspects souvent oubliés) les différents « capitaux » que possèdent les travailleurs : familial, social, culturel, mobilier et immobilier... Car **les différences de condition sociale et d'origine** ne s'effacent pas à la porte du handicap, mais peuvent au contraire soulager ou aggraver les effets de celui-ci.

Enfin, le **chapitre conclusif** (le plus important pour la suite !) suggère de **nombreuses pistes d'action** à l'intention des ETA, des acteurs du réseau et des pouvoirs subsidiaires : actions à mettre en œuvre au sein des ETA, à l'extérieur de celles-ci et après la fin de carrière du travailleur.

Mais, me direz-vous, **ne pouvez-vous pas nous donner quelques informations** sur les **principales tendances** que vous avez observées, sur les **pistes d'actions** à mettre en place ? Certainement, mais un peu plus tard, quand le livre sera sorti....

Bernard DE BACKER



Accès au travail salarié et à l'insertion socioprofessionnelle des femmes en situation de handicap à Bruxelles

Signalons la finalisation, en mai 2010, d'une autre étude sur une problématique proche, commanditée en 2009 par les cabinets des ministres bruxelloises F. DUPUIS et E. HUYTEBROECK. Elle est centrée sur la population des femmes en situation de handicap, domiciliées à Bruxelles. L'objet de la recherche est de tester l'hypothèse d'une sous-représentation des femmes dans leur accès au travail ou aux dispositifs d'insertion socioprofessionnelle. Elle fait préalablement le point sur la reconnaissance du handicap chez les femmes (SPF Sécurité sociale ou COCOF), comparée notamment à celle des hommes. L'étude comporte une analyse par commune et par nationalité. Nous aurons l'occasion d'y revenir de manière plus extensive dans un prochain numéro de La Vigilante.

Bernard DE BACKER

¹⁵ Comme nous le verrons dans un prochain article, les effets ne sont pas que négatifs.



Le Fonds ISAJH évalue et rebondit !

La foule des grands jours du secteur de l'accueil et de l'accompagnement (champ de la SCP 319.02) s'était donné rendez-vous le 30 mars à la Ferme de Martinrou à Fleurus. Le Fonds ISAJH avait choisi cette date et ce lieu pour faire le point sur son action et présenter les nouvelles orientations, notamment sur base de l'étude consacrée aux travailleurs moins qualifiés et/ou à temps partiel. Bref compte-rendu de cette journée particulièrement réussie en termes de participation, d'organisation, de convivialité et d'enseignements multiples.

Cette journée intitulée « *Évaluer pour rebondir. La formation, un droit pour tous* », était classiquement (mais très utilement) divisée en une matinée plénière et une après-midi d'ateliers. Elle était par ailleurs centrée sur le thème de la formation continue avec un œil rétrospectif sur les actions menées et un œil prospectif sur l'avenir et les priorités du Fonds pour 2010-2011. **Plus de 200 personnes participèrent à la journée** dans les



© Nathalie Hubin pour APEF

espaces rustiques de la Ferme de Martinrou : 77 directions, 47 éducateurs, 30 psycho-sociaux et 9 administratifs. Notons que seuls 10 % des participants avaient un niveau de qualification égal ou inférieur au Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS) et que les hommes (46 %) étaient surreprésentés par rapport à leur poids dans le secteur (30 %) ...

Trois temps forts marquèrent la matinée : une présentation du Fonds ISAJH par son président, Louis LAMBERT, une analyse des 4 années d'actions passées par Marie-Pierre LOBET et François WILLEMOT, permanents du Fonds, et une présentation succincte de la recherche récemment menée par Bernard DE BACKER et Paul LODEWICK. Dans la mesure où cette étude a déjà été présentée dans La Vigilante¹⁶ et que la présentation du Fonds est accessible en ligne, nous allons d'abord nous centrer sur l'exposé des deux permanents au sujet des activités passées, particulièrement détaillée, avant d'en venir aux ateliers.

Les quatre années d'actions (2006-2010)

L'exposé des permanents du Fonds était subdivisé en trois parties : 1. le champ de la SCP 319.02 et ses composantes ; 2. les actions du Fonds entre 2006 et 2010 ; 3. le profil des travailleurs ayant participé à ces actions.

La présentation du champ recoupant largement, bien qu'avec parfois d'autres éclairages, l'analyse quantitative du rapport de recherche, nous allons plutôt nous centrer ici sur les deux points relatifs aux actions et à la participation des travailleurs.

Tableau 1: types d'actions du Fonds ISAJH et dépenses afférentes (2006-2010)

Actions collectives	Actions individuelles
Appels à projet : 1.526.752,98 € (67 %)	Formation – Plan de formation : 56.700 € (2.5 %)
Bourse immersion et accompagnement de l'équipe : 43.488,5 € (2 %)	FORMAPEF – (QUALIDITAS) : 321.860 € (14 %)
Bourse élaboration du premier plan de formation : 176.633,8 € (8 %)	Remboursement de droits d'inscription : 148.640,95 € (6.5 %)

¹⁶ Numéro 36, février 2010.



La typologie des actions indique que celles-ci peuvent concerner une équipe ou une institution dans sa globalité, ou bien des travailleurs individuels. La répartition des dépenses montre **que 77 % de celles-ci ont été affectées à des actions collectives**.

L'exposé détaille ensuite le **nombre de demandes par action** et la ventilation des demandes par secteur et par travailleur/secteur, ce qui donne parfois des résultats surprenants (la moyenne par travailleur est de 1.699 € pour l'aide aux personnes handicapées de la communauté germanophone et de 55 € pour le même secteur, mais relevant de la COCOF).

Tableau 2 : Ventilation des actions par nombre et montant moyen par action

Actions collectives	Actions individuelles
Appel à projet : 496 demandes, 3.078 € par action	Formation – Plan de formation : 163 demandes, 348 € par action
Bourse immersion et accompagnement de l'équipe : 37 demandes, 1.175 € par action	FORMAPEF – (QUALIDITAS) : 2.929 demandes, 110 € par action
Bourse élaboration du premier plan de formation : 64 demandes, 2.759 € par action	Remboursement de droits d'inscription : 1.417 actions, 105 € par action

La **ventilation par secteur** montre que la proportion des fonds affectés peut être supérieure ou inférieure à celle du nombre de travailleurs ETP, comme on le voit dans le graphe ci-dessous.

Tableau 3 : Ventilation des actions par montant et secteur, comparée aux travailleurs ETP par secteur (2006-2010)

	Montant	% euros	ETP	% ETP	Ecart montant-ETP
AH AWIPH	1.119.667 €	49%	10.119	61%	-12%
AH Cocof	94.052 €	4%	1.696	10%	-6%
AH Cgerma	177.088 €	8%	104	1%	7%
Aide logem	13.772 €	1%	71	0%	0%
AJ	663.787 €	29%	3.703	22%	7%
AD RW	108.595 €	5%	534	3%	2%
AD Cocof	76.820 €	3%	204	1%	2%
SASPE	20.294 €	1%	164	1%	0%
Total	2.274.076 €	100%	16.595	100%	0%

Ainsi qu'on peut le constater, certains secteurs ont « reçu »¹⁷ des montants pour des actions de formation inférieurs à leur poids en termes de travailleurs ETP (les secteurs AH d'aide aux personnes handicapées AWIPH et COCOF), d'autres supérieurs (l'aide à la jeunesse, le secteur handicap de la communauté germanophone, le secteur adultes en difficultés en Wallonie et à Bruxelles). On constate ainsi que **le secteur AH de la communauté germanophone** a reçu plus que des secteurs comportant un nombre nettement plus élevé de travailleurs, comme son homologue bruxellois, ainsi que les secteurs d'aide aux adultes en difficulté (AD) wallon ou bruxellois.

Profil des travailleurs

L'exposé fournit ensuite une série d'informations sur le profil des travailleurs qui ont participé aux formations, ceci en fonction de variables comme le genre, le niveau d'étude et le temps de travail. **Le niveau d'étude étant la variable ayant le plus d'impact** sur la participation à la formation continue, il est intéressant de voir les profils des travailleurs en fonction du type de formation, **collective ou individuelle**. Dans les

¹⁷ Soulignons que le Fonds n'affecte pas des sommes par secteur mais bien par demandes, ceci en fonction des critères établis. Ils s'agit dès lors d'une répartition ex-post, résultant de l'agrégation des demandes individuelles et collectives en provenance des institutions.



appels à projet (collectifs), 66 % des participants ont un diplôme de l'enseignement supérieur, **34 % un diplôme CESS maximum**, alors que ces derniers représentent 43 % de la population du champ. Ils sont donc sous-représentés. Mais lorsque l'on examine la participation aux **formations individuelles du catalogue** Qualiditas-Formapef, on constate que les peu qualifiés sont encore moins représentés, représentant 20 % des inscrits contre 80 % pour les travailleurs issus du supérieur. Cette différenciation rejoint pleinement les conclusions de l'étude consacrée à la participation des moins qualifiés aux formations, mais aussi celles d'autres études, synthétisées notamment dans une Vigilante précédente¹⁸.

