

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

LES CONDITIONS DE VIE DES STAGIAIRES EN FORMATION : OBSTACLES OU LEVIERS ?

Focus sur les formations pré-qualifiantes



– JANVIER 2021 –

SERVICE
ÉTUDES ET STATISTIQUES
DE BRUXELLES FORMATION

Secrétariat du Services Études et Statistiques de Bruxelles Formation : 02 371 74 15

c.remy@bruxellesformation.brussels
e.ugeux@bruxellesformation.brussels

www.bruxellesformation.brussels

SOMMAIRE

1

Introduction générale	6
A. Contextualisation	6
B. Cadres théoriques	8
1. L'approche des barrières à la formation	9
2. L'approche par les capacités	10
C. Méthodologie de recherche	13
1. Quatre types de formations pré-qualifiantes comme objet d'étude	13
2. Les entretiens individuels de visu	13
3. La sélection des individus à rencontrer	14
4. Les thèmes abordés en entretien	15
5. Le profil socio-démographique des stagiaires interrogés	16
D. Structure du rapport d'étude	18

2

La vie avant l'entrée en formation	19
A. La formation initiale et le rapport aux apprentissages	19
B. Passé professionnel : entre étalement et rupture	23
C. Non-emploi : revenus et moyens de subsistance	26
D. L'immigration : encaisser l'exil	31
E. En conclusion	34

3

Vers la formation : les démarches des stagiaires	37
A. « Vous avez dit 'formation pour adultes' ? »	37
B. Un candidat prêt à se former ?	40
1. Une question de motivation ?	40
2. Une question de possibilité ?	42
C. De l'envie à l'opérateur de formation : quelle orientation ?	45
D. Parvenir à s'inscrire ?	48
E. Conclusion	51

4

L'entrée en formation pré-qualifiante 54

A. Réaliser le projet du pré-qualifiant	54
B. Un projet de formation dévié.....	58
1. ...face à l'échec	59
2. ...face à l'enchaînement.....	64
C. Accéder effectivement au pré-qualifiant	66
D. Situation de vie : une question de temporalité ?	70
1. Des temporalités discordantes et des attentes déçues.....	70
2. L'urgence d'attraper la formation	71
3. L'accord des horaires du quotidien	73
E. Conclusion.....	75

5

Le déroulement de la formation..... 79

A. Les modalités de formation comme obstacle	79
1. Contenu de formation et dynamique de groupe	79
2. Des rythmes nouveaux	81
3. Des difficultés d'apprentissage	82
4. Localisation et déplacement.....	85
5. Coûts directs et indirects de la formation.....	86
B. Des problèmes d'ordre personnel.....	88
1. Les finances ne suivent pas	88
2. Des problèmes relationnels.....	90
3. Des enfants à charge	92
4. Des problèmes de santé et des décès.....	93
5. Un manque de soutien familial	96
C. Quelles implications par rapport au projet de formation ?	97
1. Démotivation face aux modalités de la formation	97
2. Absence physique et mentale face aux problèmes d'ordre personnel	98
3. Les ressources fournies par les opérateurs de formation.....	99
3.1. L'implication du formateur.....	100
3.2. Le soutien pédagogique.....	100
3.3. Un aménagement du temps de formation	101
3.4. Un soutien individualisé.....	103
D. Les ressources individuelles pendant la formation	105
1. Du sens, de la structure et de la valeur	105
2. Lien entre l'objectif personnel et celui de la formation qualifiante	106
3. Le soutien en classe	108
4. Du soutien de l'entourage et du réseau	109
5. Un soutien par et pour les enfants	111
6. Les stratégies et la débrouillardise.....	113
E. En conclusion.....	114

6	La sortie de la formation pré-qualifiante	118
	A. Une sortie prématurée de la formation	118
	1. Un arrêt suite à la dégradation de l'état de santé	119
	2. Un arrêt suite à la décision de l'organisme de formation	121
	3. Un arrêt volontaire pour un autre projet	122
	B. En réorientation	124
	1. Les décidé.e.s.	124
	2. Les non-décidés.e.s	128
	C. Vers une formation qualifiante ?	134
	1. Une transition rapide	134
	2. Une transition lente	142
	3. Une transition critique	145
	4. Un arrêt du qualifiant	149
	D. Du pré-qualifiant vers l'emploi	152
	E. En conclusion	155
7	Conclusion générale	160
	A. Des parcours de vie avant le projet de formation	161
	B. De l'élaboration du projet de formation à sa concrétisation	162
	C. Le pari d'entrer en formation	164
	D. Des obstacles et des ressources en formation pré-qualifiante	165
	E. La sortie de la formation pré-qualifiante	166
	F. Des conditions de vie comme obstacles ou leviers ?	169
	G. Réflexion sur la sécurisation des individus dans les parcours	170
8	Bibliographie	172
9	Annexe	174
	Présentation des stagiaires interrogés	174

1

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Cadrement de l'étude

Ce chapitre est consacré à la mise en contexte de la présente étude, à la présentation des cadres théoriques mobilisés pour l'analyse des données, à l'exposition de la méthodologie utilisée pour collecter les données empiriques et à la présentation de la structure du rapport d'étude.

A. CONTEXTUALISATION

La présente étude utilisant une méthodologie qualitative s'inscrit dans le prolongement de l'étude faite à partir des données administratives de Bruxelles Formation et partenaires intitulée « Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015 » et réalisée en collaboration avec le service d'étude de l'ULB Métrices (2018).

Dans un premier temps, l'étude « Précarité » identifie les caractéristiques majeures des situations financières difficiles, à partir du statut BIM (Bénéficiaire de l'Intervention Majorée). Elle montre qu'il y a proportionnellement plus de BIM auprès des familles monoparentales, des personnes isolées, des ménages dans lesquels aucun adulte n'est à l'emploi (surtout si la durée de chômage est supérieure à deux ans), des personnes infra-qualifiées (maximum un diplôme du secondaire inférieur), des Belges nés en dehors de l'UE et des personnes de nationalité hors UE (p.27).

Dans un deuxième temps, l'étude analyse ces caractéristiques pour le public en formation professionnelle. Elle montre que les personnes ayant à la fois un faible niveau de diplôme et une situation financière précaire sont plus présentes dans les organismes d'insertion socio-professionnels (OISP) et dans les formations pré-qualifiantes. L'étude met en évidence que « la situation socio-économique semble déterminante dans la réussite du parcours de formation. Les personnes ayant suivi du pré-qualifiant (Formation de base, Détermination ou Préformation) ou une formation par le travail et qui poursuivent en formation qualifiante sont moins souvent BIM que celles n'ayant pas été plus loin que le pré-qualifiant mais plus pauvres que les personnes ayant directement commencé leur parcours par du qualifiant » (p.18).

Dans cette étude, plusieurs recommandations sont formulées. Les deux suivantes nous intéressent tout particulièrement : « Une première perspective d'étude complémentaire serait d'analyser la pauvreté en termes de conditions de vie et de comprendre les mécanismes liant pauvreté et parcours formatif par des études qualitatives. Une seconde perspective d'étude serait de mieux comprendre le rôle de l'accompagnement sur le maintien en formation et le parcours de formation. » (p.25).

L'objectif principal de la présente étude qualitative vise à répondre à ces recommandations et, plus particulièrement, à aider à comprendre les obstacles en formation et au maintien en formation pré-qualifiante que les publics de Bruxelles Formation et partenaires rencontrent. Il s'agit de saisir en quoi les conditions de vie constituent, du point de vue du stagiaire, des obstacles qui le pénalisent dans son projet de formation et, par conséquent, d'insertion sur le marché du travail. Les obstacles seront abordés plus largement, c'est-à-dire au-delà des caractéristiques individuelles et financières. L'étude vise aussi à cerner les leviers mobilisés par l'individu ou ce qui aurait pu l'aider à dépasser ces obstacles.

Le périmètre de l'étude concerne la formation pré-qualifiante à savoir la Formation de base hors français langue étrangère, la Détermination ciblée, la Détermination généraliste et la Préformation. Quarante stagiaires issus d'un de ces quatre types de formation ont été interrogés sur leur parcours de formation et leurs conditions de vie. Les obstacles rencontrés lors de la formation pré-qualifiante pourraient empêcher les stagiaires de poursuivre vers d'autres formations, notamment la qualifiante.

À ce titre, il est intéressant de regarder les taux de poursuite vers une formation qualifiante et le délai avant d'y entrer. Une étude réalisée par le Service Études et Statistiques sur la « Sécurisation des individus au sein des parcours en formation » (Volet I) avec une approche statistique montre que sur les 3091 sortants de pré-qualifiant en 2017, 64,8% ont poursuivi leur parcours de formation chez un opérateur régi par Bruxelles Formation, et pour la majorité d'entre eux cette poursuite s'est faite dans l'année. Cette proportion varie en fonction des types de formation : la Détermination ciblée et la Préformation ont des taux de reprise plus élevés que pour la Formation de base et la Détermination généraliste. Parmi les 64,8% ayant repris une formation, 48,6% ont poursuivi vers une formation qualifiante. Cette poursuite vers du qualifiant chez des opérateurs régis par Bruxelles Formation s'est faite en moyenne en 81 jours.

Par ailleurs, si l'on regarde les taux d'abandon en formation pré-qualifiante (N= 3232) en 2018 à Bruxelles Formation et partenaires, 15% des stagiaires ont interrompu au moins une Formation de base, 11% une Préformation, 9% une Détermination généraliste et 3% une Détermination ciblée. Au sein des centres de Bruxelles Formation, aucun stagiaire n'a interrompu de Détermination généraliste. Chez les partenaires, le pourcentage de stagiaires ayant interrompu au moins une formation est le plus faible pour la Détermination ciblée (3%, identique à celui des centres de Bruxelles Formation) et est le plus élevé pour la Formation de base (14%, donc similaire aux centres de Bruxelles Formation). Pour quelques stagiaires, la formation pré-qualifiante a été interrompue pour une mise à l'emploi. L'arrêt de la formation est-il lié ou non aux conditions de vie des individus et, par conséquent, à la nécessité de trouver un emploi pour subvenir à ses besoins vitaux ?

Les conditions de vie, a fortiori précaires, ne se constituent pas de facto et ne renvoient pas systématiquement à des obstacles dans la réalisation du parcours de formation. Comme

l'affirment plusieurs ouvrages sur le sujet, le lien effectif entre les conditions de vie et les obstacles rencontrés pour le maintien en formation n'est ni intrinsèque, ni mécanique (Girsef et Sonecom, 2009, Levene et Bros, 2011, Solar et al., 2016). Cette hypothèse invite à nuancer le constat posé par l'étude « Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015 » qui conclut que « les difficultés financières du public en formation professionnelle sont donc bien réelles et la réussite/poursuite du parcours formatif y est fortement lié. » (p.28). Toutefois, nuancer l'idée d'un lien direct entre conditions de vie et maintien en formation ne va pas à l'encontre de cette première étude qui, pour rappel, recommandait d'enrichir davantage l'analyse. C'est ce que la présente étude propose en mobilisant une méthodologie qualitative. Les entretiens permettront de saisir comment les conditions de vie peuvent devenir, du point de vue de chaque stagiaire, des obstacles qui le pénalisent dans son projet de formation.

Par ailleurs, il existe plusieurs types d'obstacles à la réalisation du parcours de formation qui ne sont pas exclusifs pour un même individu : ils peuvent se cumuler, se renforcer mutuellement, s'annuler, etc. Il est nécessaire de saisir, de façon intégrée, l'ensemble des « barrières » (Lavoie, Levesque, et Aubin-Horth, 2008) qu'une personne rencontre dans la réalisation de son parcours de formation ainsi que l'articulation de ces obstacles. Capéau et al. (2019, p.2) parlent d'ailleurs de « cumul de désavantages » qui témoigne du lien entre les insuffisances dans certains domaines de la vie, tels que la santé et le logement, et les ressources nécessaires pour y remédier.

Deux stagiaires peuvent donner des significations très différentes à des conditions de vie pourtant similaires, comme le mentionnent les travaux de Sen (2000, 2005) ci-dessous. Les perceptions subjectives sont importantes à saisir. Capéaut et al. illustrent cela en prenant l'exemple d'un emploi exigeant associé à un revenu élevé. À compétence égale, une personne peut souhaiter ce travail même si sa réalisation se fera au détriment de son temps libre alors qu'une autre n'en voudra pas afin de conserver suffisamment de temps pour d'autres activités. Les mesures uniquement objectives ne permettent pas de saisir ces nuances.

