

« Donner la parole aux stagiaires en formation ou dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle » était l'objectif poursuivi par les partenaires Enseignement qualifiant – Formation – Emploi investis dans le projet « Mobilisation » en Brabant wallon en vue des Assises de l'Enseignement et de la Formation.

Donner la parole...

IBEF Bw - Le Forem

Groupe de travail Mobilisation - 2020



Table des matières

1.	Mise en place du groupe de travail « Mobilisation »	2
2.	Participation aux Assises de l'Enseignement et de la Formation.....	3
3.	Donner la parole aux publics.....	3
4.	Analyse des questionnaires complétés	5
5.	Analyse des témoignages ou « Success stories »	8
1.	Les freins à l'entrée et au maintien en formation.....	8
2.	Les éléments facilitateurs pour l'entrée et le maintien en formation	9
3.	Les témoignages ou « Success stories » recueillis.....	10
6.	Pistes	20
7.	Annexe : guide d'entretien utilisé	22

1. Mise en place du groupe de travail « Mobilisation »

Nombreux sont les opérateurs de formation, d'insertion et de mise à l'emploi confrontés à la difficulté d'entrer en contact avec certains bénéficiaires « éloignés de l'emploi »¹. Depuis de nombreuses années, cette question de la « mobilisation² » (ou de l'« accroche ») a été approchée de multiples façons (analyses, séminaires...) car elle est essentielle et constitue une des premières étapes menant à un parcours d'insertion socioprofessionnelle. Ce constat de la difficulté à mobiliser les personnes à entrer dans un processus d'insertion ou formatif est partagé par de nombreux opérateurs non seulement en Wallonie mais également à l'échelle européenne.

En Brabant wallon, un groupe de travail s'est mis en place sur cette thématique relative à la difficulté de mobiliser les candidats à s'inscrire dans un parcours d'insertion socio-professionnelle. Celui-ci regroupe un ensemble d'opérateurs tels les CISP, Le Forem, la Mire, et est appelé à s'élargir à d'autres opérateurs intéressés par la problématique tels les CPAS, l'enseignement de Promotion sociale, les opérateurs partenaires des Appels à projets...

Ce groupe de travail s'est constitué à la suite de plusieurs interpellations de différentes familles d'opérateurs auxquelles le Service Relations aux opérateurs du Forem et l'IBEFE Bw ont répondu favorablement. Il s'est mis en place en novembre 2019 et poursuivra ses travaux durant l'année 2020.

L'objectif poursuivi par ce groupe de travail est d'apporter des éléments de réponses aux questions qui se posent :

- « Comment mobiliser au mieux les demandeurs d'emploi en prenant en compte les freins à l'entrée en formation, tout en s'appuyant sur les éléments facilitateurs ? » et
- « Que peut-on mettre en place pour faciliter la captation du public ? ».

Cette question du « recrutement » touche tous les opérateurs. Ceux-ci seraient intéressés à comprendre les différents parcours possibles afin d'identifier les freins, les éléments facilitateurs. Il s'agit également pour les opérateurs d'interroger leurs propres pratiques de communication, d'accompagnement et d'accueil (...). Au-delà du recrutement, le maintien des stagiaires en formation et la compréhension des raisons pour lesquelles certains demandeurs d'emploi se présentent aux séances d'information mais ne poursuivent pas constituent un enjeu « clé ».

Afin d'assurer une approche innovante dans cette démarche de questionnement, les opérateurs ont souhaité être accompagnés par un coach. Cet accompagnement permettra de dégager des pistes, de structurer le projet afin d'assurer sa cohérence. Un regard extérieur guidera les étapes du travail, et permettra de préciser ce sur quoi les opérateurs peuvent apporter des éléments de réponse.

L'approche innovante proposée est celle du « design thinking » car elle est complète, riche en échanges, en réflexions. Elle est également collaborative, créative et concrète.

¹ La durée, le moment, les motifs d'éloignement ainsi que la nature des difficultés rencontrées sont très hétérogènes.

² « Stratégie visant à mobiliser un groupe d'individus éloignés du marché du travail afin qu'ils s'engagent dans une démarche volontaire qui, à terme, leur permettra d'obtenir un emploi, d'intégrer le marché du travail et de s'y maintenir ». <https://emploiquebec.gouv.qc.ca>

2. Participation aux Assises de l'Enseignement et de la Formation

Parallèlement à la mise en place du groupe de travail portant sur la problématique de la mobilisation des personnes à s'inscrire dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle, l'IBEF Bw avait été contactée par le Comité de Concertation Enseignement Formation (CCEF) en vue de participer aux Assises de l'Enseignement et de la formation.

Celles-ci se pencheront sur la recommandation européenne « Upskilling Pathways » permettant la mise en place du « Parcours de renforcement des compétences » à destination des adultes peu qualifiés qui s'articule autour de trois étapes :

- l'évaluation des compétences,
- l'offre d'enseignement et de compétences flexible et adaptée aux besoins (par exemple, renforcer l'écriture, le calcul, les compétences numériques...)
- reconnaître ou valider les compétences acquises

Le CCEF a jugé nécessaire de se recentrer sur deux étapes préalables afin d'intégrer les étapes suivantes dont l'étape du bilan des compétences :

- Prévention : « Comment lutter contre le décrochage scolaire ? » et
- Attraction : « Comment capter le public peu scolarisé (ou faiblement qualifié, fragilisé) et l'orienter ? ».

Des liens entre les objectifs poursuivis par le groupe de travail « Mobilisation » et les Assises de l'Enseignement et de la Formation pouvaient être mis en évidence : faire remonter les besoins, les freins (à l'accès aux compétences), les leviers d'action (afin de s'y appuyer pour proposer un parcours de renforcement des compétences), et les parcours des publics cibles identifiés par les travailleurs de terrain.

La démarche visant à permettre à des délégations de bénéficiaires d'y participer, de coconstruire le plan d'actions, de proposer des pistes d'actions concrètes afin de renforcer et fluidifier les parcours de renforcement de compétences, l'approche « regards croisés » entre professionnels et bénéficiaires ont convaincu les partenaires.

Il a donc été envisagé avec les opérateurs d'interroger les personnes ayant réussi à entrer et à se maintenir en formation malgré une série de difficultés. La méthode de récolte des paroles des bénéficiaires restait au libre choix des opérateurs.

3. Donner la parole aux publics

En vue de ces Assises, afin d'intégrer l'étape « Comment capter les publics », le groupe de travail « Mobilisation » a donc décidé de récolter des « success stories³ » de stagiaires ayant levé les freins à l'entrée et au maintien en formation. De ce fait, il était proposé d'interroger un ou plusieurs stagiaires en formation au sein des organismes participants ou des bénéficiaires suivis par les institutions. Certains opérateurs ont soumis le questionnaire aux stagiaires, ce qui a également permis un traitement des données qui sera présenté par la suite.

Le guide d'entretien⁴ utilisé permet de poursuivre un double objectif. Outre le fait de rassembler des « success stories » de personnes ayant levé les freins à l'entrée en formation, de comprendre leur parcours, il permet par la même occasion d'obtenir des éléments de réflexion utiles pour démarrer le projet « Mobilisation ». Le questionnaire pouvait être adapté au profil de la personne interrogée et au temps disponible pour l'entretien.

³ « Récit ou analyse, à la fois chronologique et synthétique, de la réussite d'une personne... »

<https://www.larousse.fr>

⁴ En annexe

* *Points d'attention :*

Les stagiaires qui ont été consultés sont, pour la plupart, dans le cadre d'une démarche (en accompagnement par un agent d'insertion, un job coach ou un conseiller, en formation, ...) et donc possèdent certaines « ressources » nécessaires qui leur permettent de s'inscrire dans une démarche de recherche de formation, d'emploi, globalement de « s'en sortir ». S'interroger sur ce qui a fonctionné pour ces personnes est intéressant mais n'est pas complet par rapport à la problématique complexe de la « mobilisation ».