Le tableau suivant synthétise quelques données de participation aux formations soutenues par le Fonds ISAJH en fonction du niveau de diplôme. La seule modalité étant le CESS max, faisant **ligne de partage entre les moins et les plus qualifiés** au sens du diplôme le plus élevé obtenu.

Tableau 4 : Proportion de CESS max par type de formation

Type de formation	Proportion de CESS max
Appel à projet	32 %
Catalogue FORMAPEF	22 %
Remboursement des droits d'inscription	61 %
Dans champ 319.02	43.5 %

En termes de genre, on ne constate pas de différences notables entre hommes et femmes, sauf pour le remboursement des **droits d'inscription en formation qualifiante** où les hommes représentent 40 % des bénéficiaires des remboursements alors qu'ils ne sont que 30 % dans le champ.

Des ateliers très dynamiques

Quatre thèmes ont été traités dans les ateliers qui réunirent **chacun près de 50 personnes**. Les rapports retraçant les débats dans les ateliers font ressortir les points suivants, que nous reprenons (très) brièvement atelier par atelier.

1. **Le plan de formation : pas seulement une obligation** (D. WAUTIER).

Claude BERTE du **Foyer de Roucourt** (AWIPH), Marie-Christine CAPELLE et Jean-Luc RIVIÈRE de **la Goudinière** (AAJ), ont témoigné de leur pratique du plan de formation, prouvant qu'il y a autant de plans que d'organisations. Bien sûr, la démarche du Plan de formation pluriannuel et concerté cadre des étapes, la boîte à outils les précise, mais la créativité, la diversité sont au rendez-vous comme en témoignent ces échos.

« On a créé un groupe de pilotage avec le CPPT qui a souhaité ouvrir, parce que ce n'était pas nous qui imposions. Beaucoup de gens se sont impliqués, chaque service a envoyé un représentant. On a fait six rencontres du groupe de pilotage. Le questionnaire n'était pas anonyme, chaque équipe a validé les résultats, puis ensemble. La validation individuelle et puis collective a fait apparaître de nouvelles demandes de formation. Une des difficultés était celle de la représentation de la formation (interne, externe...) et selon les services : pour le service comptable, le chef de groupe éducateurs, c'est différent. Et la question du temps ou du financement pour la formation également. **Il y a une part de créativité possible dans le Plan de formation**, et les outils sont ce qu'on en fait. Faire participer les gens au maximum, et pour l'économat, la maintenance, c'est très positif. La méthode invite à la créativité, à créer son modèle. »

« Pour nous, le plan de formation, c'était aussi **une envie de s'y lancer**. On se rend compte que plein de gens savent faire plein de choses, et on voulait le faire partager. La délégation syndicale a été impliquée. On met du temps, les travailleurs des

¹⁸ N° 20 de mars 2006 : <http://www.apefasbl.org/la-vigilante/pdf/la-vigilante-n20.pdf>.



services techniques se sentent concernés, on se fait aider par un accompagnateur. Chez nous le questionnaire est anonyme, on a des demandes des personnes de l'entretien. On reste créatif, les gens ont des compétences, pourquoi pas des groupes de partage des pratiques ? Par exemple, des gens manient bien l'informatique. Nous avons eu **des bénéfiques secondaires, qui sont nés de la poésie de l'affaire**. Pourquoi pas des formations entre institutions d'une même région. Nous sommes aussi dans une dynamique de gestion des ressources humaines, au cœur des compétences. Des **difficultés** aussi à surmonter, en termes de temps, de **passer des besoins en compétences aux besoins en formation**, ce qui a été favorisé par l'analyse institutionnelle que l'on avait faite. Cela donne de l'imagination pour peut-être inventer autre chose que la formation ou la faire autrement ».

Georges DUTRY (Ancolie), accompagnateur, a donné une image parlante de son rôle : le copilote qui **aide temporairement un navire à passer un chenal** plus difficile en sortant ou rentrant au port. Il apporte une valeur ajoutée, connaît l'itinéraire, la méthodologie, les outils



© Nathalie Hupin pour APEF

techniques (questionnaires, profils de compétences, et peut les adapter selon la taille, la vision de la formation de l'organisme... On invente : dans une association de sept travailleurs, ils sont le groupe de pilotage. Il s'agit de jouer au **passeur d'expérience**, d'apporter une dimension de recul et vision de ce que l'on fait habituellement, une occasion de remettre les cartes à jour. On peut revenir plus tard sur le navire pour des compléments, si besoin.

Dans le débat qui suit avec près d'une cinquantaine de participants, des accents sont mis notamment sur la question des **compétences versus incompétences**. Il s'agit de sortir de cette logique, notamment en insistant sur les besoins de compétences collectives, et actualiser la vision des métiers. L'identification collective des besoins permet de déculpabiliser les individus. On développe la « professionnalité » : **la compétence + la conscience de son métier**.

2. Mettre la formation à l'agenda de la concertation sociale. Interventions de Etienne LECLERCK (CNE), Jean Lemaire (SETCA) et Daniel THERASSE (fédération d'employeurs FISSAAJ), qui animaient par ailleurs l'atelier.

Les intervenants syndicaux ont insisté sur les liens entre **dynamique de changement, professionnalisme et formation**. Ceci doit concerner l'ensemble du personnel. Se former, ce n'est pas parce que l'on n'est pas « qualifié » mais bien parce que l'on est potentiellement capable d'évoluer. Il est indispensable d'impliquer les travailleurs dans la réflexion sur la formation. Si la concertation fonctionne bien au plus haut niveau, elle ne tourne pas toujours rond dans les services, à la base.

Le représentant des employeurs a insisté sur le fait que sa fédération est un réseau d'institutions avec un projet à la clé. D'autres formes de concertation sociale existent en dehors de l'étiquette « employeurs-syndicats » et d'une présentation parfois caricaturale. **La formation est en effet l'affaire de tous** et tous les acteurs doivent y être associés. Des freins existent parfois sur le plan local, mais ce n'est pas propre au secteur de la SCP 319.02.

Le débat a notamment mis en lumière que la formation est un droit, y compris pour les « professions annexes ». L'ouverture et la professionnalisation sont essentielles pour la motivation des travailleurs. Il a aussi été question de formations qui sortent du projet institutionnel. Enfin, **le savoir acquis en formation est aussi un pouvoir**. Il ne faut pas oublier la qualification reconnue, un enjeu dans le secteur.



Il fut aussi beaucoup question du **plan de formation** dans cet atelier, même si ce n'était pas le sujet (mais bien celui du premier atelier). En effet, le plan de formation, tel que préconisé par le Fonds, implique la concertation. Il ressortait par ailleurs de **l'étude présentée en matinée qu'il était un bon moyen** d'impliquer les travailleurs moins qualifiés.

Certains participants ont témoigné du fait que le plan de formation était trop compliqué à réaliser, qu'il prenait beaucoup de temps et de travail, non compensé. Il reste difficile à mettre en œuvre, même après une formation sur le sujet.

3. Comment rendre la **formation accessible à tous** (B. DE BACKER).

Plusieurs interventions dans cet atelier : Marlyse DE BREUCKER (asbl de formation Septs-j) Richard VAN DE HOVEN (IMP St Gertrude, service résidentiel, aide aux personnes handicapées) Lou PIJERS et Sylviane TAMINIAUX (travailleuses administratives, CLIF et Le Logis). Le débat fut très animé.

Marlyse DE BREUCKER du **Septs-j** fit part de son expérience en matière de **formation du personnel d'entretien**, de **plan de formation** et de **plan global de l'Aide à la jeunesse**. Pour le personnel d'entretien, outre le contenu technique, il est important d'établir une relation avec la mission du service et son projet pédagogique, mais aussi d'ouvrir un espace de parole et de créer des liens, sans oublier les aspects déontologiques (que faire des confidences faites par les usagers ?).