À travers leurs discours, les stagiaires évoqueront certainement un même élément comme un obstacle, un levier ou un élément neutre dans leur parcours de vie et leur projet de formation. Dans cette optique, le cumul de désavantages peut également être perçu différemment selon l'individu. Nombreux sont les auteurs insistant sur la prise en considération de la dimension subjective du cumul des désavantages (Girsef et Sonecom, 2009, Solar et al. 2016, Capéau et al., 2019). La présente étude aborde les obstacles et leur cumul de manière subjective dans le sens où les stagiaires ont exprimé leurs perceptions en la matière. Ces perceptions sont au centre de l'analyse.

B. CADRES THÉORIQUES

Plusieurs cadres théoriques sont mobilisés pour analyser les conditions de vie des stagiaires et les obstacles rencontrés en formation. Nous nous référerons au cadre conceptuel des barrières à la formation qui permet de saisir les obstacles rencontrés par les stagiaires en formation et à l'approche par les capacités qui aide à cerner la manière dont les individus vont convertir des ressources en fonctionnement tout en intégrant la liberté de choix et les opportunités.

1. L'approche des barrières à la formation

Lavoie, Levesque, et Aubin-Horth (2008) étudient le retour en formation des adultes québécois « peu scolarisés » (sans diplôme du secondaire). Ils s'appuient sur des entretiens de groupe, effectués avec des adultes en formation, des formateurs ainsi que des adultes qui, malgré leurs faibles compétences à l'écrit, ne se sont pas tournés vers la formation. Ils identifient dans leur travaux les différents obstacles que les individus peuvent rencontrer. Pour ce faire, ils s'appuient sur les catégories conceptuelles développées par Cross (1981), par Darkenwald et Merriam (1982) ainsi que par Quigley et Arrowsmith (1997). Ces auteurs distinguent au final quatre types de barrière. Dans le descriptif de ces barrières, nous avons ajouté l'un ou l'autre élément par rapport aux critères initiaux pour être plus complet dans la collecte et l'analyse du matériau empirique. De plus, les notions de temps et de parcours ne sont pas prises en considération dans leur cadre analytique donc nous l'ajouterons dans nos analyses. Ces quatre types de barrières seront identifiés avant le début de la formation ainsi que pendant son déroulement.

Premièrement, les barrières institutionnelles correspondent aux conditions socio-économiques de la Région et aux conditions financières et politiques derrière le choix de participer à une formation. Cette catégorie comprend aussi l'offre de formation, les mesures de soutien à la formation, le contenu de la formation, les formules d'apprentissage, les horaires, la formation et l'éthique du personnel, la localisation géographique et l'environnement dont les lieux de formation, les démarches administratives, l'orientation, les exigences par rapport au niveau d'entrée en formation et les conditions d'accès, l'aspect relationnel avec les différents professionnels ainsi que les autres stagiaires. Les barrières institutionnelles opèrent dès les premières démarches pour s'inscrire en formation jusqu'à la clôture complète du « parcours de formation ». Elles sont liées aux différents acteurs de la formation pour adultes, de l'équipe de professionnels au législateur, en passant par l'opérateur et les organismes intermédiaires compétents.

Deuxièmement, les barrières informationnelles sont les messages, publicité à propos de la formation, informations sur la formation (choix, accès et condition, description des contenus et fonctionnement, avantages offerts, fruits et retombées de la formation), images que l'information diffusée suscite chez l'individu. Ces barrières informationnelles interviennent dès l'évocation de la possibilité de commencer la formation (projet encore peu consistant). L'information va permettre de nourrir le projet jusqu'à sa concrétisation.

Troisièmement, les barrières dispositionnelles font référence aux perceptions, croyances, valeurs et attitudes vis-à-vis de la formation et de l'acquisition de connaissances, conscience ou non d'être dans un parcours et projection. Plus précisément, cela reprend les expériences scolaire, professionnelle et de formation antérieure, la perception de soi en tant que professionnel/travailleur/détenteur d'une qualification, le sentiment de légitimité par rapport au fait de suivre une formation, la gestion de la relation formateur-stagiaire ainsi qu'avec les autres apprenants, le fait d'accepter le statut d'apprenant, la manière de faire face aux attentes et exigences mais aussi aux situations d'évaluation et les craintes par rapport au projet de formation. Ces barrières dispositionnelles, plus souvent négligées, peuvent fortement peser dans la concrétisation d'un projet de formation. L'entrée en formation implique de surmonter (ou de minimiser) certains blocages en lien avec ce type de barrière (peur du jugement et de l'évaluation, peur de l'échec, etc.). L'expérience de formation peut potentiellement réévaluer ce rapport au savoir et à l'acquisition de compétences ainsi que les barrières qui s'y rapportent.

Et, quatrième, les barrières situationnelles sont constituées des conditions de vie c'est-à-dire les éléments touchant l'individu dans son quotidien ainsi que son environnement physique et social immédiat. Il s'agit de l'économie, la culture, la structure de la famille (enfants ou parents à charge), du logement, du moyen de transport, du soutien de la famille dans le projet de reprise de formation, des éléments propres à l'individu en termes de caractéristiques personnelles (genre, origine, culture, rythme de vie), de la santé, de l'utilisation de son temps, de la capacité d'apprentissage, des activités intellectuelles (lecture et/ou écriture) et de la manière dont l'individu va gérer les événements de vie et les imprévus émergeant pendant la formation (l'urgence de trouver des revenus, problèmes administratifs, décès d'un proche, etc.). Ces barrières situationnelles ont un caractère transversal et variable. Elles peuvent à tout moment influencer le projet de formation de l'individu et son insertion sur le marché de l'emploi.

2. L'approche par les capacités

L'approche par les capacités ou capacités (Sen, 2000) permettra de cerner dans la présente étude les leviers mobilisés par les stagiaires pour lever les obstacles qu'ils rencontrent en formation. S'inscrivant dans une perspective évaluative, elle souligne l'insuffisance des approches par les droits ou par les ressources (entendues comme la simple mise à disposition d'outils). Elle propose une alternative à la mesure économique du bien-être par les ressources en capitaux. Elle permet d'évaluer les situations et les arrangements sociaux à partir d'un double critère : les « fonctionings », c'est-à-dire les fonctionnements, les réalisations et les accomplissements effectifs, et l'étendue de la « liberté réelle » (Sen, 2000, 2005). L'ensemble des réalisations n'a de sens qu'associé à l'ensemble des alternatives sur lesquelles un individu peut se prononcer.

C'est cet espace des choix « réellement possibles » (c'est-à-dire l'ensemble des accomplissements et des cours de vie qu'un individu a la possibilité réelle d'atteindre parmi ceux auxquels il accorde de la valeur) que Sen (2000) va appeler la « capability » (capacité ou capabilité) d'un individu. La « capability » est alors « l'ensemble des opportunités dont dispose un individu, une organisation ou une institution pour réaliser ses choix d'existence » (Lefèvre, 1997, p.12). Ainsi, l'approche par les capacités peut mettre en évidence « le fait que deux personnes peuvent avoir des opportunités substantielles très différentes même si elles disposent du même ensemble de ressources » (Sen, 2000, p.154) et inversement. De même que deux personnes dotées de capacités réelles similaires peuvent, en choisissant des stratégies différentes pour exercer leurs libertés, aboutir à des résultats strictement différents (Sen, 1993, p.221).

La liberté d'un individu correspond au fait « d'effectuer un choix entre différentes options de vie qu'il peut réellement mener et auxquelles il a des raisons d'accorder de la valeur » (Bonvin et Farvaque, 2008, p.52-53). Cette liberté est essentielle à cerner en ce sens où il s'avère différent de réaliser un « cours de vie » par choix ou par absence de choix. Par exemple, suivre une formation professionnelle par choix ou en raison d'un manque d'opportunités n'aboutit pas à un résultat identique en termes de capacités (Idem, p.51). Un chômeur qui est contraint d'accepter un programme de formation, sous peine de perdre son droit aux prestations, ne dispose pas de réelles options de sortie ou de contestation (Idem, 2007, p.13), ce qui pose question quand une politique de formation ou d'emploi se veut aussi être une politique de développement des capacités (Corteel et Zimmermann, 2007, p.31).

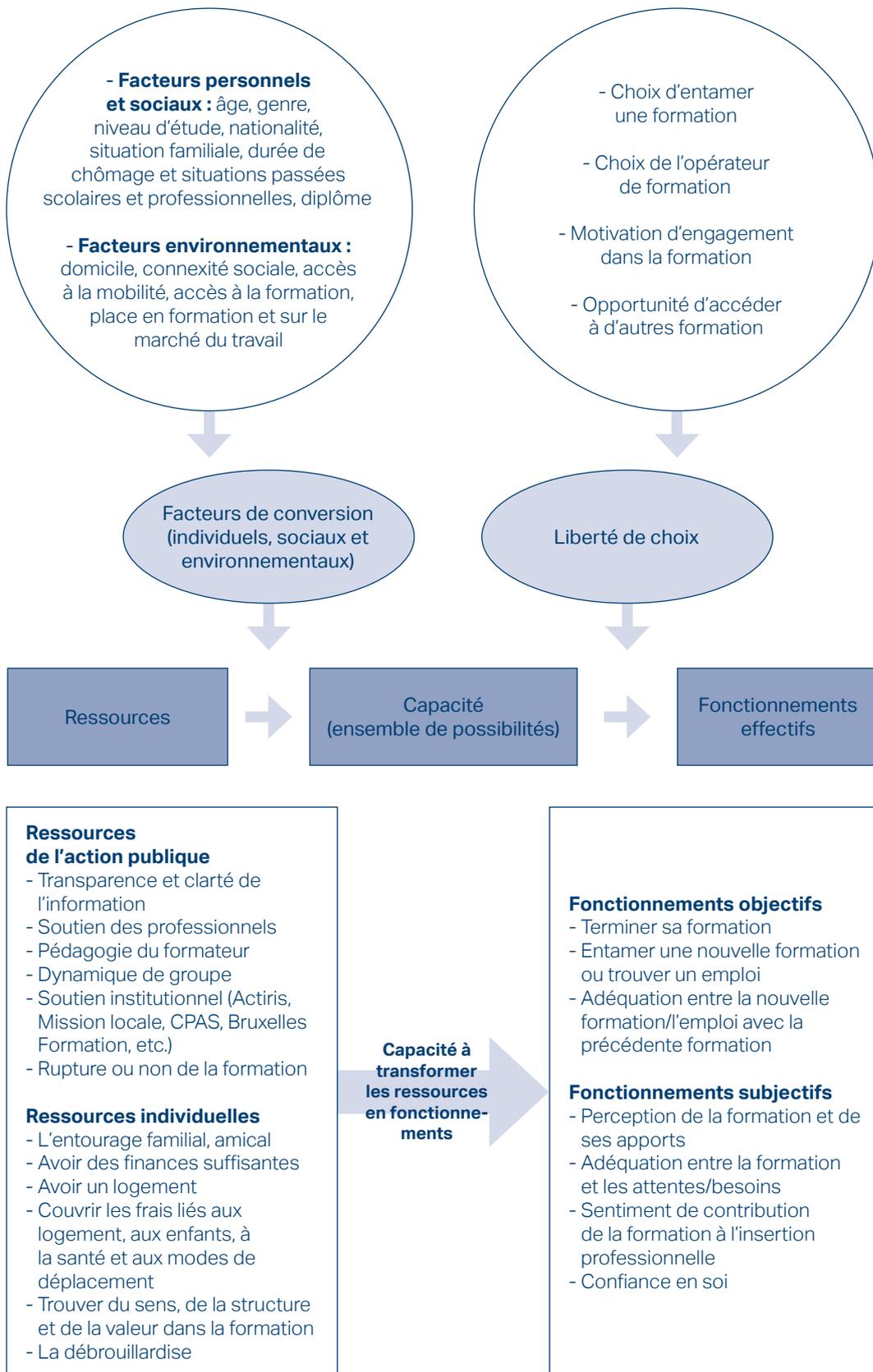
En regard de l'approche par les capacités, une politique de formation doit s'évaluer selon deux axes principaux qui sont l'« aspect d'opportunité » qui recouvre les opportunités réelles de succès qui s'offrent à l'individu et l'« aspect processus » qui fait référence à la liberté de décision entre différentes opportunités de valeur. L'« aspect processus » met en exergue l'autonomie d'un individu face à la réalisation de choix individuels et l'« immunité » face aux interférences des autres. La conversion des ressources en résultats met en évidence l'ensemble des « capacités » ou « capabilities » (Sen, 1990, 1999) dont dispose un individu. Ces « capabilities » constituent des déclinaisons de la liberté pour un individu ou un organisme de procéder à un choix face à une situation.