Les parcours individuels sont très spécifiques. On peut donc s'interroger : « La réponse donnée par une personne peut-elle être « transférée » aux autres ? » .

La récolte de ces témoignages sous la forme de « success stories » s'opère donc à partir de l'hypothèse selon laquelle les leviers/freins identifiés pourraient éclairer la problématique globale de la difficulté (ou pas) de mobiliser les publics sans pour autant opérer un transfert automatique des solutions trouvées par les uns aux problèmes qui se posent aux autres.

De plus, il nous a semblé important de nous inscrire dans la démarche proposée qui permet de faire remonter la parole afin de formuler et d'adresser des recommandations aux politiques en place.

L'analyse qualitative des « success stories » a permis d'identifier des éléments pouvant être classés en deux axes « Freins » - « Eléments facilitateurs ». Toutefois, nous vous invitons à lire ces témoignages car ils nous apportent des éclairages supplémentaires et abordent les multiples dimensions des parcours.

Les questionnaires complétés ont été encodés et traités afin de dégager des tendances pouvant alimenter notre réflexion.

4. Analyse des questionnaires complétés

96 questionnaires ont été complétés par des stagiaires en formation auprès de Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) et auprès de la Mire Bw. Des tendances peuvent se dégager des éléments de réponses apportées. Nous allons les parcourir question par question. Pour l'ensemble des questions, les répondants pouvaient choisir plusieurs items.

1. *Comment avez-vous été informés de l'existence de cette offre de formation ?*

- Un quart des répondants a été informé de l'existence de l'offre grâce à son conseiller référent ou conseiller CEFO.
- Le bouche à oreille joue également un rôle important car il a été cité par 1/5 des répondants ; il s'agit de l'information transmise par un ami, un proche de la famille, une connaissance...
- Ensuite, sont citées l'orientation grâce à un autre opérateur (12,5%) et la recherche sur internet (12,5%).
- Les annonces dans le journal, les publicités dans les bus, les affiches, la page Facebook ainsi que la visibilité extérieure additionnées ensemble représentent 12% des réponses.

On peut donc souligner l'importance des informations données par les conseillers travaillant au sein du Forem et du CEFO. Celles fournies par les proches de la personne sont également essentielles. On peut également mettre en évidence la place occupée par les recherches sur internet, ainsi que le travail d'orientation effectué par les autres opérateurs. Enfin, les campagnes de communications plus classiques (affiches, publicités, annonces...) permettent encore de faire connaître et de diffuser l'offre.

2. *En dehors du temps consacré à la formation, aviez-vous ou avez-vous des activités extérieures ?*

Cette question avait pour objectif de comprendre si la personne participe à des activités extérieures qui lui permettraient d'échapper à un isolement social. La question de la fréquence de ces activités n'a pas été posée.

- Nombreuses sont les personnes qui pratiquent un sport (28,1%).
- Le bénévolat est cité par 13,5%, ce qui n'est pas négligeable.
- D'autres activités (10,4%) sont pratiquées : les ballades, le jardinage, le yoga/méditation, ou des loisirs (10,4%) comme la lecture, la cuisine, le cinéma ou le théâtre. Les activités artistiques représentent 3,1% des réponses.
- Les activités liées à la famille sont citées également (6,3%).

Concernant les activités pratiquées par les répondants, le sport est le plus cité. Il est intéressant de souligner la relative importance du bénévolat. Ensuite, on peut constater l'importance d'activités de détente, artistiques ou culturelles, sans oublier celles liées à la famille. Il semble donc, que parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, les activités sportives, occupationnelles, de loisirs, ou liées aux tâches familiales restent fondamentales.

3. Quels médias utilisez-vous habituellement pour communiquer ?

- Les SMS (77,1%), les mails (66,7%) et Facebook (54,2%) sont le plus souvent cités.
- Le courrier (34,4%) ainsi que le téléphone (17,7%) sont également, mais dans une moindre mesure, évoqués par les répondants.

La multiplicité des canaux de communication utilisés caractérise le comportement des personnes interrogées. Ces canaux supposent l'utilisation d'un smartphone ou d'un ordinateur (SMS, mails, Facebook, WhatsApp, ...).

4. Quels freins avez-vous levés avant l'entrée en formation ?

- Le principal frein identifié (33,3%) par les répondants concerne les déplacements, c'est-à-dire les horaires des transports en commun, l'absence de permis de conduire...)
- Le deuxième frein cité (26%) touche à l'accueil de la petite enfance, ou l'accueil extra-scolaire.
- 1/5 des répondants déclare n'avoir dû soulever aucun frein.
- Les problèmes financiers sont énoncés souvent (18,8%).
- Les soucis liés à la santé sont également cités mais dans une moindre mesure (8,3%).

En général, les répondants ont pointé l'existence de plusieurs freins concomitants. L'accumulation de ceux-ci peut donc constituer un obstacle supplémentaire. Les principaux sont donc ceux liés à la mobilité, à l'accueil de la petite enfance et les problèmes financiers.

5. Connaissez-vous des difficultés spécifiques à suivre cette formation ? Si oui, lesquelles ?

- 47,9% des répondants disent connaître aucune difficulté à suivre la formation.
- Un grand nombre n'a donné aucune réponse (29,2%).
- Des difficultés d'organisation (10,4%) (timing, horaire, changements...), de mobilité (6,3%), liées à la santé (4,2%) (physique ou psychologique), financières (2,1%) subsistent pendant la formation.

Pendant la formation, les difficultés (voir question d) semblent ne plus poser de problèmes à de nombreux répondants. Cela pourrait signifier que la résolution de celles-ci était une condition à la capacité de suivre la formation en question. Cependant, certains n'ont donné aucune réponse et d'autres continuent à citer ou cumuler des problèmes d'organisation, de mobilité, de santé...

6. Quelles sont les raisons qui expliquent votre choix de formation ?

- La cohérence par rapport à un projet futur est la raison principale (74%).
- La proximité géographique avec l'opérateur est également importante (33,3%) ainsi que la cohérence par rapport à un projet passé (27,1%)
- La qualité du contact avec l'organisme (26%) ainsi que les horaires proposés (21,9%) sont essentiels.

La cohérence par rapport à un projet futur citée à de nombreuses reprises pourrait indiquer une réflexion importante par rapport au parcours personnel et professionnel (le métier, l'emploi). A cette réflexion s'ajoute très certainement la cohérence par rapport au projet passé. Viennent ensuite la proximité géographique de l'opérateur, la qualité du contact et les horaires proposés.

7. *Quels sont les éléments qui vous « motivent » ou qui vous « poussent » à venir en formation ?*

- Les perspectives futures sont citées le plus souvent (66,7%).
- Ensuite, le contenu de l'offre de formation (61,5%), l'accompagnement proposé (57,3%), l'ambiance (46,9%), le climat de confiance (44,8%) sont essentiels.
- La peur, l'appréhension de l'avenir (14,6%), la contrainte (4,2%) semblent avoir un moindre impact sur les répondants.

Les éléments qui motivent les répondants sont en cohérence avec la question précédente. Le futur est un élément essentiel qui les pousse à suivre la formation. La cohérence du projet avec le contenu proposé par l'opérateur donne également du sens. D'autres éléments cités conjointement sont l'accompagnement proposé, l'ambiance, le climat de confiance que le répondant retrouve chez l'opérateur. Il semble donc que ces éléments qui touchent au bien-être de l'apprenant en formation soient également des facteurs de motivation déterminants.