En ce qui concerne le plan de formation dans de gros services, le personnel technique participe aux formations avec les éducateurs ou à des modules spécifiques. Pour le plan global de l'Aide à la jeunesse (voir le descriptif de cet aspect dans l'étude ISAJH sur les moins qualifiés et les temps partiels, bientôt en ligne), il s'agit de formations gratuites et obligatoires, avec remplacement du personnel. Ces **formations brisent la solitude** de



© Nathalie Hudin pour APEF

ces travailleurs et permettent les échanges entre personnes de services différents. Il est important d'adapter la méthode à un public qui n'est pas toujours familiarisé avec l'écriture. Pour les **administratifs**, la problématique est différente, la formation étant centrée sur les directives administratives et les missions de l'AAJ. Un des résultats est la création d'un réseau entre administratifs du secteur.

Ce dernier aspect fut confirmé et enrichi par les **témoignages des deux secrétaires** présentes dans l'atelier, Lou PIJERS et Sylviane TAMINIAUX. Elles firent part du contenu des formations suivies (notamment celle « **Au vert, les secrétaires !** » de la FEMMO qui réunit près de 40 personnes) et de l'intérêt des rencontres avec des collègues d'autres services. Cela permet de bouger, de respirer, de créer des liens, de briser la solitude, d'accroître la motivation, de mieux se situer dans le secteur et le service. Mais aussi d'échanger de bonnes idées et pratiques en matière de travail administratif. Le groupe organisé par la FEMMO souhaite d'ailleurs se revoir et a conservé des liens. Sylviane TAMINIAUX témoigna de sa formation (organisée par le Septs-j) en des termes souvent très proches de ceux de sa collègue.

A **l'IMP St Gertrude**, la formation et la participation du personnel technique est un long processus et un projet qui a lentement mûri. Richard VAN DEN HOVEN nous a retracé cette histoire par le menu (en remontant jusqu'au 13^e siècle !), dans le contexte particulier de l'institution et de ses développements successifs, comme l'indique l'intitulé de son exposé : « De l'intégration à l'appropriation du processus de formation par le personnel d'intendance ». Il fit notamment état de la tentation de



faire appel à des firmes extérieures pour le personnel d'intendance dans les années 1980. C'est vers 2003-2005 que des opérations de formation concertées sont mises en place, notamment suite à la création de nouveaux services et sous l'impulsion des inspections plus qualitatives de l'AWIPH. La création d'un « **réfèrent formation** » dans l'institution a également joué un rôle important. Ce dernier « est chargé de mettre sur pied une réelle politique de formation en se basant sur le principe de trouver à travers une concertation large avec le personnel, la direction et les organes paritaires, des moyens de faire de la formation de façon peu coûteuse, de qualité et correspondant le plus largement possible à la demande de l'ensemble des parties (**bénéficiaires, pouvoirs subsidiaires, personnel et conseil d'administration**). »

L'intervenant détailla ensuite sa vision des choses en matière de **fonction et de formation du personnel d'intendance** (cuisine de collectivité, transport de bus, buanderie, maintenance et bâtiment...) dans une grande institution pour personnes handicapées. Et notamment l'importance des **contacts avec les bénéficiaires** qui nécessitent une connaissance et des savoirs-faire qui feraient défaut au personnel de firmes extérieures.

4. **Accompagnements-supervisions : comment associer l'ensemble des travailleurs à une démarche réflexive** (P. LODEWICK).

Deux intervenants ont fait part de leur expérience : Catherine VANDENHEYNDE, service d'hébergement de l'aide à la jeunesse (Oasis asbl) et Jean-Jacques HANNOT, service d'accueil de personnes handicapées (L'Heureux Abri). Par ailleurs, Sophie DETOURNAY de Synergie (opérateur de formation) intervenait comme personne-ressource.

Les interventions mettaient en évidence que la formation et l'implication de tous dans les supervisions se passent **plus facilement lorsque l'institution est dans une phase de changement important**, suite à une redéfinition du projet, que quand elle tourne en « vitesse de croisière » et qu'il n'y a pas de bouleversement à l'horizon. La personne ressource de Synergie a interpellé le groupe sur la nécessité de reconnaître la place de chacun. **Tout le monde ne doit pas intervenir sur tout.**

Quelles que soient les formes et les modalités de la formation, il est important que chaque travailleur puisse être associé à un processus réflexif. En ce sens, la supervision individuelle et des formations permettant un positionnement dans sa fonction (et pas seulement des formations contenus) semblent être des moyens à soutenir.

La notion de « fonction périphérique » a également été interrogée : nommer ces fonctions comme cela, n'est-ce pas déjà les exclure¹⁹ ? Plusieurs ont aussi insisté sur la nécessité de développer les supervisions individuelles.

Bernard DE BACKER

Sur le Houèbe

Synthèse de l'étude ISAJH dans La Vigilante de février 2010 :

<http://www.apefasbl.org/la-vigilante/pdf/la-vigilante-nb0-36>

Le texte intégral de l'étude sera bientôt en ligne sur le site de l'APEF :

<http://www.apefasbl.org>

¹⁹ Dans le second atelier, des intervenants au débat parlaient de « professions annexes ». Il s'agit donc bien d'une réalité dans le fonctionnement de nombreuses institutions, perçue comme telle, qu'il nous semble peu utile de nier.



Développement et évaluation des formations catalogue APEF

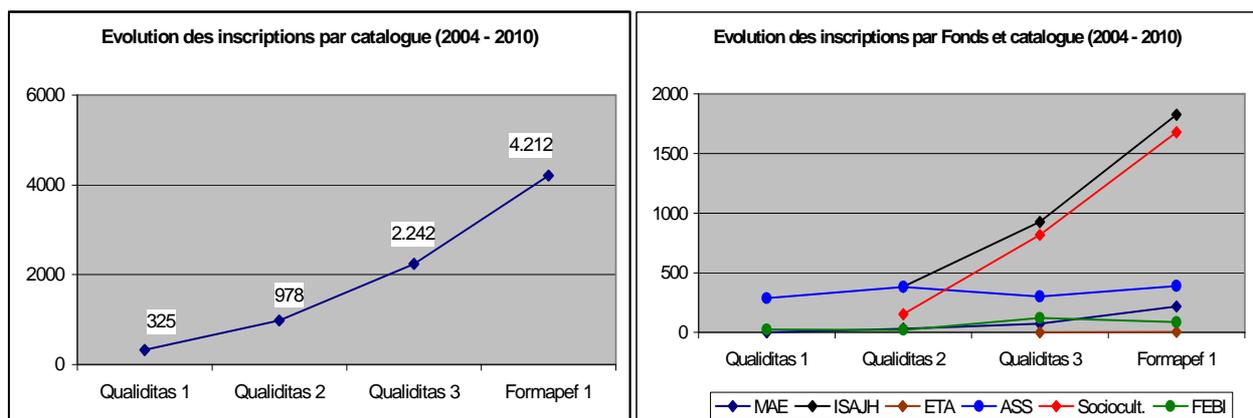
Depuis 2004, plusieurs Fonds sectoriels soutiennent et développent une offre sur catalogue, accessible gratuitement à des travailleurs des secteurs adoptant le dispositif. Ce catalogue s'est d'abord appelé « Qualiditas », ensuite « Formapef ». Il se caractérise par une extension régulière des thématiques et des champs professionnels concernés et, dès lors, des travailleurs pouvant y accéder. Comme nous disposons de statistiques sur ce processus qui couvre les années 2004 à 2010, il est temps de procéder à une évaluation longitudinale de ce dispositif. Mais aussi de tracer des perspectives pour l'avenir : quelles stratégies les fonds de formation pourraient-ils adopter ?

Des milliers de travailleurs ont suivi un nombre impressionnant de formations offertes sur les catalogues concernés. Afin de nous faire une idée claire des formations proposées et des travailleurs qui les ont suivies, le tout placé dans une **perspective dynamique permettant de mesurer les évolutions depuis 2004**, nous présentons ici les dernières données sur ce sujet.. Cet article se situe par ailleurs dans la foulée de deux textes antérieurs : le premier intitulé « **Qualiditas 3^e programme : le catalogue est sorti** » avait été publié dans La Vigilante n° 33 de [décembre 2008](#), et le second, « **De qualiditas à Formapef** » dans La Vigilante n° 35 de [septembre 2009](#). Nous invitons le lecteur à s'y reporter pour mettre les choses en perspective, notamment sur les origines du programme. Nous n'allons dès lors pas reprendre tout ce qui a déjà été écrit, mais nous centrer sur les nouvelles données rassemblées.