L'approche par les capabilities est régulièrement mobilisée dans le champ d'étude des politiques publiques mettant en place des dispositifs au bénéfice de publics cibles (Verhoeven, Oriane et Dupriez, 2007 ; De Munck et Zimmermann., 2008), dont celles de formation et d'insertion professionnelle. L'ambition est de dépasser l'approche « ressourciste » en questionnant les conditions d'émergence de capacités et opportunités réelles.

Pour Sen, la complexité vient de la conversion. Il identifie différents types de « facteurs de conversion » de nature diverse (Bonvin et Farvaque, 2008, p. 49). Il y a les facteurs strictement personnels (l'aptitude intellectuelle, le sexe, l'âge, les caractéristiques physiques, etc.), les facteurs sociaux (normes sociales et religieuses, rôles et statuts, stéréotypes sociaux discriminants, etc.) ou encore les facteurs externes et environnementaux (opportunités géographiques, institutionnelles, politiques ou culturelles).

Ce cadre théorique permet d'ouvrir la boîte noire de la formation pré-qualifiante pour comprendre en profondeur ce qui se déroule en termes de processus, d'interactions, de vécus, de perceptions, de représentations, de (manque de) ressources, de liberté de choix et de possibilités pour les stagiaires.

Concrètement, l'approche par les capacités en regard de la présente étude peut être déclinée par le schéma suivant.



C. MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Cette partie présente la méthodologie que nous avons utilisée pour collecter le matériau empirique. Nous nous appuyons sur une démarche qualitative où la réalisation d'entretiens individuels en face à face est privilégiée. Avant de détailler cette méthode, nous décrivons l'objet d'étude, à savoir les quatre types de formations pré-qualifiantes sur lesquelles nous nous focalisons. Ensuite, l'approche méthodologique et la méthode de sélection des personnes sont présentées. Et, enfin, les thèmes abordés en entretien ainsi que le profil des stagiaires rencontrés sont détaillés.

1. Quatre types de formations pré-qualifiantes comme objet d'étude

Dans la présente étude sont retenus quatre types de formations dite « pré-qualifiantes ». Pour Bruxelles Formation, le pré-qualifiant correspond à la Formation de base hors français langue étrangère, la Détermination ciblée, la Détermination généraliste et la Préformation. Le qualifiant, lui, regroupe la formation qualifiante, les aptitudes professionnelles spécifiques, la formation par le travail et le perfectionnement.

Plus spécifiquement, la Formation de base est une remise à niveau des connaissances générales (français, calcul, etc.) non liées à un secteur professionnel donnée. La Détermination généraliste (ou sensibilisation professionnelle) permet à l'utilisateur de découvrir différents aspects d'un ou plusieurs secteurs professionnels en vue de poser un choix de formation. La Détermination ciblée métier aide l'utilisateur à découvrir les différents aspects du (des) métier(s) ciblé(s) et à confirmer ou infirmer le choix de qualification qu'il a fait au préalable. La Préformation ciblée métier est l'opération de formation qui vise à l'acquisition des prérequis nécessaires pour entrer en formation qualifiante dans un secteur professionnel ou un métier clairement défini.

2. Les entretiens individuels de visu

Dans le cadre de la présente étude, nous nous intéressons au vécu des stagiaires, à leurs expériences et leurs représentations à propos de leurs conditions de vie et de leur parcours de formation, notamment leur passage en formation pré-qualifiante. Afin de mener ensemble cette longue discussion à propos de leur parcours, la rencontre en face-à-face est privilégiée. Celle-ci est en effet plus adaptée pour instaurer la confiance, soutenir la concentration et collecter ainsi leur discours, à l'inverse d'un entretien par téléphone, plus pertinent pour les questionnaires fermés de type question-réponse. Suivant cela, un échange a une durée de quarante-cinq minutes à deux heures, voire plus dans certains cas. Ces entretiens ont été retranscrits par un prestataire spécialisé.

Ces entretiens dits biographiques, aussi appelés « récits de vie », permettent de rendre compte des activités et démarches réalisées par l'individu (raconter des faits précis et circonstanciés) et d'en saisir les interprétations et significations (donner son point de vue, livrer des appréciations, formuler des préférences, des regrets, des attentes). De la sorte, les croyances et les significations subjectives sont les fondements des conduites et des activités. La signification des événements observés se trouve dans ce que les individus disent : ils commentent sans arrêts leurs activités (Coulon, 2007). Il est alors, en principe, aisé de s'en tenir aux propos des acteurs car ceux-ci fournissent tout : l'acte, le discours et son interprétation (Remy, 2016).

Analyser les conditions de vie des stagiaires et leur articulation avec le parcours de formation mobilise directement ce type de démarche. En effet, ce qui compte en matière d'obstacles ne réside pas tant dans les conditions de vie dites « objectives » (ou « observables ») de la personne (revenus, santé, etc.), mais bien dans l'importance que ces éléments prennent dans son histoire. Cela renvoie directement à la signification donnée à ces éléments par chacun.

Il s'agit donc de saisir ces conditions une fois reprises et mobilisées par la personne. Il devient alors possible de relier les conditions de vie au parcours de formation et de dégager les obstacles et les leviers à partir « de l'acte, du discours et de l'interprétation ». L'entretien biographique ou le « récit de vie » rend possible ce type d'analyse. Il permet d'améliorer la compréhension des conditions de vie en lien avec la formation et de dégager des pistes pour agir sur les effets de ces conditions de vie lors du déroulement de la formation.

3. La sélection des individus à rencontrer

La sélection de l'échantillon a été faite en fonction des différents types de formation (hors alphabétisation), soit celles intervenant avant les formations qualifiantes, à savoir la Formation de base (hors français langue étrangère), la Détermination ciblée, la Détermination généraliste (sensibilisation professionnelle) et la Préformation. Nous avons visé une répartition équilibrée entre ces quatre types de formations.

L'échantillon est constitué des sortants des mois de novembre et décembre 2018. Les entretiens se sont déroulés entre juillet et septembre 2019. Cette temporalité permet, d'une part, d'avoir un recul de minimum six mois sur la formation effectuée par le stagiaire au moment de la rencontre et, d'autre part, de voir si la personne a poursuivi son parcours de formation (qualifiante ou autre) depuis ce moment-là.

Cette sélection soutient l'hypothèse que l'issue de ce type de formation constitue un moment charnière par rapport à la poursuite ou l'arrêt de son parcours de formation. Il s'agit par ailleurs d'une étape importante à saisir dans les parcours individuels. En effet, la décision à prendre par le stagiaire est notamment influencée par son expérience de formation et par la façon dont celle-ci s'est articulée à ses conditions de vie.

À côté du type de formation, une attention a été portée à une diversification des cas et une variété au niveau des profils rencontrés : âge, genre, niveau de diplôme, nationalité, public Bruxelles Formation ou partenaires. Nous avons regardé aussi le délai entre le pré-qualifiant et le qualifiant le cas échéant, la présence d'une action d'alphabétisation dans le parcours, etc. L'ensemble de ces données, voire d'autres, est pris en compte dans l'analyse du matériau collecté.

Concrètement, les personnes potentielles à interroger ont été prévenues de l'étude par courrier et ont été contactées par téléphone pour fixer un moment de rencontre. Elles étaient libres d'accepter ou de refuser l'entrevue. Une partie de l'échantillon n'a pas répondu au téléphone. Quelques personnes ont refusé car elles n'étaient pas intéressées, n'avaient pas le temps ou travaillaient. L'heure et le lieu de rencontre ont été convenus selon les desideratas des personnes interviewées. Une grande partie des entretiens a été effectuée dans l'enceinte d'Actiris, à la Tour Astro, car ce lieu est plus facile d'accès et bien connu des stagiaires. Un lunch pass d'une valeur de 20 euros a été offert à chaque participant pour le remercier de sa participation et de sa confiance.

Lors de l'entrevue, une attention a été portée aux conditions de vie générales de l'individu (santé, situation familiale, finances, logement, liens sociaux, aides institutionnelles, etc.) avec un focus sur les personnes plus en difficulté (familles monoparentales, personnes isolées, etc.), ce qui permet de cerner un plus grand nombre d'obstacles dans la formation et de leviers d'un maintien en formation.

La validité des enquêtes qualitatives repose sur la variété des personnes et des situations rencontrées, jusqu'à l'épuisement de la diversité du réel. Dans le cadre de cette recherche et tenant compte de tous les critères précités, une quarantaine d'entretiens individuels ont été effectués pour atteindre l'objectif précité.

4. Les thèmes abordés en entretien

Les conditions de vie *a fortiori* précaires ne se constituent pas de facto des obstacles à la réalisation d'un projet de formation. En effet, s'il est plus probable qu'une personne ayant un statut BIM n'effectue pas la transition du pré-qualifiant au qualifiant, ce n'est pas systématiquement le cas (Bruxelles Formation et Métices, 2018). Dès lors, il faut saisir comment ces conditions de vie peuvent devenir, du point de vue de chaque stagiaire, des obstacles qui le pénalisent dans son parcours de formation.

Partant de ce constat, la construction de la grille d'entretien prend appui sur les courants théoriques précités. Leur mobilisation implique de prendre en considération les obstacles, les ressources, la liberté de choix, les résultats et les leviers d'action. Ainsi, nous avons demandé à chaque personne interrogée de :

- Décrire son parcours professionnel et de formation jusqu'au jour de la rencontre (étapes, périodes, contextes, raisons des choix, hésitations, bifurcations).
- Décrire quelques « morceaux de vie » afin de pouvoir collecter des informations concernant sa situation familiale, sociale, culturelle, économique, soit ses conditions de vie. Ces informations serviront de point de départ pour lire la conversion en obstacles et/ou en leviers pour la poursuite du parcours de formation.
- Décrire son rapport à l'institution (l'opérateur de formation, Actiris, etc.), à l'information (entrée en formation), au savoir-métier, à sa vie de tous les jours.
- En lien avec ces différents rapports, décrire les « barrières » rencontrées dans le parcours de formation :
 - Les « barrières » situationnelles : les conditions de vie, les éléments propres à l'individu et la manière dont l'individu va gérer les événements de vie et les imprévus émergeant pendant la formation...
 - Les « barrières » institutionnelles : offre de formation, mesures de soutien à la formation, contenu de la formation, formules d'apprentissage, horaires, formation et éthique du personnel, localisation géographique...
 - Les « barrières » informationnelles : messages, publicité à propos de la formation, informations sur la formation...
 - Les « barrières » dispositionnelles : perceptions, croyances, valeurs et attitudes vis-à-vis de la formation et de l'acquisition de connaissances, conscience ou non d'être dans un parcours et projection...

- Décrire en quoi certains de ces éléments constituent des barrières (dès le début ou à un moment donné) et la sensation de cumuler des désavantages.
- Décrire la manière dont ces obstacles ont été dépassés ou comment ils auraient pu être surmontés.
- Décrire la plus-value de la formation, l'adéquation entre les attentes vis-à-vis de la formation et les apports de celle-ci.
- Se positionner de façon critique par rapport à sa situation de vie et son parcours de formation, par rapport à soi (satisfaction, fierté, manque) mais aussi par rapport à des éléments en dehors de soi et de voir les changements à apporter si l'expérience devait se reproduire.

Une fois le matériau collecté, il a été traité à partir d'une analyse thématique pour identifier au minimum les conditions de vie, les étapes-clés dans les parcours de formation, les ressources, les obstacles rencontrés lors du parcours de formation, les leviers d'action et le rapport aux institutions.

Les extraits d'entretien repris dans la partie analytique sont anonymisés. Des pseudonymes sont donnés à chaque stagiaire pour rendre aux discours toute leur authenticité. L'annexe 1 reprend en détail les caractéristiques de chaque individu rencontré. Pour chaque extrait d'entretien, il est donc possible de retrouver le profil socio-démographique du stagiaire qui s'exprime. De plus, les informations à propos de la situation de l'individu seront précisées avant ou après l'extrait d'entretien si elles sont nécessaires pour une meilleure compréhension du propos et de l'analyse.

5. Le profil socio-démographique des stagiaires interrogés

Avant d'entrer dans l'analyse, nous allons brièvement passer en revue le profil socio-démographique des individus interrogés. La plupart de ces informations seront analysées de manière plus approfondie dans la suite de la présente étude.