8. *Avez-vous un ou plusieurs « acteurs clés » (personnes de référence) dans votre parcours ? Quels rôles occupent-ils ?*

- 20,8% des répondants n'ont apporté aucune réponse à cette question.
- La famille (compagnon ou compagne, enfant...) semble être un acteur très important (17,7%) tout comme les amis, les personnes de confiance, les anciens collègues (13,5%).
- Mais, il est à souligner que d'autres répondants déclarent ne pouvoir compter que sur eux-mêmes (15,6%).
- D'autres acteurs sont cités tels les conseillers Forem (14,6%), l'assistante sociale du CPAS - job coach (15,6%) et le personnel interne (formateur – trice, coordinateur (trice), ...) de l'opérateur (16,7%)

Le réseau personnel du stagiaire reste une référence essentielle que ce soit la famille proche ou les amis. Plusieurs acteurs concomitants jouent un rôle clé dans ce parcours dont les professionnels du conseil, de l'accompagnement (...) externes et internes à l'opérateur. Toutefois, certains répondants se sentent assez « seuls » face à leur situation car ils ne peuvent compter que sur eux-mêmes.

9. *Quelles seraient vos propositions pour améliorer l'entrée en formation ?*

- 31,3% des répondants n'ont apporté aucune réponse.
- « Diffusion locale d'informations relatives aux formations - plus de publicité y compris les réseaux sociaux, meilleur moteur de recherche sur internet » est la proposition qui est le plus souvent citée (18,8%).
- « Plus d'informations disponibles sur les métiers et les formations - meilleur répertoire avec plus de détails - informations dans les écoles, meilleure information sur les contenus » sont énoncés comme des pistes de solution (16,7%).
- Il est important de souligner que certains répondants ont estimé qu'il n'y avait rien à changer (13,5%).
- Des améliorations devraient être apportées au niveau organisationnel, par exemple, « plus de cours pratiques, stages obligatoires, visites d'entreprises, cours virtuels, agenda électronique, plus de cohérence » (10,4%) et au niveau de la gestion du groupe de stagiaires (niveaux différents de connaissances de base, de motivation...) (4,2%). Et au niveau de l'accueil, « mieux comprendre le

fonctionnement de l'organisme de formation » (4,2%). A cela s'ajoute, au niveau des équipements, plus de matériel et local adapté (3,1%).

- Certains répondants souhaitent également obtenir plus de rendez-vous avec un conseiller, et avoir plus de choix de formations (4,2%). D'autres proposent d'avoir congé pendant les vacances scolaires et le mercredi après-midi (3,1%).

Il semblerait que les répondants aient particulièrement ciblé la façon de diffuser l'information y compris sur les réseaux sociaux et sur internet, mais également, la disponibilité de ces informations concernant les offres sous la forme, par exemple, d'un répertoire. D'autres propositions visent l'approche pratique des formations (stages, visites, cours virtuels...).

5. Analyse des témoignages ou « Success stories »

A la lecture des différents témoignages, nous avons relevé les items qui nous paraissaient les plus représentatifs. Nous proposons, pour plus de facilité à la lecture, un classement de ceux-ci.

1. Les freins à l'entrée et au maintien en formation

- L'expérience passée
 - Une période d'incarcération en prison
 - Problèmes judiciaires
 - Enfance difficile, délinquance
 - Décrochage scolaire
 - Les échecs scolaires
 - Manque d'accroche aux cours « classiques »
 - Les restructurations
 - Les échecs professionnels
- Les connaissances de base
 - Les difficultés en français et mathématiques
 - Les lacunes scolaires à surmonter
 - Les difficultés d'apprentissage
 - L'absence de qualifications qui empêche l'entrée sur le marché du travail
 - Ne pas avoir obtenu son CESS
- La santé
 - La maladie d'un proche (parents, enfants, ...)
 - Les problèmes de santé personnels physiques ou psychologiques
 - Les addictions (alcool, drogues...)
- Les problèmes administratifs
 - Ne pas avoir de diplôme reconnu en Belgique pour accéder à l'emploi
 - Être trop diplômé pour occuper certains postes de travail
 - Le manque de clarté par rapport à un refus d'entrer en formation
- Le volet émotionnel
 - L'inactivité qui nuit au moral
 - La souffrance et la colère vis-à-vis du marché du travail
 - La perception négative de son âge
 - La peur de l'inconnu
 - La faible estime de soi
 - Ne pas se sentir intégré dans le groupe
- Les problèmes financiers
 - Ne pas être capable de payer les déplacements en transport en commun
- Les problèmes personnels
 - Les relations familiales et amicales problématiques

- Divorce suivi d'une dépression
- Le manque d'un projet clair
- La garde des enfants
 - Vivre seul avec des enfants en bas âge
 - Pendant les congés scolaires

2. Les éléments facilitateurs pour l'entrée et le maintien en formation

- Le soutien apporté par l'organisme
 - L'expertise et l'ouverture d'esprit des formateurs – trices
 - L'ambiance du groupe entre stagiaires, et avec les formateurs – trices
 - L'accompagnement qui facilite le projet de formation et est révélateur d'un intérêt pour la personne
 - Le suivi des problèmes personnels
 - L'accueil et une bonne dynamique de groupe qui facilite l'intégration
 - L'accompagnement psychosocial des absences
 - Le besoin d'être rassuré
 - L'apport de remarques constructives
- Par rapport à l'organisation
 - La proximité géographique de l'opérateur
 - Les horaires proposés
 - Les horaires compatibles avec les enfants
 - Le contenu des cours
- Le soutien de la famille, des amis
- Avoir un projet professionnel clair
 - Se projeter dans un métier
- Les « + » personnels
 - Se fixer un objectif
 - Courage, assiduité, autonomie
 - La confiance en soi
 - Oser demander de l'aide
 - Travailler sur « soi », ses problèmes personnels
 - Volonté de changer de vie
 - Le souhait d'une nouvelle réorientation de carrière
 - La détermination dans ses projets
- L'organisation de stages
 - La reconnaissance des compétences notamment grâce à un stage
 - La reconnaissance apporte la fierté de ce que l'on a accompli
- Sortir de l'isolement
 - La formation permet de créer des liens avec les autres stagiaires
- La formation proposée pendant la période d'incarcération
- Éviter l'inactivité
- Obtenir un soutien financier
 - Le RIS du CPAS
 - Les allocations de chômage

3. Les témoignages ou « Success stories » recueillis

Voici le récit de Maël, homme de 43 ans. Ayant vécu un parcours quelque peu particulier, son plus grand frein à entrer en formation aura bien été son incarcération. Cependant, dispensant une formation en menuiserie en prison, il a pu l'intégrer. Formation qu'il a suivie pendant plus de 18 mois et pour laquelle il a eu une véritable vocation/passion. Maintenant, libéré il a intégré notre formation en interne. Néanmoins, toujours soumis à des freins administratifs et judiciaires, il reste motivé. Motivé à changer, à changer de vie et surtout à se réinsérer. Il veut se former, trouver du travail tant pour lui mais aussi pour sa femme, qui l'a suivi tout au long de son incarcération.

Voici le récit de Jérémy, jeune homme de 22 ans. Ayant eu une enfance difficile, ayant été trimballé de « foyer en foyer » avec ou sans ses frères, bon élève, il a tout de même décroché et sombré dans la délinquance. Ses plus grands freins à l'entrée en formation, sont bien son parcours personnel qu'il cite comme une période « chaotique », sa peur de l'inconnu – persuadé que notre formation se donnait en atelier et qu'il devrait monter et démonter son travail tous les jours et sa faible estime de soi. Nous, avec sa job coach – qui lui a d'ailleurs parlé de la formation, avons réussi à le motiver et à se rendre à la séance d'informations. Intéressé par le programme global de formation, il s'est ensuite inscrit et maintenant, cela fait plus de 4 mois qu'il suit la formation, et n'a pas manqué un seul jour. Il est fier de lui parce qu'avant il ne tenait pas plus qu'une semaine en formation.