Rappelons que **le catalogue ne constitue qu'une des modalités de soutien à la formation**, parmi d'autres mises en place par les fonds sectoriels : supervision, accompagnements collectifs, appels à projets, bourses, initiation au plan de formation, remboursements d'inscription...

Evolutions quantitatives des inscriptions

Les graphes ci-dessous représentent les **évolutions en termes d'inscriptions** entre 2004 et mai 2010. Celui de gauche concerne l'ensemble des secteurs, celui de droite ventile les inscriptions par fonds sectoriel.



Comme on peut s'en apercevoir, **la croissance globale** des inscriptions en 6 ans est spectaculaire (les données de 2010 ont été arrêtées en mai), **de 325 à 4.212**. L'examen du graphe de droite montre que ce sont **le Fonds ISAJH et le Fonds socioculturel** qui « tirent » l'ensemble par leur très forte augmentation (et leurs effectifs), alors que le Fonds ASS et FEBi sont plutôt stables et que MAE connaît une certaine croissance. Signalons que la participation du Fonds des ETA bruxelloises est toute récente.



Participation aux formations

En termes de participation, on retiendra que la **participation effective** fut de **74.5 %** des inscrits pour Qualiditas 2 et de 65.3 % pour Qualiditas 3. Sur ces deux catalogues, la raison principale de la non-inscription est la mise en **liste d'attente** par manque de place (12.2 %), suivie de **l'annulation** de l'inscription (10.1 %). Les « no-show » ou absences injustifiées sont relativement peu fréquentes (3.9 %).

En matière de **profil lié au diplôme**, on constate que plus de **75 % des participants sont issus de l'enseignement supérieur** pour Qualiditas 2 et 3 cumulés et 74 % pour Formapef 1. Cette donnée confirme, si c'était encore nécessaire, la **surreprésentation des plus qualifiés dans les formations individuelles**. Cette ventilation des participants en fonction du diplôme varie bien entendu en fonction des secteurs. Ceux qui emploient beaucoup de travailleurs avec une qualification égale ou inférieure au CESS ont nettement plus de travailleurs moins qualifiés (comme les MAE : 46 % de CESS max) parmi les participants et inversement (comme les ASSS : 17 % des CESS max).

Évaluation des participants aux formations

Le questionnaire d'évaluation a permis de prendre la mesure de la **satisfaction des participants sur des aspects très variés** : gestion du catalogue, durée et localisation, contenu, transferts d'acquis... Pour la bonne compréhension de ce qui suit, il faut savoir que les répondants avaient 4 modalités d'évaluation possibles. Les insatisfactions étaient cotées négativement (-2 ou -1) et les satisfactions positivement (+2 ou +1), ce qui fait que le maximum était de 2.

Pour la gestion du catalogue, c'est le **contenu de la brochure** qui recueille le plus de satisfaction avec une cote de 1.32 sur 2, alors que la gestion des invitations et des confirmations semble poser plus de problème, avec la cote la plus faible (1.04).

Les données collectées permettent aussi de se faire une idée sur les souhaits des répondants (2.596) en termes de durée et de localisation. Mais également de contenu.

Sur les deux premiers points, on constate que les travailleurs sont plutôt preneurs de formations **d'un jour au moins**, avec une focalisation sur celles de deux (22 % des répondants) ou trois journées (30 % des répondants). 89 % des répondants sont en faveur de formations qui dépassent la journée et seulement 1 % de formations de moins d'un jour. Résultats bruts qui sont évidemment à interpréter. Pour la **localisation**, c'est le Hainaut qui arrive en tête (24 %), suivi de Bruxelles (20 %) et de Namur (19 %). Le Luxembourg ferme la marche avec 8 % des 3.037 répondants à cette question.

Pour le contenu et les modalités de formation (pédagogie, qualité du formateur...), c'est **l'animation** (1.67) et les **échanges entre participants** (1.63) qui cartonnent, alors que « l'apport compétences » vient en dernière position (mais avec un honnête 1.36), ce qui devrait donner à réfléchir, notamment sur les **souhaits de formations plus longues**²⁰. Le point faible qui obtient le plus de suffrages (35 % des répondants !) est en effet le fait que les formations seraient trop courtes, suivi d'assez loin par le manque de mise en pratique (11 %) et le sujet « trop vaste ou pas assez en profondeur » (11 %). Inversement, les points forts sont l'expérience du formateur (14 %), les échanges entre participants (13 %) et le bon équilibre théorie-pratique (10 %). La cote globale de « **perspective de transfert d'acquis** » est en dessous de **50 %** (0.97 sur 2), ce qui est un peu inquiétant. Même si cette cote globale est tirée vers le bas par les faibles perspectives d'évolution professionnelle, il n'empêche que la perspective d'utiliser les connaissances acquises n'obtient qu'une cote de 1.08.

²⁰ Un analyste soupçonneux pourrait poser l'hypothèse qu'une partie des travailleurs serait plus sensible (dans une évaluation « à chaud ») à la dimension « d'animation et d'échange » des formations, permettant de prendre le large par rapport au labeur quotidien, qu'à la véritable utilité pour le travail. Bref, des « moments de détente » que l'on souhaiterait bien entendu prolonger...



Évaluation des référents à la formation (sondage en ligne)



Un autre élément d'évaluation est le sondage en ligne réalisé en mars 2010 auprès des **personnes de contact** dans les institutions ayant inscrit des travailleurs. 217 sur les 1.000 personnes sollicitées ont répondu. Parmi elles, 60 % de directions et plus de **68 % de personnes qui se disent responsables de la formation** dans leur organisation. Ce ne sont donc pas les usagers directs (travailleurs) de la formation.

La majorité des réponses (44 %) vient du **secteur socio-culturel**, suivi de celui de la SCP 319.02 (34 %), des ASSS (12 %) et des MAE (7 %). Rien ne nous permet de dire que cet échantillon soit représentatif des 1.000 institutions. Nous livrons dès lors ces résultats avec les précautions d'usage.

Fait intéressant à noter d'entrée de jeu : **43 % des répondants** répondent positivement à la question de savoir s'il existe un « **plan de formation** pour l'ensemble du personnel » dans leur organisation. Il s'agit donc d'un échantillon d'organisations dans lequel l'abord collectif et concerté de la formation continue est sans doute surreprésenté par rapport à l'ensemble. Dans cet échantillon, les répondants sont majoritaires (61 %) à considérer que les travailleurs « **ont pu utiliser dans leur environnement de travail ce qu'ils ont appris en formation** », alors qu'une minorité est mitigée (30 %) et un petit groupe apporte une réponse négative (9 %).

On retrouve à peu près les **mêmes proportions dans la réponse aux trois questions suivantes** : « les thématiques du catalogue correspondent aux besoins de votre organisation », « les formations ont aidé les travailleurs à mieux réaliser leurs tâches actuelles », « les formations ont aidé les travailleurs à évoluer professionnellement ».

Il y a donc un contraste non négligeable entre **l'évaluation des participants** (faite sur une base beaucoup plus large au moyen d'un questionnaire distribué en fin de formation) et celle des **personnes de contact dans les organisations** (217 sur 1.000 contactées), dont 68 % se disent « responsables de la formation ».

Il est difficile d'interpréter ces différences, non seulement parce que la base des répondants n'est pas la même mais aussi parce que les questions ne sont pas posées de façon identique (notamment dans la formulation et les modalités de réponse). Deux facteurs peuvent cependant influencer les divergences d'évaluation dans le chef des « personnes de contact » en dehors de la représentativité des répondants : le type d'organisations concernées (motivées et avec 43 % de plans de formation) et la nature des acteurs.

Perspectives

Les perspectives en termes de formation dépendent évidemment de la **politique impulsée** par les comités de gestion du Fonds. Faut-il maintenir le partage actuel entre les formations **individuelles et collectives**, ou plutôt favoriser les formations collectives, notamment sur site, qui permettraient d'impliquer plus de travailleurs peu qualifiés ? Serait-il utile de préparer un catalogue de formations collectives « **prêtes à activer** » en cas de demande d'un service, voire de plusieurs services qui s'associeraient ? Dans ce dernier cas, l'idée serait de concevoir des **formations collectives « inter-services »**. Deux Fonds ont déjà prévu cette modalité (Fonds MAE et Fonds ASSS). Il s'agit de la bourse formation « catalogue sur site ».