Parmi les quarante personnes rencontrées, nous relevons :

- 20 hommes et 20 femmes.
- 8 personnes âgées de moins de 25 ans, 15 personnes âgées entre 25 et 34 ans, 9 personnes âgées entre 35 et 44 ans ainsi que 8 personnes âgées de 45 ans et plus.
- 22 personnes ayant la nationalité belge et 18 personnes ayant une nationalité étrangère. Les pays concernés sont : République démocratique du Congo (5 personnes), Maroc (5 personnes), la Mongolie, l'Ile Maurice, la Côte d'Ivoire, la Guinée, le Cameroun et l'Espagne. Enfin, 2 personnes parmi le public étranger bénéficient du statut de réfugié politique.
- 17 personnes ont obtenu un diplôme en Belgique : 10 personnes sont détentrices d'un CEB (niveau du primaire) ou d'un CESI (niveau du secondaire inférieur), 6 ont terminé leurs études secondaires (CESS) et 1 personne a obtenu un diplôme d'étude universi-

taire (premier cycle). 23 personnes ont réalisé leurs études à l'étranger : 18 personnes sont détentrices d'un diplôme du primaire (dont 5 ont arrêté au début des secondaires), 5 ont terminé leurs études secondaires et 5 personnes ont obtenu un diplôme d'étude supérieur ou universitaire.

- 8 personnes vivent seules, 9 personnes habitent chez leurs parents, 10 personnes vivent en couple (dont 8 avec un ou plusieurs enfants) et 13 personnes élèvent seules un ou plusieurs enfants.
- 16 personnes perçoivent des allocations de chômage et 15 personnes émargent du CPAS. Les 9 dernières ne disposent d'aucune source de revenus propres.
- Concernant le type de formation pré-qualifiante sur base de laquelle s'est effectuée la rencontre, 11 personnes ont réalisé une Préformation, 10 ont réalisé une Formation de base, 10 autres une Détermination généraliste/sensibilisation professionnelle, 9 personnes ont suivi une formation de type « Détermination ciblée ».
- Les intitulés des formations pré-qualifiantes suivies sont nombreux et variés :
 - Pour la Détermination ciblée : « Détermination ciblée aux nouvelles technologies », « Stage d'acculturation poids lourds », Stage d'acculturation bus/car », « Approche des métiers du numérique et du web », « Détermination ciblée surveillant de garderie », « Détermination ciblée aide-soignante », « Détermination ciblée auxiliaire de l'enfance ».
 - Pour la Détermination généraliste/sensibilisation professionnelle : « Sensibilisation et Détermination professionnelle », « Sensibilisation métiers TIC/Techno info et com »
 - Pour la Formation de base : « Formation de base français/Calcul », « Français moyen », « Formation de base Français – expression », « Projet Formation pour l'emploi Amorce », « Formation de base Français intensif », « Formation de base français débutant », « Formation de base français moyen ».
 - Pour la Préformation : « Préformation carreleur », « Préformation en employé en bureautique », « Préformation tuyauteur », « Préformation aux métiers d'aide aux personnes », « Préformation en police ».
- 28 personnes et 12 personnes ont respectivement effectué leur formation pré-qualifiante chez un partenaire OISP ou à Bruxelles Formation.
- Concernant la poursuite ou non en formation, considérant non pas la limite des six mois après la formation, mais bien le délai courant jusqu'au jour de l'entretien (parfois jusqu'à 11 mois) : 24 personnes ont poursuivi ou tentent de poursuivre en formation qualifiante dont 12 sont entrées dans le qualifiant au moment de l'enquête (la transition est rapide), 5 vont y accéder mais avec un délai plus long (la transition est lente), 4 n'ont pas réussi à entrer (la transition est critique) et 3 ont arrêté la formation qualifiante ; 10 sont en réorientation dont 4 sont décidées et 6 sont non-décidées par rapport à leurs futurs projets de formation ; 3 ont arrêté prématurément la formation pré-qualifiante et 3 se sont dirigés vers l'emploi.

Pour la suite du travail, un opérateur de formation ne sera pas spécifiquement identifié lors de l'évocation d'un intitulé de formation. Cette information n'est pas nécessaire par rapport au double objectif de l'étude d'analyser des conditions de vie des stagiaires et de dégager des obstacles au maintien et à la poursuite en formation.

Il est arrivé que plusieurs stagiaires interrogés aient participé à la même formation pré-qualifiante. Cela s'explique par le critère de constitution de la base de données qui a servi à contacter les stagiaires, à savoir : une fin de formation en novembre 2018 ou en décembre 2018. Ce critère limite de facto le choix parmi toutes les formations existantes. Néanmoins, les critères socio-démographiques rendent compte d'une grande variété des personnes. L'objectif « d'épuiser la diversité du réel » propres aux enquêtes qualitatives apparaît dès lors largement satisfait.

Pour fluidifier au maximum la lecture de ce rapport déjà conséquent, nous avons privilégié l'utilisation de mots neutres (« individu », « personne », « public », « candidat », « stagiaire », etc.), lorsque le genre n'est pas un facteur pertinent de l'analyse. Nous avons choisi de ne pas employer l'écriture inclusive (féminisation des noms pluriels, des pronoms et des déterminants simples). De plus, nous tenons à spécifier que les mots utilisés visant un ou plusieurs individus (« candidat », « stagiaire », etc.) s'appliquent autant aux femmes qu'aux des hommes, à moins que le genre ne soit spécifiquement marqué dans le contexte.

D. STRUCTURE DU RAPPORT D'ÉTUDE

La suite du rapport d'étude a été structurée à partir des étapes-clés d'un projet de formation.

Le deuxième chapitre concerne la vie avant l'entrée en formation pré-qualifiante. Il aborde la formation initiale de l'individu et son rapport aux apprentissages, le passé professionnel, la question des revenus et des moyens de subsistance ainsi que l'immigration, pour les personnes concernées par l'exil.

Le troisième chapitre porte sur les démarches faites par les stagiaires pour entrer dans une formation pré-qualifiante. Il évoque la connaissance ou non de la formation pour adultes par les stagiaires, la question de la motivation de l'individu et des possibilités de formation, l'orientation de l'individu ainsi que les démarches pour s'inscrire en formation et les potentielles péripéties qui en découlent.

Le quatrième chapitre a trait à l'entrée en formation pré-qualifiante. Il s'attelle à décrire la manière dont les individus vont mettre en œuvre leur projet de formation pré-qualifiante voire le modifier face aux refus rencontrés. Il décrit l'accès effectif au pré-qualifiant par les individus ainsi que les différentes temporalités à accorder, notamment en regard des situations de vie.

Le cinquième chapitre met en évidence le déroulement de la formation pré-qualifiante. Il rend compte des modalités de formation comme obstacle, de la présence de problèmes d'ordre personnel et des implications de ces difficultés face au projet de formation. Il traite également de l'ensemble des ressources individuelles dont disposent les stagiaires pour se maintenir en formation.

Le sixième chapitre parle de la sortie de la formation pré-qualifiante. Il met en exergue plusieurs possibilités d'issue comme la sortie prématurée de la formation, les personnes en réorientation dans leur projet, la (potentielle) réalisation d'une formation qualifiante et les personnes se dirigeant vers l'emploi après le pré-qualifiant.

Le rapport d'étude se clôture par une conclusion générale.

2

LA VIE AVANT L'ENTRÉE EN FORMATION

Ce chapitre traite des conditions de vie et des trajectoires des personnes avant qu'elles n'entrent en formation. L'objectif est d'identifier les conditions de vie qui constituent des obstacles ou des leviers par rapport à l'engagement en formation. La vie de chaque individu avant la formation se lit à travers quatre thématiques centrales : le passé scolaire et le rapport au savoir, les expériences professionnelles et le rapport au travail, les conditions de vie et le rapport au chômage et, enfin, l'immigration et le rapport à l'exil.

A. LA FORMATION INITIALE ET LE RAPPORT AUX APPRENTISSAGES

Un des facteurs aidant les individus à récolter les fruits d'une formation concerne le passé scolaire. Ce passé est souvent approché à partir du niveau de formation. Lavoie, Levesque et Aubin-Horth (2008) attirent cependant l'attention sur les dispositions des personnes en rapport avec la formation et l'apprentissage. Ainsi, outre le niveau de diplôme, c'est une expérience de l'école et, plus largement, de l'apprentissage qu'il s'agit d'appréhender. Ce sont autant d'éléments liés à l'histoire des personnes qui peuvent potentiellement devenir des obstacles au contact de la formation (ou du projet de formation).

Il est possible d'avoir une idée des compétences maîtrisées par les personnes ayant eu un parcours scolaire en Belgique, notamment grâce au dernier diplôme obtenu. Les entretiens permettent de creuser les parcours scolaires hors Belgique. Plus globalement, ils contiennent les expériences des personnes ainsi que les perceptions, les croyances, les valeurs et les attitudes par rapport à l'acquisition de compétences.

Concernant les dix-sept personnes scolarisées en Belgique, une a un diplôme de l'enseignement supérieur, cinq ont le CESS, et onze personnes ont le CEB ou le CESI.

Parmi les six plus hauts diplômés, beaucoup sont des jeunes ayant terminé leur cursus scolaire récemment. La plupart de ces jeunes ne parlent pas d'expériences scolaires difficiles. C'est le cas d'Akim, d'Angelos et Soan. Ils expriment, par contre, un besoin d'orientation pour savoir dans quel domaine poursuivre leur formation. Sans raconter sa scolarité, Bertrand parle d'un passage naturel entre la fin d'un cycle universitaire et l'emploi. Laurent et Selma par contre n'en feront pas mention au cours de leur entretien. Les études se sont déroulées sans plus d'éléments significatifs à relever.

Onze personnes font partie d'un public sans diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Les diplômes qu'ils détiennent sont généralement insuffisants pour permettre leur insertion sur le marché du travail. Ces trajectoires scolaires interrompues de façon précoce rendent compte bien souvent de situations problématiques, que ce soit par rapport à l'expérience de la scolarité qualifiée d'ardue ou par rapport à des conditions de vie déjà difficiles.

Driss explique avoir arrêté l'école pour travailler. Par la suite, il ne parviendra pas à combiner travail et cours du soir pour poursuivre son cursus en comptabilité (« *travailler et faire les cours ensemble, c'était faisable mais j'étais jeune et j'aimais bien encore m'amuser et tout ça* »). Maxence arrête aussi, en troisième secondaire, pour vivre de sa passion en semi-professionnel (« *je dirais que ça m'embêtait réellement d'y aller et qu'à côté, j'étais trop focus dans d'autres choses qui n'avaient rien à voir avec l'école* »). Faruk et Souleymane, tous deux sortis de l'enseignement spécialisé, ne voudront pas parler de leur vécu scolaire. Egalement scolarisé dans le spécialisé, Utku évoque ses difficultés (« *En secondaire, j'étais dans la vente mais ça ne se passait pas bien car j'ai des soucis de communication* »). Le témoignage d'Osman est, quant à lui, évocateur : quitter l'école, c'est rompre avec un dispositif d'apprentissage qui ne convient pas (ou plus), mais aussi avec un parcours d'échecs dont on ne voit pas le bout. Il explique : « *Mais c'est surtout, ce qui m'a fait prendre la décision c'est de, il me restait beaucoup d'années, parce que j'avais quand même doublé, trois fois et cette année-là, je n'étais pas sûr de la réussir. Je ne voulais pas finir dans quatre ans.* »

Les personnes concernées par ces expériences scolaires négatives se trouvent bloquées dans le développement de leurs compétences. Leur confiance en elles et en leurs capacités sont ébranlées également : « *Si à l'école on me dit : 'fais ça, fais ça' j'ai jamais su et je croyais que, justement pendant longtemps, je n'étais pas capable. Quand on me dit : 'fais ça', je vois que quand je fais, je me sens un peu bête, je ne sais pas faire.* » (Osman)

Dans le cas de Dounia, l'école entravait son projet de mariage et de fonder une famille. La poursuite de sa scolarité n'est plus la priorité. Pour Tahra, Audrey et Lory, la première en institution et les deux autres en internat, l'apprentissage n'était certes pas sans difficulté mais ce sont des problèmes familiaux qui les ont éloignés définitivement de l'école (« *Les études, ce n'était pas quelque chose d'important à ce moment-là* », Tahra). Enfin, pour Chéïma, c'est une décision familiale de retourner vivre au Maroc qui interrompt brutalement sa scolarité (« *j'étais une bonne élève et voilà c'est comme si on m'a cassé de mon enfance quoi, mon adolescence et mon père m'a pris, il a pas pris compte de mes études* »)

Ainsi donc, parmi les dix-sept personnes scolarisées en Belgique, onze ont eu une fin de parcours précoce, caractérisée par un décrochage scolaire. Celui-ci peut aussi bien être progressif que soudain et peut tout autant procéder d'une volonté personnelle qu'une décision posée (ou induite) par autrui. Pour autant, le décrochage traduit des problématiques en rapport avec l'apprentissage, l'institution scolaire ou des conditions familiales difficiles. Pour bien des histoires, ces problématiques s'ajoutent et se renforcent mutuellement. C'est le cas d'Audrey, notamment.