Voici le récit de Raoul, homme de 52ans. Il a commencé à travailler très jeune dans le secteur de l'imprimerie et y a travaillé pendant près de 20 ans. Il s'est ensuite retrouvé au chômage, suite à des restructurations. Il a été orienté par son conseiller du Forem pour venir en séance d'informations. Quand on l'écoute, il n'arrive pas à citer un frein qui l'aurait empêché de venir en formation parce qu'au fond, il est assidu, ponctuel et travailleur. Néanmoins, il est conscient qu'il a eu du mal à se remettre dans le rythme professionnel et quelque part, d'accuser le coup de ses « échecs » professionnels. Il a choisi notre formation parce qu'elle lui plaisait, qu'elle n'était pas trop loin de chez lui et qu'elle durait suffisamment longtemps. Aujourd'hui, il se sent de nouveau reconnu dans ce qu'il fait et se sent tellement bien qu'il aimerait rester avec nous... et même après sa formation. Il a repris confiance en lui et en ce qu'il pouvait apporter aux autres. Il se sent prêt à réintégrer le marché du travail.

Marguerite

Marguerite est arrivée en « VISA » avec un projet professionnel assez ferme et sûr, dont elle ne s'est pas éloignée d'un iota durant toute la formation. Son objectif n'était pas du tout l'orientation mais plutôt la remise à niveau car elle était fort inquiète de ne pas être « à la hauteur » pour son futur emploi.

Et en effet, son niveau en français et en informatique était véritablement catastrophique, en considération de l'emploi administratif qu'elle voulait occuper plus tard. Mais par chance, l'obstination et le courage ne sont pas les moindres de ses atouts, ce qui a fait qu'elle a traversé la formation pratiquement sans un seul jour d'absence. Toujours investie, toujours à retirer le meilleur de chaque animation, à prendre note de tout, Marguerite nous a vraiment impressionnées par son assiduité

sans faille et son acharnement.

Pourtant, dès le début de la formation, les difficultés de Marguerite en informatique et français lui rendaient la tâche difficile pour accomplir les exercices et suivre les animations. Les jours d'ateliers autonomes où elle aurait pu faire des démarches personnelles ou préparer d'autres choses, Marguerite nous demandait toujours d'autres exercices d'informatiques ou de français. Lentement mais sûrement, elle a finalement fait plus d'exercices que toutes les autres stagiaires du groupe. Chaque fois qu'elle n'y arrivait pas, plutôt que de se lamenter ou se décourager, elle nous demandait de lui montrer et notait patiemment, avec ses propres mots, les trucs et astuces obtenus dans un petit carnet qu'elle révisait le soir. "Montre-moi, s'il-te-plaît, mais après tu peux défaire ce que tu as fait, comme ça j'essaye à mon tour. Sinon ce soir je ne saurai plus le refaire toute seule."

Aujourd'hui, son niveau s'est considérablement amélioré en l'espace de seulement six mois et elle est devenue bien plus autonome en informatique et meilleure en français. Elle a même été finalement celle qui expliquait aux autres et les aidait lors de la constitution des CV et lettres de motivation.

De plus, elle avait quelques difficultés autour de l'attitude professionnelle en début de formation, par exemple du point de vue de la ponctualité ou de la politesse. Mais Marguerite a toujours pris les remarques et critiques de manière très constructive et comme de véritables opportunités de s'améliorer. Rapidement, nous avons observé une amélioration manifeste de son attitude.

Aujourd'hui, alors que la formation touche presque à sa fin, Marguerite est en stage en tant qu'administrative dans une agence de titres-services, ce qui la rapproche un peu plus encore de son objectif. Aux vues de son attitude et de ses compétences développées au cours de la formation, nous ne doutons plus un seul instant qu'elle y parvienne!

Majida

Majida est une jeune femme très intelligente et éduquée. Elle a tout abandonné au Maroc pour suivre son mari, entraîné par ses obligations professionnelles dans différents pays du Maghreb et d'Europe. Habitée à un train de vie intense et à une carrière épanouie, tout a basculé lorsque la sclérose en plaque s'est déclarée chez son mari alors que leur fils venait de naître.

Elle s'est alors retrouvée bloquée en Belgique sans travail et sans autre objectif que prendre soin de sa famille mais Majida ne parvenait pas à s'épanouir dans cette voie. Elle a essayé de trouver du travail en tant que journaliste mais, bien qu'elle parle très bien français, son niveau était insuffisant pour qu'elle fasse une candidate de valeur dans les médias francophones. Elle a également frappé à de nombreuses autres portes, de plus en plus désespérée de trouver un travail car l'inactivité nuisait beaucoup à son moral et à son estime d'elle-même. Mais partout on la refusait,

même dans les agences d'intérim où elle postulait. On lui disait qu'elle devrait faire femme de ménage et elle aurait accepté, mais même pour ce genre de métier elle n'était jamais prise. A la fois trop bardée de diplômes pour faire un métier simple ou manuel, à la fois sans aucun diplôme reconnu en Belgique pour faire un métier intellectuel, elle était tout à fait coincée dans ce paradoxe administratif et sa situation lui semblait désespérée. Elle est arrivée en formation porteuse d'une rancœur manifeste et bien compréhensible contre la Belgique et elle ne cessait de parler du Maroc comme d'un paradis perdu.

Majida s'est rapidement montrée brillante en formation. Rapide, efficace, elle était toujours la première à finir les exercices et prenait toujours la parole dans les débats du groupe. Elle avait néanmoins des difficultés à s'intégrer car malgré sa sympathie chaleureuse de surface, la colère et la souffrance grondaient toujours en elle et ses propos amers sur la Belgique, sur le marché du travail ou sur la bonne attitude professionnelle, ont plusieurs fois heurté les autres stagiaires du groupe.

Lors de la première période de stage, Majida a dirigé son choix vers une ASBL d'alphabétisation car elle avait déjà été formatrice au cours de sa carrière marocaine. Son stage s'est très bien passé et les personnes qui l'encadraient en étaient si contente que Majida s'est vu proposer un poste de remplacement à partir de fin janvier. Cette reconnaissance de ses compétences et de sa valeur, de même que cette offre d'embauche, ont considérablement contribué à l'apaisement de Majida. De plus, à force d'écoute et de patience de la part du groupe, Majida a pu finalement créer de vrais liens avec les autres stagiaires, et sortir ainsi progressivement de son isolement social.

L'offre de remplacement proposée à Majida s'est vue augmentée d'une possibilité d'être engagée plus tard en CDI au sein de cette ASBL, après le départ à la pension d'une des formatrices. Cette offre inespérée était vraiment la chance à saisir et nous avons mis à contribution toutes nos compétences en tant qu'équipe afin de soutenir Majida dans sa candidature et ses démarches dans ce but.

Ce vendredi était le dernier jour de Majida en formation. A cette occasion, elle a fait un exposé oral sur les musées (sujet de son choix) et nous avons toutes été surprises de la manière dont elle encensait la Belgique pour la conservation de son patrimoine et l'accessibilité de sa culture. Elle a pu également faire un petit mot d'au revoir au groupe avec beaucoup d'émotions, de gratitude et de tendresse. C'est au cours de cette journée que nous avons pu vraiment nous rendre compte combien Majida avait évolué et travaillé sur elle-même au cours de la formation. Beaucoup plus sereine, plus douce et légère, plus heureuse, plus confiante en elle-même et en l'avenir, nous étions vraiment face à une personne transformée.

Nous ne doutons pas des suites positives de la reprise de sa carrière professionnelle et nous avons toutes promis à Majida de rester en contact.