Bernard DE BACKER et François WILLEMOT



3. Ailleurs et Autrement



Le « Vlaams Instituut voor Vorming en Opleiding in de sociaal profit » (VIVO) a célébré son 10^e anniversaire le 8 juin 2010

L'évènement se déroulait à guichets fermés dans les salles de l'imposant « Centre Diamant » à côté de la RTBF-VRT. Près de 300 personnes participèrent aux séances en plénière et aux nombreux ateliers de la journée. Celle-ci était entièrement placée sous le signe des compétences et intitulée « **Competent van top tot teen !** » (« **compétent des pieds à la tête** »), un projet de VIVO et de divers partenaires, soutenus par le FSE. Quelques échos d'un des rares francophones, sans doute, ayant activement pris part à l'anniversaire...

L'annonce de la création par les partenaires sociaux d'un institut dédié à la formation initiale et continuée pour le **secteur à profit social flamand** fut faite le **1^{er} janvier 2000**. L'organisme est placé « en régie » du VDAB (équivalent flamand du Forem) et a pour objectif de mettre en place une série d'actions centrées sur :

- Les demandeurs d'emploi
- La relation enseignement-marché du travail
- La problématique de la diversité
- La formation tout au long de la vie

Une seule personne (Katty STAS) y travaillait début 2000, mais elles étaient déjà trois à la fin de l'année. A l'heure où nous écrivons et selon le site de VIVO, **17 travailleurs** sont aujourd'hui actifs au sein de l'organisation, et ceci dans les départements suivants :

- **Coordination** générale et adjoint (2 personnes)
- **Team administratif** (4 personnes)
- **Relation enseignement-marché du travail** (2 personnes)
- **Diversité** (3 personnes)
- **Formation tout au long de la vie** (6 personnes)

Comme on peut le constater, c'est le *longlife learning* qui occupe le plus de personnes et, sans doute, développe le plus d'activités. On remarquera l'absence d'une équipe spécifique dédiée aux demandeurs d'emplois (cette fonction est de fait remplie en lien étroit avec le VDAB).

Compétent des pieds à la tête

Le thème du jour était donc les compétences, ou plus exactement **la gestion des compétences** (« *competentiemanagement* ») au sein du Non-Marchand flamand. Qui dit gestion dit non seulement identification et développement des compétences, mais également manière de concevoir la « gouvernance » des organisations dans une **logique de capacité d'action** plutôt que de seule qualification initiale et légale. Après une introduction de Fons LEROY du VDAB et de la coordinatrice Katty STAS, deux permanentes du team « formation tout au long de la vie », Isabelle DE WISPELEIR et Lieselore BECKERS, exposèrent **les résultats d'une analyse sectorielle** (enquête téléphonique, échantillon de 15 % de répondants) sur le thème de la journée.

Il en ressort que **57 % des organisations sondées ont une expérience de gestion des compétences** (largo sensu), mais qu'une très importante minorité n'en a aucune (les critères étaient assez larges). L'objectif de VIVO est donc de développer et d'entendre une « culture compétences », ceci en soutenant notamment des séances et des outils de formation, mais aussi une « foi » ou une « confiance » (*geloof*) dans la





validité d'une approche compétences qui constitue dès lors une véritable **stratégie de fond pour le développement du secteur**. La notion et ses différentes déclinaisons (notamment celle, proche mais différente, de « talent ») constitue dès lors un « fil rouge » pour un management des ressources humaines dans les organisations. Vivo a développé un **modèle en « trois axes »** pour cette politique d'intégration des compétences : un axe « **vertical** » (de la direction à la base et réciproquement), un axe « **horizontal** » concernant la formation continue et les politiques d'embauche, de formation des nouveaux entrants, et un axe « **en profondeur** » qui concerne l'implémentation d'une conviction, d'une « foi » chez les travailleurs du bien-fondé d'une approche compétences, ce qui donne un soutien plus solide à l'ensemble.

Onze ateliers organisés le matin et l'après-midi ont permis une large implication des 300 participants à la journée. Ces ateliers étaient centrés sur des sujets aussi divers que la manière de « démarrer » une gestion des compétences, les relations entre talents et compétences, la mise en évidence des « compétences-noyau » d'une organisation, les modalités d'interview de candidats centrés sur les capacités d'action, les relations entre compétence et gestion de la formation continue, etc.

La journée se termina par une **présentation jouée de VIVO et de son champ d'action** par deux travailleurs, Miranda VERMEIREN et Lieselore BECKERS. La seconde joua le rôle d'une jeune demandeuse d'emploi voulant s'informer sur les possibilités d'embauche du secteur et la première incarna VIVO avec beaucoup de répartie. Isabelle DE WISPELEIR dévoila ensuite un nouveau site web (voir encadré) consacré à la gestion compétences dans le secteur, comportant de très nombreux outils et références en ligne.

Enfin, une grande salle (Einstein, pas moins) était en permanence occupée par des diverses **brochures et outils constituant un « leermarkt »** (marché d'apprentissage) bien fourni où chacun pouvait feuilleter et se procurer des outils en rapport avec le thème de la journée.

Un anniversaire réussi et géré avec conviction et compétence (les **cordonniers étaient ici plutôt bien chaussés**), dans une perspective très pragmatique et « positive »²¹, dont on pourrait bien s'inspirer en divers lieux, notamment de l'autre côté de la frontière linguistique.

Bernard DE BACKER

Sur le Houèbe

Vivo : <http://www.vivosocialprofit.org>

Programme du 8 juin :

<http://www.socialeconomie.be/kalender/studiedag-competent-van-kop-tot-teen>

Outils : <http://www.vivosocialprofit.org/documenten/materialenbank.doc>

Projet « talents et compétences » : <http://www.italento.be>

Site compétences : <http://www.competentindesocialprofit.be>

²¹ Le seul reproche que l'on pourrait faire est sans doute le manque de recul réflexif par rapport à certaines notions ou courants de pensée, mais c'est le revers inévitable d'une approche concrète et opérationnelle de ce type. Nous sommes également dans une autre culture, plus cohésive, « organique » (le mot était utilisé dans le propos introductif pour qualifier le système de gestion des compétences) et pragmatique, sans doute, que celle des latins - francophones notamment.



Evaluation d'un dispositif expérimental de validation des acquis de l'expérience (VAE) des éducateurs en France

UNIFAF est un « organisme paritaire collecteur agréé » (OPCA)²². Il a pour fonction de réunir et de gérer les fonds de la formation continue des entreprises de la Branche professionnelle sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif. Bref, c'est l'équivalent français d'un méga-fonds sectoriel du Non-Marchand. Dans un cahier d'UNIFAF de fin 2008, l'organisme fait état d'un dispositif de VAE pour les éducateurs spécialisés. Il n'est pas encore trop tard pour en rendre compte...

Ce document de 134 pages - *Enseignements et perspectives, Évaluation du dispositif de soutien de Branche à la VAE éducateur spécialisé* (en abrégé : **DSB VAE ES**) - dont nous ne ferons qu'effleurer le contenu, consiste en une évaluation²³ d'un projet expérimental mis en place à partir de 2004 dans les secteurs concernés. A vrai dire, on a un peu de mal à se repérer dans le langage assez technocratique (illustré de nombreux schémas) du document et l'on ne sait pas immédiatement ce qui est évalué. D'autant qu'il comporte des remerciements, un édito, un « mot de la CNPE » (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi), une introduction et une « présentation des objectifs » qui sont quelque peu redondants et brouillent les cartes pour un lecteur non initié...



Il s'agit en fait de l'évaluation « d'un **dispositif expérimental** (...) qui a permis de déployer une **ingénierie sophistiquée** et de tester des hypothèses de travail et des principes avant-coureurs pour un **diplôme délivré par les recteurs de l'Education nationale mais relevant du champ des Affaires sociales**. Quelques années après sa généralisation, les salariés y ont trouvé une opportunité *d'entrer en VAE* et de concrétiser leurs projets professionnels et personnels ». Ce dispositif intervient après la mise en place d'un **référentiel professionnel d'éducateur spécialisé** en 2004.

En d'autres mots, UNIFAF a expérimenté un dispositif de VAE à partir de 2004 et compte le généraliser à partir de 2009. A partir de 2009, en effet, les **salariés des établissements adhérant à Unifaf**, désireux de faire reconnaître les acquis de leur expérience pour concrétiser leur projet de certification, peuvent demander à **bénéficier d'un accompagnement à la VAE** (175 heures maximum, 3.300 personnes concernées au moment de la publication du rapport).