« Le scolaire a suivi par rapport à ma vie. J'ai été un enfant à la base maltraitée, j'ai été placée à l'âge de neuf ans, je ne rentrais plus chez moi à part les week-ends. Donc voilà, l'enfant un peu perdue qui ne sait pas trop est-ce qu'on l'aime, est-ce qu'on l'aime pas, déjà je survivais, on va dire, en aidant mes copains d'internat, ils me parlaient de leurs problèmes, je faisais un peu la psy et c'est déjà ça qui m'aidait à l'époque, mais c'est vrai que du coup dans l'école, ben voilà dans la maltraitance, il y avait la maltraitance physique mais morale aussi. Depuis s'installe le manque de confiance, il suffit que t'aies une fois une note pourrie, une fois tu te lèves pour aller au tableau, t'écris une connerie, tes potes ils rigolent, c'est bon t'as plus jamais envie d'aller au tableau. Voilà donc l'un dans l'autre au bout d'un moment, ça m'a soulée, je suis rentrée en appartement à l'âge légal, qui est je ne sais plus trop, 16 ans et neuf mois je crois, un truc dans le genre. Donc là du coup, j'étais en cours alternés puis j'ai perdu mon frère. Du coup les cours, j'arrivais plus à rester accrochée. » (Audrey)

Les vingt-trois autres personnes rencontrées sont détentrices d'un « autre » diplôme, en raison d'une scolarité effectuée à l'étranger. Qu'en est-il plus précisément ? Combien sont aussi concernées par une scolarité inachevée ?

Parmi ces vingt-trois personnes, cinq ont obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur (universitaire ou non-universitaire) : Amal est diplômée d'une école privée bancaire, Francisco en tant que technicien en imagerie médicale, Nouria en gestion et en informatique, Rose comme infirmière et Désiré comme logisticien.

Bernadette, Naranbaatar, Yem, Diya et Rita ont terminé leurs secondaires. Tous ont décidé de travailler directement sauf Diya. Cette transition se fait naturellement, sans regret. Diya n'a pas travaillé et a dû renoncer à son projet d'effectuer des études supérieures car elle tombe enceinte.

Le travail est également invoqué par plusieurs personnes parmi celles et ceux qui ont arrêté l'école secondaire en cours de route. C'est le cas notamment de Jamâl, Naëlle, Morgane, Dalil et Pierre. Ils soulignent leurs difficultés de rester à l'école, alors que des boulots se trouvaient assez facilement.



« (Et quand vous étudiez, vous dites qu'à l'île Maurice, vous avez arrêté en quatrième secondaire. Vous avez arrêté parce que vous n'appréciez pas spécialement l'école ?) Non, non, pas vraiment, parce que j'avais envie d'être autonome, de travailler et d'aider les parents et tout ça. » (Morgane)

La déscolarisation en cours d'études secondaires peut également être dictée par la nécessité de devoir subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille. Comme l'expliquent Aïssatou et Aïda, cette rupture de scolarité survient plus tôt que prévu.



« Chez nous c'est le brevet, comme en France. (Donc ça, vous l'avez ça ?) Non, c'est ce que je n'ai pas terminé. (Oui, d'accord O.K., O.K. Et vous n'avez pas fini parce que ?) Oui, parce qu'après ça, j'ai perdu mon papa et il n'y avait plus personne pour me... (Oui, pour vous soutenir) C'était dans quelques mois, je devais passer le brevet et puis ça s'est stoppé. Parce que c'était payant mais... (Oui donc, vous avez dû travailler pour vous en sortir quoi ?) Voilà, c'est ça que je me suis lancée dans le commerce, pour pouvoir me soutenir, rapidement. » (Aïda)

La déscolarisation « forcée » a frappé encore plus jeune, les treize derniers stagiaires qui ont le niveau primaire. Pour certains, ce sont les mêmes raisons qui prennent le pas sur l'école. Ainsi, le poids des tâches domestiques interrompt la scolarité de Maliha pendant ses primaires. Les conditions matérielles trop faibles empêchent Joseph d'aller plus loin que le diplôme de primaire et Ismaël de seulement terminer l'enseignement fondamental.

Pour les autres, comme Amina, Leyla et Maryam, c'est la transition entre les primaires et les secondaires qui ne s'opère pas. Elles restent à la maison, auprès de leur mère, tandis que leurs frères partent à la ville pour poursuivre leur cursus. Elles n'attribuent pas ce choix à leurs parents seuls mais invoquent le poids des cultures et des traditions. Toutes les trois ont beaucoup de regret car elles aimaient l'école.



« On habitait dans un petit village, il n'y a que des primaires, il n'y a pas des secondaires. Si vous voulez aller en secondaire, il n'y a pas de quoi, vous pouvez y aller mais dans un bus. Il y a aucun parent qui laisse sa fille y aller, il n'y a que des garçons, des garçons âgés. À l'attente de la nuit, les parents ils s'inquiètent pour leurs filles, ils disent : 'je préfère la garder en sécurité et de trouver une âme sœur pour elle, pour aller faire ses enfants.' » (Amina)

Le caractère obligatoire de l'école, tout comme la conception d'une qualification indispensable à l'intégration sur le marché du travail et la nécessité de travailler, sont loin de concerner uniformément tous les pays dont sont originaires les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête.

Sur l'échantillon global, cinq personnes scolarisées à l'étranger sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur. Pour la plupart, ce diplôme n'est pas reconnu en Belgique, ce qui implique des démarches administratives et/ou formatives de plusieurs années. Néanmoins, ces cinq personnes ont acquis des savoirs et des savoir-faire en lien avec une profession, de la même manière que la personne diplômée du supérieur en Belgique. Bien qu'il ne soit pas reconnu, le diplôme a de la valeur à leurs yeux car il sanctionne positivement l'achèvement et la réussite de leur formation.

Au niveau intermédiaire de qualification, six personnes sont diplômées du CESS ou de son équivalent en Belgique, et cinq autres ont achevé leurs études secondaires à l'étranger. Dans certains cas, la fin de la formation initiale annonce une transition vers des formations professionnelles. Cela concerne plus de personnes scolarisées en Belgique. Dans d'autres cas, la formation initiale est considérée comme suffisante et les personnes se tournent vers le monde du travail. Suivant la même logique, plusieurs personnes scolarisées à l'étranger décident d'ailleurs d'interrompre leur scolarité en secondaire pour aller vers le marché du travail, car ils ne considèrent pas la valeur d'un diplôme.

Pour les personnes ayant un faible niveau de qualification, soit onze et treize personnes respectivement scolarisées en Belgique et à l'étranger, d'autres dimensions priment sur la scolarité telles que la survie ou l'autonomie financière, les impératifs familiaux, etc. Les personnes scolarisées à l'étranger font moins souvent part de problèmes liés aux apprentissages ou à l'école pour mettre davantage l'accent sur une scolarité « empêchée ».

Lavoie et al. (2008) soulignent d'emblée que les dispositions des personnes peu scolarisées vis-à-vis des activités de formation peuvent se constituer en obstacles à part entière.

L'absence ou une faible utilisation de l'écrit freine l'amélioration et a un effet sur la motivation à se perfectionner. Elle génère la crainte d'être marginalisé et d'avoir une mauvaise perception de soi en terme d'apprentissage et d'intelligence suite à des expériences scolaires difficiles.

En outre, les entretiens mettent en évidence d'autres facteurs susceptibles d'influencer l'engagement et le maintien des personnes en formation : la déscolarisation (volontaire ou contrainte), le lien à la culture scolaire (sentiment de manque ou faible apprentissage scolaire/faible ou manque d'envie d'apprendre) ainsi que l'utilisation d'autres méthodes d'apprentissage (en autodidacte, via le travail, etc.).

B. PASSÉ PROFESSIONNEL : ENTRE ÉTAIEMENT ET RUPTURE

Plusieurs éléments sont pris en compte afin d'observer la manière dont le passé professionnel pourrait servir de ressource pour les stagiaires. Il s'agit des expériences professionnelles, de leur issue ainsi que de l'enchaînement entre périodes d'emploi et de non-emploi. À travers leurs discours, les personnes partagent leurs représentations concernant le monde du travail et de l'emploi ainsi que leurs évolutions tout au long de leur trajectoire.

Sur les quarante personnes rencontrées, huit n'ont jamais travaillé avant de débiter des formations. Pour la plupart, il s'agit de jeunes de moins de 25 ans, comme Aïssatou, Akim, Angelos, Osman et Utku. Diya, Leyla et Dounia sont, quant à elles, à peine plus âgées. Certains viennent de terminer leur scolarité alors que les autres l'ont finie depuis plusieurs années, en Belgique ou ailleurs, pour des impératifs ou des projets liés à la sphère familiale.

À l'inverse, quatorze personnes ont un passé professionnel « important ». Celui-ci se caractérise par un petit nombre de contrats, longs de plusieurs années. La période d'emploi est comparativement plus longue que la période de non-emploi.

Les stagiaires parlent de leurs expériences professionnelles en Belgique ou ailleurs. Elles sont importantes à leurs yeux car elles représentent une part de leur vie. Faruk a travaillé dans une administration pendant 20 ans en Belgique, Francisco a combiné un emploi de commercial en assurances tout en gérant plusieurs établissements commerciaux en Espagne. Maliha a travaillé dans les titres-services en Belgique, Naranbaatar dans le tourisme en Mongolie et dans l'Horeca en Belgique, Chéima dans les cuisines d'un hôpital en Belgique. Yem et Désiré ont exercé dans la logistique, respectivement en Belgique et au Cameroun. Amina a travaillé dans une blanchisserie en Belgique. Driss et Aïda ont chacun tenu une échoppe pendant plusieurs années, en Belgique pour le premier et en Côte d'Ivoire pour la deuxième. Rita a été esthéticienne en Italie, Ismaël menuisier en Syrie, Amal vendeuse et Laurent journaliste en Belgique.

Même lorsque l'emploi est essentiellement considéré sous un aspect pragmatique, il est généralement source de satisfaction. Comme le souligne Amina ci-dessous, l'emploi octroie des revenus mais aussi des droits qui sécurisent les personnes et leur entourage.



« C'était le paradis pour moi, parce que ça bloque les huissiers, ça bloque les problèmes, ça bloque toutes les factures qui vient l'un sur l'autre ça bloque, ça m'éclaircit ma vie, pour payer les factures de l'école aussi, pour nourrir les enfants, pour les

habiller comme il faut. Quand l'école propose des vacances scolaires, quoi que ce soit avec quoi vous payer les vacances si vous avez pas les moyens ? Mais j'étais contente, quand mes enfants ils sont contents, bien habillés et bien manger, bien et participer à tout ce qu'ils participent les enfants de leur classe. (Ils ne rataient rien, ils avaient tout ce qu'il fallait) J'ai tout fait pour et je demande pas beaucoup, mais je demande le minimum. » (Amina)

Sont également en jeu des savoirs et des compétences qui ont été mobilisés et validés, reconnus par des pairs, des supérieurs voire des utilisateurs. L'extrait de Francisco illustre bien ce constat. Ainsi, même si l'emploi ou les conditions de travail ne sont pas optimaux, la relecture de cette période permet à la personne d'affirmer sa valeur professionnelle et son potentiel.



« Les problèmes de l'assurance, c'est, en Espagne, je ne sais pas ici, mais en Espagne, c'est très, très, très exigeant. Avec les objectifs tous les mois, objectifs très hauts. C'est difficile. Très difficile. Mais, pour moi, j'étais, comme commercial, je pense que je suis bon et beaucoup de personnes voulaient parler avec moi seulement ! 'Oui, oui, je vais faire une assurance, mais avec Francisco !' » (Francisco)

Ces expériences globalement positives peuvent être fragilisées par des ruptures brutales de contrat. Les personnes concernées sont d'autant plus affectées par ces fins de contrat lorsque celles-ci sont vécues comme inattendues et injustes. C'est notamment le cas de Faruk, licencié pour faute grave après 20 ans d'ancienneté dans une administration publique. Il clame pourtant son innocence et décide d'entamer des procédures judiciaires pour rétablir sa situation. Maliha quant à elle, arrivée en Belgique en 2005 à l'âge de 16 ans et sans autre diplôme que celui du primaire, entame une formation en titre-service en 2007. Après 10 ans de travail à mi-temps dans la même entreprise, son employeur lui refuse un congé parental puis la licencié. Tant Faruk que Maliha sont profondément déstabilisés et choqués.