Natacha

Nous avons rencontré Natacha lorsqu'elle s'est inscrite au Visa de Nivelles en 2018 après avoir accompagné son mari atteint du cancer pendant des années et jusqu'à sa mort. Son objectif était de retrouver une situation professionnelle, autant pour gagner mieux sa vie que pour "penser un peu à autre chose". Néanmoins, malgré ses efforts, on sentait que la formation ne l'intéressait pas vraiment, qu'elle était ailleurs, distraite et mal dans sa peau. Sa santé précaire l'empêchait souvent de venir en formation mais elle multipliait également les absences non-justifiées. Réservée et sur la défensive dès le départ, son attitude en groupe était plutôt fermée et elle ne s'est investie dans aucune relation en formation.

Lors des stages, elle s'est rendu compte que le travail avec les personnes âgées lui plaisait beaucoup. Le travail d'orientation montrait également que le travail dans le soin aux autres lui convenait bien. Elle a beaucoup regretté de s'en rendre compte si tard car son âge lui semblait un véritable frein à la reprise d'études pour devenir aide-soignante.

Néanmoins, elle a continué avec nous en s'inscrivant en PRÉPA 2019 avec sa fille Émeline, afin de se préparer à l'entrée en formation qualifiante d'aide-soignante. Natacha a alors travaillé avec beaucoup de courage et d'acharnement pour surmonter ses lacunes scolaires, ses troubles de la mémoire et ses difficultés émotionnelles et familiales. Ses relations avec sa fille présente également en formation n'ont pas facilité son apprentissage. Son état mental et émotionnel n'était pas non plus encore vraiment amélioré depuis le décès de son mari. Natacha était encore souvent absente ou peu investie en formation, à part dans les modules de remise à niveau dans lesquels elle s'investissait de manière beaucoup plus nette. Elle a finalement réussi le test d'entrée pour la formation d'aide-soignante à l'IPFC de Nivelles en juin, ce qui était une victoire inespérée pour elle. Pour la première fois depuis longtemps, elle a pu se réjouir de ses succès. Néanmoins, elle n'a pas su s'investir dans le groupe de la PRÉPA et elle a multiplié ses absences en fin de formation, y compris le jour des aurevoirs, ce qui était une véritable déception pour nous.

Natacha a donc commencé la formation d'aide-soignante en septembre 2019 comme prévu. Mais les choses ne se sont pas déroulées comme elle l'espérait. En effet, ses problèmes de santé et ses difficultés d'apprentissage se sont révélés des freins trop importants pour qu'elle poursuive cette formation. Elle s'est donc retrouvée "à la case départ", sans plus savoir que faire de sa vie professionnelle. Elle a alors dû faire preuve de beaucoup d'humilité et est encore revenue s'inscrire en formation au VISA de Nivelles. En tant qu'équipe, nous n'étions pas unanimes quant à la décision de la reprendre une troisième fois ou bien non. En effet, nous

n'étions pas toutes certaines de l'utilité d'une troisième formation et nous avons été blessées par son attitude désinvolte, peu investie, à la fin de la précédente formation. Mais elle a su nous convaincre de ses bonnes résolutions et de la nécessité d'une nouvelle démarche d'orientation, en tenant compte cette fois de ses problèmes de santé.

Natacha nous a rapidement prouvé qu'elle avait effectivement progressé dans son attitude, tant par rapport au groupe que par rapport à la formation. Nous avons été très heureusement surprises par ce changement positif.

L'orientation de Natacha restait obstinément dans le soin aux autres et particulièrement aux personnes âgées, mais ses fragilités physiques et psychologiques étaient de vrais freins à l'accomplissement de ce projet. Elle a tenté un stage en tant que secouriste en ambulance mais, bien qu'elle ait été très adaptée et appréciée sur son lieu de stage, elle a trouvé que c'était trop éprouvant pour elle. Finalement, Natacha a décidé de s'attaquer aux problèmes de fond et notamment de subir enfin une opération qu'elle reportait depuis des années. Libérée par cette décision, elle s'est progressivement épanouie en formation. Beaucoup plus sociable et intégrée dans le groupe, toujours présente et à l'heure, très investie dans toutes les activités, Natacha est devenue une stagiaire modèle et un très bon élément du groupe. Et puisqu'un bienfait ne vient jamais seul, elle a été recontactée par un précédent lieu de stage, une maison de repos, qui lui a proposé un travail si elle le souhaitait pour après sa convalescence. Natacha a accepté, aux anges.

Quelques jours avant son départ en formation, elle a eu l'occasion de présenter un exposé oral pour lequel elle avait beaucoup procrastiné et développé de nombreuses stratégies d'évitement. Mais tout le travail qu'elle avait fait sur elle-même a finalement porté ses fruits et cela s'est manifesté dans la manière dont elle a présenté cet exposé : sûre d'elle, drôle, affirmée, assertive, elle nous a toutes complètement bluffées avec un exposé spectaculaire et vraiment très réussi!

Le dernier jour de sa présence en formation, Natacha a vraiment su dire aurevoir au groupe et à l'équipe, plutôt que de se défilier comme elle l'avait fait par le passé.

Ainsi, nous avons pu, en quelques semaines, mesurer à quel point elle avait évolué et voir comme elle était bien sur un chemin d'épanouissement et d'accomplissement. C'est avec émotion que nous lui avons souhaité le meilleur pour l'avenir lors de son départ.

Thomas, 22 ans, suit actuellement une formation et vit chez ses parents. Il a trouvé cette formation en effectuant une recherche internet sur Google qui a renvoyé vers le site internet du Forem. Outre sa formation, il fait du sport et passe du temps avec sa famille, ses amis. Pour communiquer, il utilise, pour sa vie privée, les SMS en priorité, Facebook, Snapchat car selon lui ce n'est pas un moyen de communication sérieux pour le monde du travail ou de la formation. Pour le monde professionnel, il préfère l'usage du mail, c'est plus sérieux selon lui. Pour lui l'usage du

courrier n'est plus d'actualité. Il habite à proximité du centre de formation, et peut donc y accéder en bus.

Concernant les freins à l'entrée en formation, il pourrait en citer d'ordre privé (vie familiale, relations avec les parents, relations avec les copains et relations affectives...) mais également, son état de santé dû à la prise de médicaments, à la boisson et au fait de fumer. Pendant les cours, les relations avec d'autres stagiaires sont parfois difficiles. Mais depuis le début de la formation, des choses ont changé. La relation avec ses parents se passe mieux car il se rend compte des choses importantes de la vie. Il continue à sortir mais il prend plus soin de lui, il fume moins. Grâce à l'accompagnement, il a maintenant un projet de formation qu'il va démarrer après celle en cours. Il se sent en meilleure santé et avec plus d'énergie.

Il a choisi cette formation en cohérence avec une expérience passée. Il avait suivi deux ans de formation en secrétariat et cela lui avait plu. Certaines matières étant déjà vues auparavant, il s'ennuie parfois. Il s'attendait à quelque chose de plus difficile. Ce qui l'attirait également, était la proximité du lieu de formation et les horaires. De plus, il s'est également inscrit à cette formation par contrainte : il cherchait une formation pour obtenir une évaluation positive de son dossier Forem contrôle. Ce qui a fonctionné, il a maintenant droit au chômage.

Ce qui le motive à venir en formation, c'est l'accompagnement. Le personnel se préoccupe des personnes en formation. Quand quelque chose ne va pas, le personnel prend des nouvelles, fait un suivi et propose des entretiens. Ce suivi est important car il a l'impression que l'on s'intéresse à lui. Il ne se sent pas comme un numéro. Sans le suivi, il serait déjà parti. Cela lui a permis de parler à quelqu'un de ses problèmes.

Il vient en formation pour ne pas rien faire de sa journée et se dire qu'il fait quelque chose de sa vie. Quand il décroche, il s'enferme sur lui-même, et les relations avec les autres ne sont pas bonnes. De plus, il a reçu un électrochoc sur le plan de sa santé. Grâce aux entretiens psychosociaux, il a pu travailler son projet de formation et avoir un projet futur.