Ce projet, affirme le document dans sa préface, traduit la volonté des partenaires de poursuivre, d'élargir et d'intensifier le soutien au développement de la VAE dans le secteur du travail social. Il confirme un engagement dans « le soutien de la qualification professionnelle des salariés et dans **l'accompagnement des mutations fortes et des évolutions rapides** qui traversent le secteur, les établissements et la communauté des professionnels en charge de répondre aux attentes et aux situations des publics et usagers accueillis. »

Le document suit « le **cheminement parcouru depuis la décision de déployer en 2004** à partir d'un cadre expérimental un dispositif de soutien à la VAE original conçu

²² Pour plus de détails, voir La Vigilante n° 14 de mars 2005, pp. 10 et 11 (suivez le lien) : <http://www.apefasbl.org/la-vigilante/pdf/la-vigilante-n14.pdf>

²³ Évaluation faite par le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers).



uniquement pour le diplôme d'État d'éducateur spécialisé et le choix de transformer cette expérimentation en un **dispositif sectoriel de Branche pérenne** ». Ouf, nous y voilà !

Il faut donc distinguer le « **dispositif expérimental** » et le « **dispositif pérenne** ». Les **objectif du dispositif** (pérenne) sont les suivants, selon les termes de l'étude :

- permettre aux salariés, ayant fait le choix de recourir à la VAE, d'accéder à un diplôme en adéquation avec l'emploi occupé
- favoriser l'élévation du niveau de qualification
- ouvrir une nouvelle voie d'accès à la qualification qui prenne en compte la valorisation de l'expérience et mette aussi en lumière la valeur formative de la situation d'emploi
- inscrire la VAE dans une politique de gestion des ressources humaines où la Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Compétences et des Qualifications permette une adaptation des institutions à l'évolution de leurs activités et réponde aux besoins de recrutements futurs
- initier avec les centres de formation du travail social une ingénierie pédagogique qui puisse bénéficier à l'élaboration de parcours de professionnalisation et à la réalisation de trajectoires professionnelles
- garantir la bonne fin de l'engagement pris en commun (salarié, employeur, organisme de formation et OPCA) en impliquant d'autres dispositifs de financement d'Unifaf pour intervenir encore, si nécessaire, après le jury VAE.

Retenons **quelques éléments conclusifs de l'évaluation** du dispositif (expérimental). Le CNAM préconise :

- Le maintien de l'investissement de la Branche (ndlr : le secteur) dans la VAE des diplômes des secteurs ;
- Repositionnement de la communication (ndlr : on peut les comprendre – la matière et les procédures sont complexes) ;
- Travailler en partenariat et consolider les plates-formes régionales sectorielles VAE Travail social ;
- Professionnaliser les membres du jury ;
- Améliorer le pilotage et le suivi de la VAE ;
- Simplifier le DSB et investir sur le post-jury VAE ;
- Professionnaliser l'accompagnement DSB.

Bref, la Branche concernée va **continuer d'investir dans les opérations de VAE**, notamment des **compétences acquises par l'expérience des éducateurs**, moyennant quelques adaptations dans le domaine de la communication et de la mise en œuvre du dispositif testé depuis 2004. Nous n'avons malheureusement **pas le loisir d'éplucher ce document très fourni** dans ses moindres détails, mais ne pouvons qu'encourager les personnes intéressées à s'y reporter.

Bernard DE BACKER

Le rapport intégral en ligne :

http://www.unifaf.fr/SilverpeasWebFileServer/componentId/kmelia149/attachmentId/3821/lang/fr/name/DSB_Cahier_et_couv.pdf

Autres publications d'UNIFAF :

<http://www.unifaf.fr/telechargement.jsp?currentNodeId=425>



4. Notes de lecture



Florence AUBENAS, « Le Quai de Ouistreham », aux Éditions de l'Olivier, 2010

La journaliste française née à Bruxelles en 1961, présidente de l'Observatoire International des Prisons, médiatiquement célèbre suite à sa longue détention en Irak, s'est mise dans la peau d'une demandeuse d'emploi dans le Nord de la France - à Caen plus précisément. Otage volontaire pendant six mois de la précarité et de la galère des femmes peu qualifiées à la recherche d'un boulot, elle nous livre le récit de son expérience d'immersion. Travail de journaliste et d'écrivain, portrait quasi ethnographique du monde des « précaires », mais également description du regard jetté sur eux par le Pôle Emploi, les agences d'intérim, les patrons potentiels ou effectifs. Que pouvons-nous retenir de cette expérience sur le sort des travailleurs peu qualifiés, de leurs relations avec les employeurs, les formateurs et les agents publics de mise à l'emploi ?

Ouistreham est une petite ville balnéaire au bord de la Manche, située à une quinzaine de kilomètres de Caen. **Un ferry-boat qui fait la navette avec l'Angleterre** y accoste plusieurs fois par jour et des équipes de nettoyage sont chargées de briquer les cabines en un temps record. Florence AUBENAS a fait partie de ces escouades payées au SMIC, subissant des horaires coupés et des déplacements qui mangent parfois plus de temps que le travail lui-même, coûtent quelquefois plus cher qu'il ne rapporte. C'est sans doute **en mémoire de ce boulot épouvantable** qu'elle a choisi ce titre, mais peut-être aussi en référence à **Georges ORWELL**, auteur anglais²⁴ inventeur de la notion de « Big Brother » (dans son roman 1984) qui fit **de nombreuses expérience d'immersion en tant que journaliste**, notamment pour étudier les conditions de vie des mineurs dont il rendit compte dans un livre peu connu, *Le Quai de Wigan* (« The Road to Wigan Pier »)²⁵.



Du fond de la casserole au nirvana du CDI

Le livre d'AUBENAS, écrit dans sa petite chambre de travailleuse précaire où elle est retournée après son immersion, relate son expérience de **demandeuse d'emploi** (sous son nom mais avec quelques modifications dans son apparence physique) **à Caen, entre février et juillet 2009**. Expérience d'une femme âgée de 48 ans, plaquée par son compagnon garagiste et sans qualification aucune. Le premier chapitre s'intitule « Le fond de la casserole », expression utilisée par le conseiller d'une agence d'intérim pour qualifier sa situation, et le dernier (le vingtième) : « Le CDI ». **Il se sera déroulé six mois** entre son inscription comme demandeuse d'emploi et son obtention d'un contrat à durée indéterminée (CDI), mais à temps partiel. Elle s'était en effet fixé comme règle

²⁴ Eric BLAIR de son vrai nom, Georges ORWELL est né au Bengale (Inde) en 1903 et mort en 1950 à Londres. Mondialement connu pour son roman d'anticipation « 1984 », ORWELL est un journaliste engagé mais très critique à l'encontre du régime soviétique, ceci dès les années 1930. Son travail de journaliste et d'écrivain le conduisit à vivre des expériences extrêmement dures, notamment dans l'univers des bas-fonds londoniens et parisiens (*Dans la dêche à Paris et Londres*), des asiles de nuit, et auprès des mineurs de fond.

²⁵ Il semble que ce soit son éditeur qui lui ait soufflé le titre en référence à ORWELL. AUBENAS avait lu un autre ouvrage d'ORWELL, *Dans la dêche à Paris et Londres*, mais pas le *Quai de Wigan*.



d'arrêter son expérience à ce moment, « pour ne pas bloquer un emploi réel ». C'est ce parcours de travailleuse précaire qui scande les **vingt chapitres du livre**. Celui-ci relate non seulement sa galère professionnelle, ses relations avec le « Pôle Emploi »²⁶ ou les syndicats machistes qui ne sont pas tendres avec les femmes d'ouvrage, mais également ses rencontres avec compagnes et compagnons d'infortune, ce qui nous vaut des portraits sensibles, drôles, déchirants, souvent hauts en couleur. On y trouve un **descriptif, bien documenté et vivant, du milieu des femmes de ménage** qui « font des heures » dans une région industriellement exsangue. Travailleuses dont les relations avec le personnel des entreprises nettoyées consistent essentiellement « à se faire oublier », tout en sachant, écrit AUBENAS, « doser les situations qui nécessitent de se faire totalement oublier et celles où il faut juste se faire un peu oublier »²⁷.

Une donnée à méditer à l'heure où de nombreuses institutions du Non-Marchand pensent à **sous-traiter** (ou sous-traitent déjà) **les tâches techniques**, notamment d'entretien.