« C'était à la manière dont j'ai perdu mon emploi (titres-services), parce que j'avais accouché en 2017 et mon bébé est tombé malade. Normalement, je devais reprendre le travail en septembre. Donc mon patron, quand mon bébé est tombé malade, la crèche ne voulait pas le prendre parce qu'il avait un problème de respiration. Et j'ai fait une demande de congé parental. Mon patron me l'a refusée et après, et après c'était, comme il voyait que j'insistais, ils m'ont envoyé mon préavis à prester. Je suis allée au syndicat pour les expliquer un peu, mais malheureusement j'ai pas eu d'aide non plus parce que la dame elle me disait que mon patron était dans ses droits. Il voulait que je signe mon C4, sans que je me rende compte mais moi je lis toujours ce que je signe et par après, il m'a accusé de vol comme soi-disant que j'avais pris des tickets et tout et psychologiquement, ça m'a affectée. Physiquement j'étais pas bien, mentalement, j'étais pas bien. J'ai vu un médecin, j'ai vu un psychologue, c'est eux qui m'ont fait un trajet de réintégration. J'avais complètement plus confiance en mes capacités. Je ne savais plus vers où aller, comment commencer et tout. » (Maliha)

(1) Il s'agit de Joseph, Lory, Maxence, Pierre, Souleymane, Tahra, Maryam, Jamâl, Morgane, Rose, Bernadette, Bertrand, Nouria.

À côté de ce premier groupe de travailleurs, dix-huit autres personnes ont une expérience professionnelle composée de contrats de plus courte durée. Pour Dalil, Naëlle, Audrey, Selma et Soan, la durée totale d'emploi est supérieure à la période de chômage. Pour les treize autres personnes¹, c'est la période de chômage qui est plus importante que la période

d'emploi. L'enchaînement et la diversité des contrats sont plus ou moins subis ou maîtrisés selon les personnes.

Dans la plupart des cas, il s'agit d'emplois qui ne requéraient aucune qualification particulière au moment de l'engagement¹ : nettoyage, manœuvre, vente, horeca, décoration, travail à l'usine, auxiliaire à l'enfance, aide-soignante. Pour ces personnes travaillant via des contrats de courte durée, l'épanouissement dans le travail est plus variable. Ce sont plus souvent la dimension fonctionnelle et la nécessité de pouvoir subvenir aux besoins qui reviennent dans leur récit.

Les emplois subsidiés (article 60, stage first, activa, PTP, CPE), les contrats précaires mais aussi les impératifs familiaux (dont les grossesses) ou les problèmes de santé empêchent la stabilisation à plus long terme. Certains primo-arrivants sont, quant à eux, dans l'impossibilité de renouer avec l'activité professionnelle en Belgique, notamment en raison de difficultés liées à la valorisation de leur diplôme ou de leur expérience, de démarches de régularisation et de permis de travail à effectuer, etc.

Par ailleurs, ce sont généralement la précarité des contrats et leurs conditions de travail pénibles qui affectent le plus leur rapport au travail. Naëlle l'exprime particulièrement bien lorsqu'elle retrace son parcours professionnel en hôtellerie. Démarrant comme femme de chambre, elle insiste beaucoup sur son implication : « *à chaque fois, je donne du cœur dans le travail* ». C'est un travail dur et pénible qui l'épuise et dans lequel il est difficile de se stabiliser. Alors qu'elle réalise un intérim, elle se brûle les mains. Pour elle, c'est le signal d'alarme. Elle ne peut plus exercer ce métier.



« Mais même dans cette période je savais que je ne vais pas assumer, je savais que mon corps, il ne suit plus. J'ai quand même postulé, je ne sais plus quelle ville, qui m'ont envoyée quand même travailler comme femme de chambre. Et c'est de là que j'ai eu les brûlures aux mains et j'ai été à Ixelles, à l'hôpital à Ixelles directement le soir, qu'ils ont vu que j'étais brûlée au premier degré aux mains. Et c'est de là que j'ai dit : 'voilà, je dois arrêter ce travail', le corps ne suit plus. » (Naëlle)

Certaines personnes expliquent que, suite à un retrait du marché du travail, elles n'ont pas pu renouer avec un emploi pourtant apprécié. C'est le cas de Maryam, dont le parcours professionnel est rythmé par les grossesses puis par le soin à apporter à ses jeunes nourrissons. Alors qu'elle souhaite reprendre son emploi d'auxiliaire de l'enfance après son troisième accouchement, son employeur refuse de lui proposer un nouveau contrat.



« Et je suis restée un an et demi de travail comme ça et je suis tombée enceinte aussi, de ma troisième, et quand j'ai voulu retourner de travail, ils ont pas accepté. J'avais trouvé la crèche et tout pour la petite, mais ils ont pas accepté parce qu'ils disent que j'ai un bébé, que je vais toujours être absente, et donc c'est 'non pour que tu restes'. Parce que j'avais pas en contrat indéterminé, c'est un contrat qu'on signe chaque année en fait. Chaque année, on signe un contrat. Et voilà, j'étais fâchée parce que je voulais rester dans ce travail, parce que j'ai aimé et parce j'avais la place à la crèche de la petite et tout, mais la commune, ils ont pas accepté » (Maryam)

(1) Il y a toutefois certaines exceptions : Rose, qui a exercé en tant qu'infirmière, Soan comme agent de gardiennage, Nouria comme agent dans une banque et Maxence, qui a travaillé comme photographe indépendant.

Quinze stagiaires¹ (sur les trente-deux à avoir travaillé) signalent une expérience difficile lors d'un précédent emploi et ce, peu importe la période totale d'emploi, le type de contrat ou les modalités de rupture. Les raisons sont multiples : mauvaise considération des employeurs, maintien dans des contrats précaires, problèmes relationnels, licenciement abusif, pénibilité des conditions de travail, articulation difficile et stressante avec la vie de famille, etc. Bien souvent, les personnes concernées soulignent un investissement important dans le travail.

Dalil explique dans l'extrait ci-dessous le découragement face au fonctionnement du marché du travail, que ce soit dans un secteur spécifique ou de manière plus générale.



« J'ai de l'expérience mais je n'ai pas de diplôme. Malheureusement, ça c'est un obstacle. Parce qu'on travaille, on t'engage, tu travailles mais pour te déclarer, par exemple, avec un diplôme, on te dit pour avoir un diplôme, non. On te déclare, tu es là tu travailles pour juste l'Activa ou bien un contrat PTP de 2 ans, ça tu es un bon, un bon employé, tu travailles bien mais dès que le contrat termine, les intérêts terminent, on coupe le contrat, on prend un autre. Voilà, c'est les contrats soit Activa soit PTP. (C'est ce que vous aviez ?) C'est des contrats de deux ans. Et tant qu'ils payent pas, c'est l'État qui paie, parce que dans les contrats comme ça, c'est l'État qui donne des subsides. Tu es un bon ouvrier et on est content de toi, on t'encourage mais dès que le contrat se termine, tu leur demandes : 'est-ce qu'il y a pas moyen d'être engagé ?', 'Ah, non on n'a pas de subsides.' Ils ont juste les subsides de l'État, mais à part ça. Ça m'a dégoûté de ce domaine, en fait. » (Dalil)

Les stagiaires interrogés ont des trajectoires professionnelles diversifiées et des représentations du travail très contrastées. Pour certains, le travail concerne une partie importante de leur vie. Ils ont pu s'y épanouir en plus d'assurer leur subsistance. Les conditions de travail tout comme celles de la rupture n'ont pas entamé leur confiance en eux. Ces stagiaires appréhendent avec confiance la période de chômage qu'ils doivent traverser. D'autres stagiaires se sentent fragilisés en raison d'une expérience passée difficile ou trop peu consistante. La situation des jeunes fraîchement sortis des études est plus variable, notamment en regard de leur scolarité.

C. NON-EMPLOI : REVENUS ET MOYENS DE SUBSISTANCE

Les formations de type pré-qualifiant sont adressées à un public de demandeurs d'emploi. Ce statut n'implique pas d'office pour les individus d'avoir les mêmes conditions de vie. Il existe des différences de statut social et de revenu selon que la personne soit au chômage, au CPAS ou hors de tout organisme d'aide. D'autres éléments tels que la durée de la période de non-emploi et la composition familiale influencent les conditions de vie des personnes rencontrées.

(1) Il s'agit de Faruk, Maliha, Maryam, Naëlle, Dalil, Driss, Naraanbatar, Amina, Lory, Amal, Aïda, Audrey, Rita, Chéïman, Tahra.

(2) Il s'agit de Amal, Amina, Audrey, Bertrand, Chéïma, Dalil, Faruk, Laurent, Maryam, Naëlle, Naraanbatar, Pierre, Selma (à mi-temps), Souleymane, Soan, Yem.

Dans notre échantillon, seize personnes² bénéficient des allocations de chômage. Outre le droit à un revenu de remplacement, le statut de chômeur permet d'être reconnu, enregistré et accompagné. En contrepartie de ces droits, il incombe au chômeur le devoir de disponibilité et de recherche d'emploi. La privation d'un emploi (et d'un salaire) est complétée par la nécessité d'endosser une nouvelle identité, celle de « chercheur d'emploi » qu'il n'est pas toujours facile d'accepter. Bien souvent, celle-ci s'accompagne de beaucoup de stéréotypes qui sont renforcés lorsque la personne fonde elle-même sa dignité sur le travail (Girsef et Sonecom, 2009).

Dans ce sens, Faruk parle rapidement dans l'entretien du passage par le chômage comme une épreuve : le chômage et le statut de demandeur d'emploi qu'il vit comme dévalorisant, la retenue des allocations de chômage puis leur dégressivité qui fragilise l'équilibre familial, l'implication dans la recherche d'emploi, le stigmate du licenciement qui bloque ses candidatures ainsi que sa méconnaissance du système de formation.



« En tout cas pour des cas comme moi, pas pour ceux qui sont là depuis deux ou trois ans au chômage, mais pour ceux qui sont de moins d'un an c'est difficile. Moi comme j'aime bien agir immédiatement, je suis pas du style fainéant, donc j'aime bien... Voilà, je me suis lancé immédiatement pour pouvoir retrouver du travail, une formation, faire quelque chose, en tout cas m'occuper. Mais surtout le souci c'est pouvoir s'en sortir, c'était ça le but. » (Faruk)

Par ailleurs, certaines personnes ne bénéficient pas du statut « complet » qui peut être octroyé par le chômage. C'est notamment le cas des personnes qui ne remplissent pas les conditions fixées par le législateur pour ouvrir le droit aux allocations de chômage. C'est également le cas des personnes arrivées en fin de droit d'allocations ou des personnes exclues (Zune et al., 2017). Dans la présente étude, plus de la moitié des personnes rencontrées ne bénéficient pas d'allocations de chômage bien qu'elles soient chercheuses d'emploi.

Quinze personnes¹ se sont tournées vers le CPAS et ont vu leur demande de prise en charge acceptée. Les aides sociales donnent accès au droit à l'intégration sociale. Ce faisant, elles obtiennent un « statut de substitution » à celui du demandeur d'emploi (Zune et al., 2017), celui d'allocataire social. Elles bénéficient d'un revenu d'intégration et d'un accompagnement à la fois social et professionnel. On y retrouve notamment beaucoup de personnes primo-arrivantes qui n'ont pas encore pu travailler en Belgique.

Enfin, neuf autres personnes² ne disposent d'aucune source de revenus personnels. L'inscription à Actiris est le fruit d'une démarche volontaire et personnelle, menant à l'appellation de chercheur d'emploi « libre ». Cette catégorie reprend deux situations très différentes. La première concerne les personnes qui, malgré des faibles revenus familiaux et des conditions de vie difficiles, n'ont pas pu obtenir l'aide du CPAS. Le non-octroi s'explique principalement par le dépassement, par un habitant du domicile, des seuils préalablement définis en termes de ressources ou par un droit de séjour de moins de trois mois. C'est le cas de Jamâl (à la charge de sa compagne, un enfant) et de Diya (à la charge de son mari, deux enfants). Leur situation est particulièrement difficile à vivre, ce qui les amène à recourir à des soutiens familiaux (emprunts, aide pour le loyer, etc.).