Les acteurs clés de son parcours sont ses parents ; sans eux, il ne ferait rien. Ses parents s'intéressent à lui et le soutiennent. Ils ne le laissent pas rien faire et ils ne veulent pas qu'il reste dans son lit. D'autres acteurs clés sont ses amis qui lui disent qu'il faut retourner en formation.

L'accueil du centre de formation est important. Mais, il faut veiller à avoir une bonne dynamique de groupe, prêter attention aux différents stagiaires. Il faut éviter que les gens ne se parlent derrière le dos. Il faut veiller à une bonne intégration. Dans ce groupe, beaucoup de femmes parlent de leur déception des hommes et lui, il est seul avec un autre homme dans le groupe, ils ne se sentent pas intégrés suffisamment.

Anaïs a 26 ans, elle suit une formation et s'occupe seule de ses 2 enfants de 9 et 5 ans. Elle dépend du CPAS. Auparavant, elle suivait des cours de remise à niveau en français à Bruxelles. Une personne l'a aidée à trouver une formation sur internet comme « employée administrative ».

Elle s'occupe de ses deux enfants et retrouve également une fois par mois ses amis du centre d'asile. Elle utilise le Gsm (appel et sms), Facebook pour sa vie privée. Pour les contacts administratifs (CPAS, Actiris, Vdab, ...), elle utilise les mails.

Concernant les questions de transport et de mobilité, elle a d'abord vérifié les possibilités et calculé si financièrement elle avait la capacité de payer le train. Quand il y avait cours durant les congés scolaires, elle a finalement laissé ses enfants seuls à la maison mais c'était très stressant.

Parfois, quand elle ne se sent pas bien, quand elle n'a pas le moral ou quand les enfants ne sont pas bien, elle n'arrive pas à venir en formation. Ou quand le CPAS ne l'a pas payée et qu'elle ne sait pas payer l'abonnement de train.

La formation à laquelle elle s'est inscrite est cohérente pour son projet futur d'emploi car elle a toujours voulu travailler à l'accueil. La qualité du contact avec l'organisme et l'entretien de

sélection expliquent également son choix ; elle a eu une bonne première impression. Les horaires sont importants ; il faut qu'ils soient compatibles avec des enfants.

Il y a beaucoup d'éléments qui la motivent à venir en formation : le contenu de la formation, l'accompagnement, l'ambiance dans le groupe, le climat de confiance, les perspectives futures d'emploi ou de stage. Les formateurs, les accompagnants, les motivent et leur téléphonent quand ils sont absents.

Le seul soutien sur lequel elle peut compter, c'est son petit ami, car il lui dit qu'elle doit faire quelque chose de sa vie. Elle s'est sentie seule pendant la recherche de formation.

Michel a 41 ans ; il est marié et a 3 enfants.

Auparavant, il avait suivi une formation chez un autre opérateur. Certains stagiaires lui avaient parlé de cette formation. Puis, il a effectué une recherche sur internet (Google) et ensuite, il a téléphoné.

Son temps est réparti avec les enfants, les visites à sa maman, les loisirs (cinéma, film, livre, internet et musique). Il communique grâce aux Sms, Facebook, WhatsApp, mails.

Le plus difficile pour lui est de refaire les mêmes cours parce qu'il a accumulé plusieurs formations depuis 4 ans. Il a également difficile de s'intégrer et de se sentir inclus dans le groupe.

Son objectif c'est de trouver un stage. Il a choisi cette formation car elle cohérente par rapport à une expérience précédente chez un autre opérateur. Pour lui, c'est rassurant. L'horaire devait être compatible avec les enfants. La qualité du premier contact a été très important parce que ça l'a rassuré et l'a encouragé à venir. Ce qui le motive est avant tout le contenu de la formation. Ensuite, la perspective d'avoir un stage. Il a fait des rencontres en formation et n'est pas resté seul chez lui. Il vient tous les jours (sauf quand il est malade) par respect pour le travail que fait l'équipe et par respect du contrat qui a été signé. Les personnes qui le soutiennent sont des proches, son épouse et sa maman.

Pour favoriser l'entrée en formation, il pense qu'il faudrait faire de la publicité à la radio car il l'écoute tous les matins et réaliser plus d'affichage.

Caroline a 22 ans, et vit chez ses parents. C'est sa maman qui lui a apporté le catalogue de formation. En plus de la formation, elle s'adonne à ses loisirs (regarder des séries, s'adonner à la pêche, faire du jardinage, ...). Pour communiquer, elle utilise les Sms et les appels téléphoniques. Pour rechercher de l'information, elle utilise internet, mais a également apprécié le catalogue de formations.

Selon Caroline, la proximité du lieu de formation est importante. Sa maman peut la conduire.

Elle n'apprécie pas certains cours comme celui qui aborde le téléphone qui est difficile, selon elle. Elle a manqué des cours importants car elle devait partir faire des examens à l'hôpital ou à cause d'une maladie.

La proximité géographique, les horaires et la qualité du contact avec l'organisme ont facilité son choix. Le contenu de la formation était proche de la comptabilité qu'elle a suivie dans le passé et qu'elle aime bien. De plus, ce qui la motive sont le contenu de la formation et l'ambiance dans le groupe.

Pour faciliter l'entrée en formation, elle pense qu'il faudrait être plus clair, plus précis lorsqu'on refuse une candidature à la formation, et préciser pour quelle session on refuse la candidature (dans des organismes qui font 2 formations par an).

Cédric a 39 ans vit seul. Il est venu en formation suite à une annonce qu'il a vue dans le journal Le Vlan. Il consacre le reste de son temps à faire du sport mais aussi à rechercher une prochaine formation qui pourrait compléter celle-ci. En général, pour communiquer, il utilise le téléphone et le mail, parfois le courrier dans le cadre de la recherche d'emploi. Il possède une voiture, il ne connaît donc pas de problème de déplacement. Cependant, il a connu des problèmes personnels (problèmes de couple et des moments de chute de moral) qui l'ont empêché pendant un moment d'entrer dans une démarche de formation. Aujourd'hui, ce divorce entraînant une baisse de moral est la principale difficulté pour suivre la formation. Il a apprécié la qualité du premier contact avec l'organisme et le contenu de la formation, y compris les cours informatiques. La formation est en cohérence avec son projet futur. Ce qui le motive le plus est l'ouverture d'esprit des formateurs, l'intérêt pour le contenu des cours, l'ambiance avec les autres personnes en formation, avec les formateurs et formatrices, le climat de confiance et la perspective de pouvoir faire un stage. Il peut compter sur un ami qui lui donne des conseils. Pour lui, il serait intéressant de proposer des formations plus longues (20 semaines à la place de 15).

Thibaut a 19 ans et habite Nivelles. Il a suivi des études en « Hôtellerie Alimentation » à l'EPM de Nivelles jusqu'à la 4^{ème} professionnelle.

T n'a pas obtenu de diplôme. Il a décidé d'arrêter ses études car il voulait travailler afin de pouvoir se trouver un petit logement et ne plus dépendre de sa famille. Il s'est donc inscrit au Forem et a été suivi par une conseillère référente qui l'a adressé à la Mire BW ; il a obtenu deux évaluations positives du service contrôle par courrier.

Parallèlement, vu sa situation familiale chaotique (peu de contact avec son père, maman décédée,) et grâce à une connaissance, il a pu s'adresser au CPAS pour bénéficier du RIS.

Il a fait beaucoup de démarches de recherches d'emploi dans le secteur Horeca (notamment en se rendant au Service Clientèle du Forem SCLI dans l'espace technologique), a eu l'occasion d'avoir quelques entretiens et a fini par décrocher un CDD dans un restaurant. Ayant été malade, son contrat n'a pas été renouvelé.