Nous nous proposons de rendre compte du *Quai de Ouistreham* à travers trois portes d'entrée différentes, bien entendu entremêlées dans son récit : (1) les **relations avec le Pôle Emploi** et les formations proposées, (2) la **galère des petits boulots** (« les heures ») et les humiliations subies de la part de certains employeurs ou de leur contremaître (dont des « femmes-dragons »), (3) les **rencontres, portraits de compagnons** de route et de leur milieu de vie. Mentionnons en passant « le Tracteur » auquel est dédié le livre, la vieille guimbarde au diesel qu'AUBENAS a fini par dénicher pour se rendre d'un petit boulot à l'autre, car avec les transports en commun, c'est souvent impossible...

Arranger son CV, développer ses compétences, écouter Mme Astrid...

Comment se déroulent les contacts d'une demandeuse d'emploi (elle n'a pas droit au chômage et vit de ses petits boulots) de 48 ans, sans qualification ni expérience professionnelle, avec l'organisme public de placement et de formation, ceci en plein marasme économique consécutif à la crise financière de 2008 ? Quelles sont les **formations que l'on propose à des personnes non qualifiées**, « éloignées de l'emploi » dans une zone économiquement sinistrée²⁸ ?



Le livre d'AUBENAS, qui est la résultante d'un travail d'enquête journalistique transformé en récit bien ficelé destiné à « frapper », **n'est pas une recherche sociologique** (caractéristique à ne pas oublier quand on lit ce genre d'ouvrage). Il collectionne les détails croustillants, surréalistes ou tragi-comiques, notamment sur les relations entre les travailleurs précaires, le Pôle

Emploi, les conseillers d'insertion et les formateurs, sans oublier les agences d'intérim et le « Forum pour l'emploi » au NOVOTEL de Bayeux (à 50 kilomètres de Caen). C'est lors d'un premier entretien avec le Pôle que ce dernier lui a **proposé de devenir femme de ménage** : « La meilleure solution pour votre projet personnalisé d'accès à l'emploi est de vous orienter vers la spécialité d'agent de nettoyage ». Suivent des stages épiques d'utilisation de la « monobrosse », surnommée « la Bête », des ateliers de rédaction du

²⁶ Nouveau nom de l'ANPE, équivalent du Forem ou d'Actiris. Rappelons qu'en France l'octroi des allocations de chômage est limité dans le temps et que le débat de « l'activation » des chômeurs y est donc moins brûlant qu'en Belgique.

²⁷ « Invisibilité » qui est poussée à l'extrême dans une entreprise où un homme se précipite sur sa collègue féminine, à la fermeture des bureaux, alors qu'Aubenas est en plein nettoyage : « Enfin nous sommes seuls », dit-il, alors que la femme de ménage est à cinq mètres.

²⁸ Et dans une ville dont la dernière grande entreprise, MOULINEX, a fermé en 2001. Une « usine de femmes » dans laquelle on entrerait « pour toujours » et qui vous donnait une « seconde carte d'identité » facilitant notamment l'accès au logement et aux crédits.



CV ou de valorisation des compétences transversales. Ce qui nous vaut cette anecdote lors du « stage propreté » dans le centre de formation professionnelle. La formatrice demande : « **Qu'est-ce que les compétences ?** » et finit par répondre elle-même, face aux stagiaires qui ne pipent mot : « Un ensemble de savoirs, de savoir-être, de savoir-faire ». La voisine d'AUBENAS lui glisse à l'oreille : « **J'ai bien fait de rien dire** ».

Il y a aussi les **convocations** à l'agence de Caen, une fois par mois. Elles sont obligatoires et, quand on habite loin, sans voiture, c'est la galère. Toute la journée peut y passer pour vingt ou dix minutes d'entretien. Dans cette période de crise économique aiguë, c'est souvent pour entendre dans un « bureau ouvert à tout vent, un conseiller qui soupire d'autant plus qu'il ne [...] proposera rien ». Mais ceux qui ne viennent pas aux convocations **sont radiés**. Ils pourront se réinscrire, mais cela fera baisser les chiffres du chômage entre-temps, tout comme les engagements de deux mi-temps au lieu d'un temps plein.

AUBENAS décrit les réunions d'information pendant lesquelles il faut « raconter sa vie devant toute l'assemblée, énumérer la somme de fatalités qui ont conduit chacun à se retrouver au chômage ». Et dans le genre « arroseurs arrosés », ce récit des « consultants venus de Paris » proposant « une aide psychologique », non pas aux chômeurs mais au personnel de l'agence du Pôle emploi. Les conseillers doivent à leur tour « parler de leurs problèmes » devant tout le monde...



La monobrosse en action

On trouve cependant **de (rares) notes positives**²⁹ dans le récit d'AUBENAS, comme sa **relation avec sa conseillère emploi**, Mme ASTRID, qui travaille pour un cabinet privé auquel le Pôle Emploi a sous-traité l'accompagnement de certains travailleurs. Elle croit en elle et l'aide à bien « arranger son CV », lui permet de passer quand elle veut faire des photocopies ou utiliser Internet.

On ne trouve pas de travail, on trouve « des heures »

Si le CDI enfin déniché après six mois de galère apparaît comme **le nirvana** aux yeux de l'auteur, c'est que toute la période qui a précédé est caractérisée par un **empilement de petits boulots disséminés dans la région**. Ces sont « les heures » que l'on grappille à gauche et à droite, le nettoyage du ferry à 6 heures du matin sur le quai d'Ouistreham, celui des bungalows du « camping du Cheval Blanc » pour l'entreprise de nettoyage « L'immaculée » entre 13:15 h et 15:30 h, les toilettes et les bureaux d'une entreprise de 20:30 h à 23:15 h pour « Tempête blanche »³⁰, etc. Sans parler des « périodes de test qui ne sont pas rémunérées » ou des « remplacements de vingt quatre heures à l'usine de steaks hachés ». Comme AUBENAS l'écrit un jour d'épuisement total : « J'ai l'impression de passer mon temps à rouler, en pensant sans penser, la tête traversée par des combinaisons compliquées d'horaires, de trajets, de consignes ».

Horaires coupés, déplacements incessants dans des bus ou des trains irréguliers, pannes à répétition du Tracteur rafistolé in extremis par un « Mozart du carburateur ». Petits boulots dont la durée est calculée au plus juste et que la novice AUBENAS ne parvient que rarement à effectuer dans les temps. Comme les déplacements ne sont pas payés, c'est le plus souvent « travailler plus pour gagner moins », sans oublier qu'il faut être disponible pour des changements d'horaires ou de nouvelles missions, si l'on souhaite « rester dans la course ». S'y ajoutent la perte de temps pour trouver l'adresse

²⁹ Dans ce type de récit, on peut facilement verser dans la dénonciation ironique, se gausser des agents d'insertion et des stagiaires, d'autant que lectorat n'est pas celui des travailleurs précaires et des agents en question, mais bien des intellectuels de gauche et apparentés.

³⁰ Dénominations imaginaires, on s'en doute, avec une insistance sur la blancheur !



d'un nouveau boulot, **la peur ou l'angoisse** qui vous tenaille parce que l'on ne sait pas « où l'on va tomber », dans quel lieu ni sous la coupe de quel contremaître ou de quelle « femme-dragon ». Mais il faut tenir : « On tient aux nerfs et à l'espoir, celui d'arriver enfin quelque part, mais le but paraît toujours plus lointain ».

Les femmes de ménage précaires éprouvent le sentiment de **ne pas vraiment appartenir au monde du travail**, de ne faire « que » des heures et d'être des intruses dans les locaux que l'on nettoie, de ne même pas pouvoir utiliser le distributeur de boisson ou de friandises : « ... il appartient à un monde du travail auquel nous n'avons pas accès, celui où on décroche son portable quand il sonne et où on ne calcule pas le temps que ça prendra d'aller aux toilettes »³¹. Et quand Florence AUBENAS décrochera enfin **un CDI, à des « conditions miraculeuses pour le secteur »**, ce sera de 5:30 h à 8 h le matin « payées au tarif de la convention collective, 8.94 € bruts de l'heure »...