La seconde situation renvoie aux personnes qui bénéficient des conditions de vie plus favorables et qui estiment qu'elles n'ont pas besoin de ce droit à l'intégration sociale. C'est notamment le cas des jeunes qui peuvent prolonger la cohabitation avec leurs parents de façon plus ou moins sereine. Ainsi, Leyla explique : *« quand on n'a pas d'enfants, tranquille, on est bien chez ses parents, on a tout le temps ».*

À côté du contexte donné par le marché du travail, des éléments du parcours biographique pèsent sur la recherche d'emploi, tels que le manque de diplôme ou d'expériences pertinentes aux yeux des employeurs (Girsef et Sonocom, 2009). Cette situation affecte la confiance en soi et le sens de la recherche d'emploi (elle-même confrontée au contrôle et

(1) Il s'agit de Aïda, Aïssatou, Bernadette, Driss, Ismaël, Joseph, Lory, Maliha, Morgane, Nouria, Rita, Rose, Tahra, Désiré, Dounia.

(2) Il s'agit de Akim (dépendant des parents), Angelos (dépendant des parents, pas un problème), Diya (mutuelle du mari, emprunts ponctuels à la famille), Francisco (dépendant de sa femme), Jamâl (dépendant de sa compagne, location à prix « famille »), Leyla (dépendante de ses parents, les éventuels revenus engrangés sont épargnés), Maxence (dépendant de ses parents, sans urgence), Utku (dépendant des parents), Osman (dépendant des parents).

à une potentielle sanction). Beaucoup de personnes ont ainsi le sentiment d'être dans une impasse, à l'image d'un chômage à « durée indéterminée ».



« Au début j'avais 4/5 réponses, je pouvais choisir, parfois je travaillais et j'ai encore des réponses. Je dis : 'non, je travaille déjà.' Et dans des grands hôtels, parce que le seul qui n'est pas vraiment cinq étoiles, moi je travaillais que dans des cinq toiles, le seul qui était pas cinq étoiles, c'est le dernier Ibis. Mais je dis, mais après 2013, je pense que c'était 2013, 2014, je peux postuler autant que je veux, il n'y avait plus de réponse. (Plus) C'était incroyable comme c'est coupé net. (Oui ça doit surprendre) Oui c'était incroyable. J'ai postulé, j'ai repostulé, il n'y a pas eu. J'ai envoyé des lettres, j'ai envoyé des messages, des e-mails, plutôt des e-mails. Il n'y avait pas de réponse du tout, c'est coupé net, c'est comme si un silence quoi, oui d'un coup. Et c'était bizarre, ça a duré des années. » (Naëlle)



« Je demande pas mieux que j'ai un salaire, que je travaille, c'est vrai, ça change beaucoup ! Mais j'ai cherché et il n'y a pas de travail, voilà. Même j'étais accompagné par quelqu'un qui t'aide pour chercher le travail pendant un an, l'année passée en 2018. On a fait un an de recherches, on envoie à tout le monde, mais les réponses, c'est toujours « il y a pas, il y a pas ». Et après même, j'ai arrêté avec, parce qu'on fait que un an, j'ai cherché toute seule et... il y a pas. » (Maryam)

La durée du chômage a une incidence sur la perception de cette période au sens où plus la recherche dure, plus la personne s'éloigne de l'emploi et se sent isolée. De plus, le manque d'épreuves permettant le renforcement d'une image positive de soi (telles que l'achèvement d'une formation ou le bénévolat par exemple) affecte également la manière dont la personne va présenter ses expériences professionnelles et la valeur qu'elle y accorde. Ainsi, même les personnes avec un important passé professionnel ne sont pas à l'abri de cette dépréciation de soi.

Treize personnes sur les quarante sont hors de l'emploi depuis deux ans ou plus. Chéïma, Utku, Amina, Naëlle, Bertrand et Nouria n'ont pas d'emploi depuis deux à cinq ans. Pour Pierre, Leyla, Lory et Maryam, la période hors emploi dure depuis cinq à dix ans. Maliha, Tahra et Dounia, elles, vivent du chômage (à temps plein ou à temps partiel) depuis plus de dix ans.

Par ailleurs, sept personnes¹ se sont effectivement inscrites à Actiris lors de leur première entrée en formation. À ce moment, l'inscription au CPAS ou au chômage s'effectue dans le but de satisfaire une demande précise de formation. Cette double inscription concerne généralement des personnes (très) éloignées de l'emploi et de la formation et qui tentent de s'y raccrocher. C'est notamment le cas de Driss qui avait auparavant repoussé son inscription au CPAS pendant plusieurs mois, ou encore de Rita qui effectue cette démarche avec l'aide de son foyer d'accueil.

Les vingt dernières personnes, parmi les quarante rencontrées, sont inscrites à Actiris depuis une période allant d'un mois à deux ans. Dans les faits, ce sont plus souvent ces personnes qui ont connu l'expérience professionnelle ou scolaire la plus récente (et non les personnes qui s'inscrivent au moment de leur première formation). Leurs discours sont empreints d'une envie de réaliser des projets concrets. Dalil l'explique ci-dessous.

(1) Il s'agit de Driss (ancien indépendant, pas de droit au chômage, entrée dans la formation à partir du CPAS), Rita (prise en charge par le CPAS/foyer), Osman (a priori pas de droits), Akim (ni au chômage, ni au CPAS), Jamâl (en lien avec le titre de séjour à renouveler tous les mois, pas d'historique voire plus de réinscription, chômage estimé à 6 ans), Maxence (a priori, pas de droit), Ismaël (au CPAS, qui n'oriente pas spécialement).



« Oui, j'ai commencé à travailler à l'âge de 17 ans. Oui voilà. Alors à certains moments on se retrouve ici dans ce pays, on est étranger, c'est vrai on n'est pas d'origine... Mais on cherche une solution parce que travailler pour nous, c'est attractif quand on ne travaille pas on a l'impression qu'on est handicapé, on a un problème qu'on est mal dans notre peau et on cherche des solutions. » (Dalil)

Enfin, les difficultés liées au fait d'être au chômage peuvent être amplifiées par deux autres facteurs qui sont la composition familiale et les revenus dans le ménage. Parmi les quarante personnes rencontrées, neuf vivent chez leurs parents (avec ou sans frères et sœurs). Il s'agit des plus jeunes pour lesquels le soutien familial se prolonge au-delà de la scolarité. Ils n'ont pas d'enfants. Leurs récits se concentrent généralement sur leurs trajectoires socio-professionnelles et abordent peu la gestion ou les tracas financiers car ces tâches sont toujours assumées par leurs parents.

Huit hommes¹ vivent seuls. Ils se déclarent célibataires et sans enfant (encore) à charge. Tous relèvent avant tout le fait de pouvoir se concentrer uniquement sur soi-même. Parmi eux, certains, comme Pierre et Désiré racontent une vie de débrouille plus systématisée, faite de collocation ou de squat, de travail plus ou moins formel et d'endettement. D'autres peuvent s'appuyer sur une période de chômage courte (et donc des effets négatifs, financiers et/ou psychologiques, plus limités), comme Laurent et Naranbaatar, ou sur des supports familiaux, comme Yem. Malgré leur relatif isolement, ils éprouvent moins de difficultés dans leur expérience de chômage.

(1) Il s'agit de Bertrand, Driss, Joseph, Naranbaatar, Pierre, Désiré, Yem, Laurent (grands enfants, hors domicile).

(2) Il s'agit de Aïssatou (enfant de 15 mois), Bernadette (enfant de 2 ans et enceinte), Rita (enfant de 2 ans), Rose (enfant de 3 ans), Tahra (enfant de 10 ans), Amal (deux enfants jeunes), Amina (enfants de 20 et 16 ans), Lory (enfants de 11 et 3 ans, placés), Aïda (enfants restés au pays, 4 ans et deux plus jeunes), Morgane (enfants de 8, 7 et 4 ans), Nouria (enfants entre 11 et 7 ans, « ex-mari » reparti au pays/ soutien ponctuel), Dounia (jumeaux de 16 ans, un troisième et le dernier a 8 ans), Maliha (cinq enfants entre 11 ans et quelques mois, deux grands ne sont plus à charge).

(3) Il s'agit de Francisco (pas d'enfant), Jamâl (enfant de 3 ans), Diya (enfants de 6 et 3 ans), Naëlle (enfants de 10 et 7 ans), Selma (enfants de 8 et 4 ans), Dalil (deux enfants et compagne enceinte), Chéïma (trois enfants dont le plus jeune a 23 ans), Faruk (enfants de 18, 15 et 8 ans), Audrey (quatre enfants en bas âge), Maryam (enfants de 15, 13, 7 et 3 ans).

Les familles monoparentales sont représentées à travers treize femmes². Le nombre d'enfants à charge varie entre un et quatre. Elles sont quatre femmes à avoir uniquement des enfants de moins de 3 ans, et cinq uniquement des enfants de moins de 12 ans. En plus de ne pouvoir s'appuyer que sur un seul revenu, ces mamans « solos » doivent articuler seules vie professionnelle et vie de famille. Les éventuels supports familiaux et amicaux qu'elles parviennent à mobiliser sont d'autant plus importants pour gérer les difficultés et les imprévus du quotidien. En termes de revenus, beaucoup témoignent de leur capacité à rationaliser leur consommation et à prioriser les besoins. Nombreuses sont celles qui se présentent comme des « super-gestionnaires » de leur foyer. Elles mettent en avant une frugalité « assumée » voire « naturalisée » (Zune et al., 2017), au sens d'intégrée naturellement. Plusieurs rencontrent toutefois des difficultés : logement trop petit ou en piteux état, report de soins médicaux, ou encore difficultés à payer les factures, la nourriture en fin de mois ainsi que les frais de déplacement et les dépenses liées aux enfants.

La situation est plus variable concernant les personnes en couple³, dont un est sans enfant et huit avec un à quatre enfants. La dépendance envers le conjoint est accrue dans deux cas de figure : soit lorsque le ménage dépend uniquement ou très largement des revenus du conjoint (en raison d'une absence de revenu pour l'un et/ou d'un salaire élevé pour l'autre), soit lorsque la famille se compose d'enfants encore (très) jeunes. Dans ce dernier cas, on observe tout particulièrement une reconfiguration du fonctionnement de la structure familiale. Par exemple, il peut incomber complètement à ces personnes la prise en charge des enfants. Cela peut avoir un effet sur leur recherche d'emploi et de formation.



« Mais travailler à 5h du matin, ce n'est pas possible. S'il y a de temps en temps un tard ou un tôt, ça va. Je l'ai déjà fait. Commencer à 5h du matin, terminé à 19h avec ce salaire-là... pfff... ils disaient ça comme si c'était normal. Et ils nous présentent

quelqu'un qui a évolué, les possibilités d'évolution. Mais, il y a combien de personnes qui ont évolué ? À Bruxelles, il y a certainement 4000 personnes qui travaillent dans cette entreprise il y en a une seulement qui a évolué (rire laconique). Je ne veux plus faire ça. Que je ne trouve pas quelque chose de correct, je ne travaillerai pas. Je travaillerai que quand je trouverai quelque chose de correct. Ne fusse qu'un 20h semaine mais quelque chose de correct, de fixe. On ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre donc je peux pas dire à mon mari de travailler et de vivre confortablement et en même temps d'aller chercher les enfants à l'école. » (Selma)

De manière transversale, les récits mettent en évidence l'ampleur de cette adaptation à des revenus peu élevés. Beaucoup témoignent d'une récurrence de ces conditions de vie peu confortables. On retrouve les chômeurs de longue durée, les familles avec uniquement un seul revenu ainsi que les personnes au parcours professionnel plus précaire constitué de périodes de chômage et de petites périodes d'emploi.

C'est notamment la situation de Tarha qui a alterné pendant une vingtaine d'années des emplois de courte durée et des périodes de chômage. En janvier 2015, son droit aux allocations de chômage basé sur ses études s'est terminé. Elle frappe à la porte du CPAS. Si l'exclusion est pour elle un choc, elle accepte assez facilement d'aller au CPAS. La vie frugale perdure.



« Ça va, je m'en sors, j'arrive à m'en sortir. (C'est l'idée de beaucoup gérer ?) Oui, il faut apprendre, il faut pas gaspiller, il faut savoir faire de bonnes affaires, il faut savoir gérer son ménage, son loyer, tout ça quoi. (Parce que j'essaie de comprendre le changement de revenu, parfois c'est un gros choc aussi du chômage ou CPAS. Vous avez dit on se sent dévalorisé. Mais il y a parfois un gros changement de revenu. Mais dans votre cas pas ?) Non. C'est toujours été le même revenu. Peut-être maintenant un peu plus, mais c'est toujours la même chose. (Et donc avec cette idée de voilà, vous gérez, vous avez toujours dû, entre guillemets, gérer. (Oui) O.K. Donc c'est une débrouille que vous avez réussi à avoir ?) Je suis toujours en sorti. Donc voilà quoi. » (Tahra)

Comme le met en évidence l'ensemble de cette section, toutes les personnes rencontrées dans cette étude s'inscrivent dans une situation de privation d'emploi. Cependant, les individus vivent cette expérience de façon singulière, en fonction de la perception du statut octroyé (ou non), de la durée de chômage, des revenus personnels cumulés aux allocations et des besoins du ménage.