Ces démarches de recherche d'emploi étaient suivies, une fois par semaine, par un job coach de la Mire. Par facilité pour T. (problème de se déplacer jusqu'au zoning) , les suivis se faisaient au Forem dans le cadre de la permanence Mire, en cohérence avec sa volonté de trouver un travail.

N'ayant plus trouvé d'emploi, en septembre, T a repris des études à l'EPM de Nivelles en 5^{ème} professionnelle. Cependant, il n'accroche pas, il continue à aller au cours pour des raisons financières (aide du CPAS) .

Son objectif reste le même : trouver un emploi pour avoir son propre toit , il n'est pas motivé à reprendre une autre formation.

Il n'a pas de permis de conduire, il se déplace en bus quand il a un peu d'argent, fait du covoiturage avec des connaissances ou se rend à pied à l'école, il n'a plus de domicile fixe (adresse postale du CPAS) et n'est plus en ordre de mutuelle. Il fait du bénévolat dans une écurie, utilise les médias habituels des jeunes.

Concernant sa reprise d'études, son projet est cohérent quant à son expérience passée, même école et sa volonté de se former dans ce secteur, cependant il ne s'y plaît pas, notamment l'ambiance n'est pas favorable à son intégration. Il a des craintes par rapport à son avenir, et se cherche encore.

Louise a 25 ans et habite Braine l'Alleud.

Après une 2^{ème} générale suivie au collège, L. s'est réorientée vers une option professionnelle « travaux de bureau ». Elle a obtenu son certificat de qualification 6^{ème} professionnelle. Elle s'est inscrite au Forem et a été suivie par une conseillère référente qui l'a adressée à la Mire Bw.

Dans le cadre de son suivi par le job coach de la Mire, elle a pu lever des freins en matière de mobilité pour aller à ses rendez-vous (au Forem plutôt que dans le zoning) et se débrouille pour ne pas devoir prendre le bus ou le train (covoiturage..., papa). Alors qu'on lui demandait d'être autonome, elle se sentait peu suivie par le job coach.

Spontanément, elle se rendait régulièrement dans l'espace technologique du Service Clientèle du Forem (SCLI). Elle a eu plusieurs entretiens dans le domaine de la vente, a fait un essai dans un magasin. Ensuite, sans nouvelles, elle s'est inscrite dans des sociétés d'intérim, a passé un examen au Selor, mais ne décroche toujours pas d'emploi.

En septembre, elle a recommencé une 7^{ème} professionnelle pour obtenir son CESS (souvent demandé lorsqu'elle postule) dans le même établissement scolaire que durant ses études. Après quelques semaines, elle a abandonné car elle n'a jamais été intégrée dans sa classe (trop âgée).

Elle s'est réinscrite au Forem, mais n'a pas eu droit au chômage. Pour l'instant, elle vit chez son père et compte s'adresser au CPAS pour ne plus dépendre de sa famille.

Elle fait du bénévolat (quasiment à temps plein) comme palefrenière dans une écurie. Elle est disponible (pas de problèmes d'horaires) mais n'a pas de projet clair actuellement. Elle songe éventuellement à suivre une formation CESS via la promotion sociale.

Yassin a 29 ans et habite Ottignies - Louvain-la-Neuve. Y. est arrivé en Belgique en 2003, et est originaire du Tchad. Il a cinq frères et sœurs dont deux sont nés sur le territoire belge, ce qui lui a permis d'avoir la nationalité belge.

Ses parents habitent Namur. Il a préféré dès 18 ans avoir son indépendance et a donc demandé l'aide au CPAS. Ceci lui a permis d'avoir son appartement, de devenir boursier et pouvoir suivre des études universitaires.

Il a auparavant suivi l'enseignement général et fait un Bac en Sciences Economique et Gestion à LLN. Il poursuit actuellement un Master en gestion en cours du soir (4 soirées par semaine) et il terminera en juin. De plus, il est polyglotte.

En juillet, il a été engagé comme article 60 dans une Maison de l'Emploi. Ce travail lui a permis de mûrir, de se confronter aux réalités professionnelles. Il apprécie ce qu'il fait : accueil, aide en matière de recherche d'emploi... c'est très valorisant pour lui. Depuis, il a également passé son permis de conduire et s'est acheté une voiture, notamment pour aller au cours du soir (loin de son domicile).

Il a divers projets en tête : se former en néerlandais via Wallangues, avoir une activité d'indépendant (à titre complémentaire puis principal) pour se lancer dans l'import-export de voitures d'occasion à l'étranger. Il a notamment suivi la séance d'information du Carrefour Emploi Formation (CEFO) dans cette optique et se renseigne pour pouvoir être accepté par une SAACE.

Ces projets proviennent en partie de son parcours de vie, de ses études universitaires mais également de la formation qu'il a suivie au Centre de Compétences de Gosselies en Management : 1 mois de formation à Gosselies, 4 mois de stage en Arabie Saoudite, formation en partenariat avec l'AWEX, en cohérence avec son projet professionnel et de vie.

Pour suivre cette formation, il a dû lever des freins, en matière de mobilité d'abord, il se levait à 5 h du matin pour prendre bus, train, bus, idem au retour mais il était motivé. En matière financière ensuite car il n'avait pas toujours de quoi payer son trajet (un collaborateur lui a même prêté un

peu d'argent pour qu'il puisse payer ses déplacements), il était motivé et a pu terminer sa formation.

Il est déterminé, connaît la discrimination, se lancer comme indépendant est donc une bonne solution. Il fait beaucoup de sports, est autodidacte, s'informe et se forme continuellement.

Après un parcours sans problème en humanités générales à orientation scientifique, Mathieu s'est lancé dans des études supérieures de kinésithérapie. Malheureusement, après 2 échecs en 1^{ère} année, essentiellement causés par des difficultés d'ordre physique, il a dû se résoudre à abandonner cette voie. N'étant plus finançable, et se retrouvant dans une situation financière compliquée, il a dû se résoudre à s'inscrire en tant que demandeur d'emploi afin de trouver un travail rapidement. Sans qualification réelle, excepté le CESS, les emplois trouvés s'avéraient être souvent instables et peu gratifiants. Fêru de sciences, Mathieu nourrissait toujours dans un coin de son esprit, le rêve de pouvoir travailler dans un domaine touchant au secteur scientifique, voire de la santé. Quand son conseiller FOREM lui a parlé de la formation « Assistant pharmaceutico-technique » organisée par la Promotion sociale, il n'a pas hésité à entamer les démarches pour pouvoir s'inscrire. Les différents modules l'ont tout de suite intéressé (chimie, physique, math, communication, ...) et le travail à la maison, nécessaire pour emmagasiner la matière assez conséquente, ne l'a pas refroidi. Les trois choses qu'il apprécie le plus dans la formation sont : l'expertise des professeurs (et surtout de la chargée de cours principale, qui exerce la profession de pharmacienne en place de sa charge de cours), l'ambiance au sein du groupe et les nombreuses heures de stage, qui lui permettent d'appliquer la théorie sur le terrain et d'apprendre en situation réelle. Les compétences qu'il aimerait encore plus développer sont la communication et la confiance en lui. Son futur métier le passionne déjà et ce qu'il aime le plus est la variété des situations rencontrées, le contact avec la patientèle et le travail en équipe. Il s'épanouit pleinement et est ravi de son choix. Il espère obtenir son certificat dans quelques mois afin d'être engagé dans l'officine où il a réalisé ses différents stages.