Philippe, Victoria, Sylvie, Marilou et Mme Museau

Une autre qualité du livre apparaît dans les **portraits des camarades de galère** (mais également des patrons et du personnel de maîtrise), de leurs conditions de vie, histoires, espoirs et désillusions, esprit de camaraderie et de solidarité, mais aussi mesquineries et petites concurrences. Il y a Philippe qui tente de séduire Florence au « forum pour l'emploi », Sylvie, une militante communiste qui vend des plantes pour maigrir sur Internet, Victoria, une ancienne de la JOC lassée du machisme syndical, qui en a vu de toutes les couleurs (notamment dans une boucherie de Caen) et pense avec nostalgie à son village natal.



Le défilé syndical est décrit comme une procession avec beaucoup de fidèles aux têtes grises, ce qui fait dire à une spectatrice : « l'on se croirait à la messe ». Une partie des anciennes de Moulinex, aristocratie ouvrière en voie d'extinction, refuse de se reconvertir dans le boulot de femme de ménage ; plusieurs ouvrières se seraient suicidées. Quant à Marilou qui a mal aux dents, elle n'a pas assez de sous pour aller chez le dentiste (elle fait appel à SOS Médecins, tout comme Suzon qui ne fréquente que les urgences de l'hôpital). Elle habite avec son homme dans un quartier sensible et **dîne dans le noir, toutes lampes éteintes**, de peur que les jeunes du quartier leur fassent des problèmes.

Quand ils veulent se distraire, certains font **une longue promenade dans les galeries commerciales, sans rien acheter**, car c'est un endroit où l'on peut rencontrer du monde. A 8:45 h, trois quarts d'heure avant l'ouverture, les caddies ont déjà leurs proues dirigées vers les portes de l'hypermarché... Les galériens se font une tartiflette discount chez Sylvie, parfum « mozzarella-gruyère », avec des produits glanés ici et là (voir le stage « **comment cuisiner équilibré avec un colis du Secours Populaire** »), s'étonnent du « parachute doré » de 150 euros reçu en début d'année, se font des fiestas sur le quai après le nettoyage du ferry-boat. On assiste à l'invasion des nouvelles technologies dans le monde des précaires, avec, outre l'usage intensif de l'indispensable GSM pour combiner les heures, une **bagarre sur Facebook** où chacun s'accuse de harcèlement, puis se dispute sur le sens à donner au mot « harcèlement ».

Quant à Mme MUSEAU, elle vit dans une confortable maison de Cabourg avec M MUSEAU, « le patron ». Le couple aisé cherche une gouvernante. Florence s'y est présentée. C'était son premier entretien d'embauche, malgré le fait qu'elle avait décidé de ne pas entrer au service de particuliers. **C'est le début du livre** : nous vous recommandons la suite.

Bernard DE BACKER

³¹ L'auteur de ces lignes, ayant travaillé comme ouvrier et manutentionnaire dans sa jeunesse, peut témoigner de l'exactitude de l'observation.

**EN BREF : Old Timer vous annonce une naissance**

Le 31 mars, le **Fonds Old Timer** invitait les **services bruxellois d'aide aux personnes handicapées** à une matinée d'information sur le Plan Tandem. Dans les locaux de l'auberge de jeunesse bien connue *Sleep well* - ce n'était pas pour dormir - les quelque 70 participants pouvaient y prendre connaissance de la CCT signée le 23 avril 2009 en SCP 319.2.



Le principe général du **Plan tandem** (qui a débuté en 2004 pour les travailleurs de l'AWIPH et s'est étendu depuis) est qu'un travailleur âgé de plus de 50 ans réduit son temps de travail hebdomadaire à mi-temps dans le système fédéral du crédit-temps, et que son employeur embauche **un remplaçant, en général beaucoup plus jeune, pour le mi-temps**. Le travailleur âgé percevra pour son mi-temps libre l'allocation de l'ONEM, à laquelle s'ajoutera celle du Fonds social Old Timer. L'opération, tout en ne coûtant pas plus au pouvoir subsidiant, permet d'embaucher **un jeune à mi-temps**³² et de donner une allocation supplémentaire au travailleur âgé.

Le pouvoir de tutelle accepte de continuer à subsidier l'employeur sur base de la situation du travailleur avant la prise du crédit temps mi-temps. L'employeur versera au Fonds une cotisation calculée sur base du différentiel entre l'ancienneté maximum et l'ancienneté 0 de la fonction du travailleur aîné selon un calcul précis. Toutes ces « différences mutualisées » au Fonds permettent d'octroyer une prime au travailleur âgé qui perçoit (en additionnant son salaire mi-temps, l'allocation ONEM et celle du Fonds OT) **un salaire d'environ 80 % de son ancienne rémunération** alors qu'il ne preste plus qu'à mi-temps. Ceci permet d'alléger la pénibilité du travail en fin de carrière, et aux jeunes travailleurs d'être embauchés et guidés par des gens d'expérience sur le terrain. Lors d'une **conférence de presse, un « tandem de travailleurs »** du centre d'accueil spécialisé, Le Tamaris, a témoigné de son expérience dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse. « Pour moi, le Plan Tandem a été une vraie opportunité, explique Marc VANESTE. Je suis éducateur depuis 1974 et je commençais à m'essouffler... le fait de travailler à mi-temps tout en conservant 80 % de mon salaire m'a permis de retrouver du plaisir au travail. Partager son expérience avec un jeune travailleur est très enrichissant et valorisant.. »

L'expérience a déjà fait ses preuves en Communauté française et en Région wallonne. On estime en effet que **800 travailleurs seront concernés en 2010** par le Plan Tandem en Région bruxelloise, en Communauté française et en Région wallonne dans les secteurs de la **SCP 319.2**. En Wallonie, 591 personnes sont renseignées en tant que travailleur Plan Tandem sur l'année 2009. En Communauté française (aide à la jeunesse), ils étaient 144 fin 2009. Le nombre de personnes éligibles en 2010 s'élèverait à 210 dans ce secteur dépendant de la CoCof (services aux personnes handicapées) à Bruxelles.

Et la Ministre Evelyne HUYTEBROECK de conclure : « J'en suis convaincue, ce Plan Tandem pourrait être étendu à l'ensemble des secteurs du non-marchand. J'invite donc mes collègues d'autres secteurs (Santé, Social) du Collège de la COCOF et des autres niveaux de pouvoir à se saisir de ce levier essentiel pour l'emploi et plus particulièrement de l'emploi des jeunes. » En 319.2, il ne reste que **le secteur des maisons d'accueil pour adultes en difficulté à Bruxelles** qui ne peut bénéficier de ce type d'aide. Actuellement, une seul autre secteur hors de la 319.2 en bénéficie : celui des **Milieus d'accueil de l'enfance** de la CP 332.

Dominique WAUTIER

Pour en savoir plus : <http://www.plantandem.be>

³² Il génère donc des temps partiels induits.



EN BREF : Directive services : un assourdissant silence ?

Comme nous en avons parlé dans une brève du numéro 36 de La Vigilante (voir « 2010, le début de l'agonie du Non-Marchand ? ») le projet de directive européenne dite « Bolkestein », après une vive opposition, a finalement débouché sur la **Directive européenne « relative aux services dans le marché intérieur »** (2006/123/CE), dite « directive Services ». Elle a été adoptée par le Conseil européen le 24 juillet 2006 et par le Parlement européen le 15 novembre de la même année.

Cette directive devait être transposée trois ans après l'entrée en vigueur du texte, publié au Journal Officiel de l'UE le 27 décembre 2006. Ceci nous conduit donc au 28 décembre 2009. Le calendrier prévu dans la proposition est donc maintenu : **la directive doit produire ses effets en 2010.**

Ainsi que nous l'avons écrit dans ce précédent numéro, certains se sont préoccupés des conséquences de cette transposition et de **l'absence de réaction coordonnée du secteur non marchand en Belgique**. Dans un article publié dans le numéro de mars de la *Revue nouvelle*³³, Olivier DERRUINE parle de « l'assourdissant silence » qui entoure cette transposition. Son texte, très technique et politique, ne permet cependant pas de voir beaucoup plus clair dans les conséquences de la transposition sur le Non-Marchand. Il conviendra dès lors de suivre ce dossier avec la vigilance qui convient dans les mois à venir.

*

³³ Olivier DERRUINE, *Directive Bolkestein. L'assourdissant silence*, dans *Revue nouvelle*, mars 2010. L'auteur est économiste, conseiller parlementaire spécialiste en politiques économiques et sociales européennes. Il est notamment l'auteur de *De la proposition Bolkestein à la directive services*, Courrier hebdomadaire du CRISP 2007/17-18.

Voir : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=CRIS_1962_0005