A 38 ans et travaillant dans la vente depuis de nombreuses années, Marie ne s'épanouissait plus. Le contact avec les clients la passionnait, mais elle souhaitait découvrir un autre domaine et développer de nouvelles compétences. Ayant arrêté l'école en 4^{ème} secondaire, sans réelle qualification, elle désespérait de pouvoir se réorienter professionnellement. C'est en ouvrant le journal qu'elle tomba un jour sur la présentation d'une nouvelle section organisée en Brabant wallon, qui permettait aux adultes dans des études qualifiantes pour devenir Assistant en pharmacie. La possibilité pour les personnes ne disposant pas du CESI/C2d de présenter un test d'admission afin de pouvoir intégrer la formation la rassura. Une fois ce test réussi, elle put s'inscrire. Les débuts ne furent pas simples : retrouver une ambiance scolaire, travailler à domicile tout en gérant un enfant en bas âge, étudier de la matière scientifique, totalement inconnue pour elle ou presque, etc. Elle a failli abandonner à quelques reprises, mais le soutien du corps professoral et des camarades de classe, ainsi qu'une première expérience de stage fabuleuse, terminèrent de la convaincre de ne pas baisser les bras. Les aspects de la formation qu'elle préfère sont les manipulations lors des laboratoires et l'apprentissage sur le terrain de stage. Elle peut se servir des compétences acquises pendant sa carrière dans la vente pour enrichir les contacts qu'elle a avec la patientèle. Néanmoins, au terme de sa formation, elle souhaiterait entamer la spécialisation en milieu hospitalier, car c'est un endroit de travail qui la fascine et qu'elle aimerait découvrir.

6. Pistes

Le réseau relationnel, familial et amical reste un facteur important d'intégration. L'absence de ces relations pourraient constituer un frein. D'autres acteurs professionnels jouent un rôle de soutien et d'accompagnement fondamental. On pourrait parler d'un filet social essentiel. Pourtant certaines personnes se sentent seules face à leur situation ; ceci souligne l'importance d'un soutien et d'un accompagnement renforcé.

Les modes de communication et d'information se sont diversifiés. Ces dernières années, les nouvelles technologies se sont répandues au sein de notre société et bon nombre de personnes utilisent aujourd'hui un smartphone et/ou un ordinateur. Si certaines utilisent encore le courrier pour le volet administratif, ou encore les mails pour chercher de l'emploi, d'autres recherches comme celle d'une formation se font via internet. Des applications comme Facebook, WhatsApp sont également largement utilisées. Dans ce contexte, une « fracture numérique » serait de plus en plus problématique.

Ces nouveaux supports sont incontournables aujourd'hui pour diffuser l'information concernant l'offre de formation. Celle-ci devrait être la plus complète possible et accessible sur internet, par exemple. Sans doute, faut-il également prêter attention aux multiples sources d'information concomitantes (bouche-à-oreille, acteurs professionnels, publicité...) à l'heure où la gestion de cette information devient essentielle. Le renforcement de l'information peut conduire la personne à oser « franchir le pas ».

Avant l'entrée en formation, les principaux freins sont encore l'absence de mobilité et de places d'accueil de la petite enfance en suffisance. Le manque de moyens financiers pourrait expliquer les difficultés à se déplacer et le fait de ne pouvoir payer la garde des enfants. Ces difficultés subsistent dans une moindre mesure pendant la formation. Toutefois, les personnes expriment encore leur difficulté d'organisation. Cela explique sans doute, pour certains, le choix de la proximité et des horaires compatibles.

Une réflexion ayant permis la construction d'un projet professionnel en cohérence avec une expérience passée explique également le choix d'un opérateur. On pourra remarquer que l'absence de projet, l'incapacité à se projeter dans l'avenir constituent des freins à l'entrée en formation. L'expérience passée peut elle-même constituer un frein comme c'est le cas pour des périodes d'incarcération, d'échecs scolaires ou professionnels, de délinquance (...). Dès lors, un déficit en connaissances de base devient difficile à rattraper.

Le contenu de l'offre de formation est un facteur de motivation. Tout comme l'accompagnement proposé, l'ambiance, le climat de confiance, le suivi personnalisé des problèmes, l'accueil, la qualité du contact (...) constituent des éléments essentiels. On pourrait souligner la spécificité des opérateurs offrant d'autres méthodes d'apprentissage, mais également, un accompagnement psychosocial spécifique, une autre façon d'aborder la gestion d'un groupe⁵, la reconnaissance de la personne en tant qu'individu. Ce processus pourrait déterminer des facteurs de motivation individuels, comme la motivation, le courage, l'autonomie, la confiance... L'espace de confiance proposé permet à la personne d'avancer dans son parcours.

Ces éléments tranchent avec le passé individuel, le vécu des personnes durant leur parcours qui semble avoir été marqué par un échec, une rupture, une succession de déceptions, des problèmes de santé. Les émotions et les perceptions négatives liées à ce passé constituent des freins supplémentaires. La sécurité financière reste bien évidemment indispensable.

Les cours pratiques, les stages, la reconnaissance des compétences, les équipements adaptés (...) sont d'autres éléments qui favorisent l'entrée en formation. A contrario, la santé personnelle ou celle d'un proche peut constituer un frein supplémentaire.

⁵ L'absence d'une bonne gestion de groupe constituant un frein.

La construction d'un projet professionnel doit pouvoir être envisagé en fonction des expériences passées, de la situation sociale et personnelle actuelle, des capacités à se projeter vers le futur.

L'accompagnement, l'ambiance entourant le processus de formation, la pédagogie adaptée, l'accueil spécifique, le suivi personnalisé (...) sont autant d'éléments à prendre en compte afin d'éviter la déconnexion du système.

Les éléments recueillis constituent une base de réflexion afin de générer des idées pour l'amélioration des dispositifs existants, des pratiques actuelles avec le souci de répondre aux besoins des personnes fragilisées, et sans emploi.

Nous remercions toutes les personnes qui nous ont accordé leur confiance en complétant le questionnaire ou en partageant des fragments de leur parcours.

7. Annexe : guide d'entretien utilisé

Questionnaire à destination des stagiaires en formation afin d'identifier leur parcours (freins et facilitateurs)

1. Comment avez-vous été informés de l'existence de cette offre de formation ?
2. En dehors du temps consacré à la formation, aviez-vous ou avez-vous des activités extérieures ?
 - Bénévolat
 - Sport
 - Autres...
3. Quels médias utilisez-vous habituellement pour communiquer ?
 - Sms
 - Mails
 - Facebook
 - Courrier
 - ...

Partie sur les FREINS – questions 4 et 5

4. Quels freins avez-vous levés avant l'entrée en formation ?
 - Par rapport aux enfants (accueil de la petite enfance, accueil extra-scolaire...)
 - Par rapport au logement (recherche d'un logement plus proche, plus adapté...)
 - Par rapport aux déplacements (mobilité ...)
 - Au niveau financier
 - Au niveau de la santé
 - ...
5. Connaissez-vous des difficultés spécifiques à suivre cette formation ? Si oui, lesquelles ?

Partie sur les LEVIERS : questions 6 - 9

6. Quelles sont les raisons qui expliquent votre choix de formation ?
 - Proximité
 - Cohérence par rapport à une expérience passée
 - Cohérence par rapport à un projet futur
 - Les horaires
 - La qualité du contact avec l'organisme
 - ...
7. Quels sont les éléments qui vous « motivent » ou qui vous « poussent » à venir en formation ?
 - Le contenu de l'offre de formation
 - L'accompagnement proposé
 - L'ambiance
 - Le climat de confiance

- Les perspectives futures (par exemple, l'emploi ou une formation complémentaire...)
 - La peur de l'avenir
 - La contrainte
 - ...
8. Avez-vous un ou plusieurs « acteurs clés » (personnes de référence) dans votre parcours ?
Quels rôles occupent-ils ?
9. Quelles seraient vos propositions pour améliorer l'entrée en formation ?