Lavoie, Levesque et Aubin-Horth (2008) mettent en évidence de nombreux obstacles matériels à la formation tels que le manque d'argent, l'organisation de la vie pour combler les besoins essentiels et les coûts anticipés de la formation. Les faibles revenus concernent la plupart des ménages. Cependant beaucoup de personnes parmi celles rencontrées dans le cadre de cette étude disent s'être habituées à vivre avec de faibles revenus à partir du moment où ceux-ci sont stables dans le temps. Les faibles ressources financières s'avèrent moins importantes pour les personnes que la manière dont elles parviennent à adapter et à gérer leurs besoins.

De leur côté, le Girsef et la Sonecom (2009) insistent sur la transformation du vécu du chômage : d'un élément de contexte (cumulant diverses difficultés), il devient une ressource négative à part entière, a fortiori pour les personnes concernées par le chômage de longue durée. Cette variable sera intégrée pour analyser le projet de formation et sa réalisation.

Enfin, Lavoie, Levesque et Aubin-Horth (2008) ajoutent dans la partie « situations de vie » les impératifs familiaux, à savoir le temps, l'énergie et la responsabilité accordés aux soins de la famille. Dans le cadre de nos entretiens, certaines personnes, en raison de l'importante part des impératifs familiaux qui leur échoient, seraient plus susceptible de rencontrer davantage de difficultés à gérer tous ces impératifs familiaux. Il s'agit notamment des parents célibataires (ici exclusivement des femmes) et des parents qui ont dû reprendre exclusivement la responsabilité des enfants au cours de leur période de chômage.

D. L'IMMIGRATION : ENCAISSER L'EXIL

Parmi les personnes rencontrées, n'étaient recensées au départ que dix-huit personnes de nationalité étrangère. Cependant, quand se pose la question de l'origine, vingt-trois personnes¹ disent être nées et avoir vécu une partie de leur vie dans un autre pays. Il paraît important de prendre en compte ces moments de vie ainsi que les éléments liés à la vie dans le pays d'origine, tels que la langue parlée et la scolarité (dont les différences s'étaient d'ailleurs déjà ressenties dans la partie II.A.), tout comme les éléments liés à la vie en Belgique, dont le vécu de l'exil.

L'immigration est une épreuve à part entière dans la vie d'une personne, même pour ceux qui, comme Francisco et Naranbaatar, ont souhaité le départ du pays natal. Au-delà de « *l'opportunité très grande* » d'améliorer ses conditions de vie en arrivant en Belgique, Francisco explique ci-dessous les nombreuses difficultés d'adaptation et les doutes vécus les premiers mois.



« *Et le seul moment, c'est difficile pour moi. C'était difficile pour moi parce que tu as beaucoup de doutes, tu penses 'je fais bien habiter ici ?', c'est... 'Je dois retourner en Espagne ?', c'est un... Je pense que c'est un choc psychologique. Pour, parce que on dit en Espagne que tu sors du cycle de confort. C'est difficile, comment se dit ? Heu... Sortir du cycle, c'est difficile. Et c'est le moment, ça, quand tu dois décider un autre pays, que tu ne comprends pas bien la langue, tu ne savais pas exactement que vous voulez faire, c'est le moment où tu penses 'je dois retourner, je dois continuer... ?'. Mais c'est un moment difficile, les 3, 4, 2 mois hein. C'est une crise personnelle que tu dois... Mais c'est nécessaire à passer pour réfléchir, pour connaître mieux toi-même.* » (Francisco)

Pour d'autres, comme Ismaël, Désiré et Leyla par exemple, ce départ est subi. Les cas sont, là encore, multiples : exil suite à des conflits politiques, contraintes économiques, regroupement familial subi en tant qu'enfant, etc.

(1) Il s'agit de Amal (Maroc), Amina (Maroc), Bernadette (RDC), Dalil (Algérie), Diya (Maroc), Francisco (Espagne), Ismaël (Syrie), Jamâl (Cameroun), Joseph (Congo), Leyla (Maroc), Maliha (Guinée), Maryam (Maroc), Morgane (île Maurice), Naëlle (Maroc), Naranbaatar (Mongolie), Nouria (Maroc), Pierre (RDC), Rita (Guinée), Rose (RDC), Désiré (Cameroun), Yem (Congo), Aïda (Côte d'Ivoire), Aïssatou (Guinée).



« *(C'est une grande décision ça quand même de quitter le pays ?) Ah oui, c'est une grande décision. Souvent aussi, tu n'as pas le choix. (Vous sentiez que vous n'aviez pas trop le choix ?) Ah oui mais puisque je me retrouvais dans une situation bizarre, je sais pas, je n'avais pas le choix de partir, je ne m'attendais pas, mais je n'avais pas de choix comme ça se présentait à moi.* » (Aïda)

Pour ces personnes, l'épreuve de l'exil se trouve renforcée. Leyla est arrivée en Belgique à l'âge de 18 ans. Déscolarisée depuis la fin des primaires, elle restait depuis à la maison et aidait sa mère, comme les autres filles du village. En 2009, la famille rejoint le père, parti plus tôt s'installer en Belgique. Pour Leyla, c'est le choc :



« *Quand je suis arrivée ici c'était vraiment difficile pour moi de quitter le pays. Je suis arrivée en 2008 et je suis restée à la maison presque un an sans rien faire, parce que c'était difficile pour moi. J'arrive dans un pays où je connais personne, ni la langue, ni rien du tout.* » (Leyla)

Au moment de la rencontre, seul Ismaël est en Belgique depuis moins de deux ans. Sept personnes y vivent depuis une période allant de deux à cinq ans et cinq autres depuis six à dix ans. Enfin, dix personnes résident dans le pays depuis au moins onze ans, dont Amal, Amina et Yem depuis plus de vingt ans. Toutefois, ces durées ne disent pas grand-chose de l'histoire de ces personnes ou même de leur parcours socio-professionnel.

Que l'exil soit voulu ou subi, l'arrivée en Belgique ne signifie pas la fin de cette épreuve. Isolement, dépendance, détresse peuvent survenir, de même que des difficultés liées aux démarches administratives et autres dans un système dont ils sont peu coutumiers. Les difficultés des personnes primo-arrivantes sont d'autant plus renforcées dans deux configurations. La première concerne les personnes qui ne parlent pas la langue du pays. Maliha, Naranbaatar, Dalil, Amina, Amal, Naëlle, Leyla, Maryam, Ismaël, Nouria et Francisco ne parlaient ni le français, ni le néerlandais à leur arrivée en Belgique et beaucoup d'autres encore, comme Rita, Morgane, Aïssatou, Aïda, Rose expliquent le connaître sans le maîtriser ou le pratiquer « *comme en Belgique* ». La deuxième configuration reprend les personnes qui ont des réseaux de sociabilité faibles ou inexistantes. La dépendance à une ou deux personnes peut rendre très vulnérable. C'est le cas de Rita qui est devenue « l'esclave » domestique de sa cousine et qui vivait cachée des institutions. C'est également le cas d'Aïssatou : pour ne plus vivre seule avec son père, elle épouse un homme qui l'enferme chez lui.

Il faut parfois beaucoup de temps aux individus pour se stabiliser et se sentir prêts à démarrer de nouveaux projets. Lorsqu'il ne s'agit pas de regroupement familial, la personne doit avant toute chose être autorisée à résider en Belgique. Pour certaines, comme Bernadette, cela a pris beaucoup de temps.



« *Beaucoup plus difficile. J'habitais chez des amis ici, par ci par là, parce que j'avais pas de séjour, pas de séjour, tu peux pas travailler, tu peux pas faire les formations. Tu es coincé. Donc j'étais chez des amis, des amis qui ont, des réfugiés politiques quoi, des amis qui ont reçu les papiers de réfugiés, des connaissances je peux dire. Mais après c'était 3, 2 à 3 ans, j'avais des difficultés, j'avais pas le choix. J'avais toujours la patience et puis en 2017, quand j'ai accouché, maintenant tout ça va. (Oui, ça s'est clairement arrangé pour vous et donc à partir du moment, en 2017, où vous avez le titre pour cinq ans, à ce moment-là vous êtes allée au CPAS, comment ça s'est passé ?) Oui quand j'ai accouché mon fils, en 2017, j'ai pris la carte de mon fils. Il était Belge déjà. Et puis, moi je suis partie, parce que j'habitais chez quelqu'un. Donc il fallait que je pars demander l'aide au CPAS. Je suis allée demander l'aide au CPAS parce que j'ai envie de s'intégrer, de faire une formation...* » (Bernadette)

Dans certains cas, comme pour Jamâl, Pierre ou Désiré qui sont en Belgique depuis plus de dix ans, la situation de l'exil se prolonge car les démarches liées au permis de séjour ne se concrétisent pas, ou en tout cas, pas sur du long terme. La précarité laisse place à l'insécurité alors que les espoirs liés au projet d'une « vie normale » s'amenuisent. Les personnes se trouvent enfermées dans l'inactivité et/ou l'illégalité. Certaines craquent...



« Ça existe l'immigration, partout tu vois. Tu viens tout seul, tu connais personne dans un pays, tu fais comment pour t'intégrer ? Tu vois comment, t'es jeune, t'as 20 ans, tu fais comment pour t'intégrer ? Tu connais personne. Quand je dis 'personne', tu connais personne quoi, tu vois, tu connais personne. Si tu veux venir et qu'il y a un cousin, il connaît, tu vois qui est là, oui il va dire 'oui, viens.' Mais quand tu vois, tu connais personne, c'est autre chose tu vois. Il y a que le pays qui peut t'aider tu vois, si le pays ne t'aide pas c'est chaud. Si le pays te lâche, comment tu, tu vois ? Moi je connais beaucoup d'amis tu vois qui, qu'on est venus si jeunes. Quand je dis jeune, 20 ans, tu vois, 18 ans, 17 ans. Mais aujourd'hui tu vois, ça fait combien d'années ? Ça fait dix ans on est là, ça change pas. Soit il faut sortir, ça change pas. Moi je connais, parce que moi, tous mes amis je connais, il n'y en a pas un qui est, tu vas lui proposer un travail, il va pas refuser tu vois. Même s'il touche 500 euros le mois. C'est là déjà où il va dormir tu vois, et c'est autre chose ça. Quand tu vois le système, le système il est tellement difficile que bon. On se met dans la merde tu vois, t'as pas le choix, tu fais n'importe quoi juste pour manger tu vois, juste pour survivre, c'est chaud. » (Jamâl)

Comme le raconte Naëlle, certains impératifs se font rapidement sentir : il faut travailler et se mettre à l'abri du besoin. Parlant le français, elle travaillera dès son arrivée en Belgique dans les titre-services, qu'elle tâchera de quitter le plus vite possible, tant cette expérience lui sera négative.



« Pour moi voilà, je suis venue, la vie n'est pas facile, il faut travailler à deux déjà. Mon mari travaillait depuis des années et n'a jamais arrêté, et il fallait travailler pour assumer, pour assumer la vie ici. » (Naëlle)

A contrario, nombreux sont ceux qui parleront de blocages au moment de rechercher un emploi, notamment à cause de la langue, du manque ou de la non reconnaissance du diplôme ou des expériences professionnelles antérieures. Sur les vingt-trois primo-arrivants, seuls onze parviennent à travailler en Belgique. Parmi eux, Joseph, Pierre, Dalil, Naëlle, Amal, Amina et Maliha y résident depuis plus de dix ans et étaient en âge de travailler depuis leur arrivée.

Par ailleurs, certains blocages sont plus invisibles encore car ils se jouent dans la sphère familiale. Ainsi Amina et Nouria racontent le refus catégorique de leur mari par rapport à leur projet de travailler ou de se former. La situation d'isolement et de dépendance s'accroît à l'extrême.

Enfin, comme le soulignent Pierre et Aïda, l'exil ne se termine jamais complètement. Les liens avec les gens restés au pays sont toujours actifs. Il faut pouvoir gérer cette distance, mais aussi répondre aux demandes et être le plus soutenant possible, notamment en envoyant de l'argent comme le fait notamment Aïda (« *surtout gérer les enfants au pays. Il me faut les nourrir là-bas aussi.* »).

La littérature aborde peu la manière dont le fait d'être primo-arrivant peut influencer l'accès en formation. Toutefois, les entretiens réalisés mettent en évidence que la barrière de la langue et le manque de réseaux de sociabilité peuvent s'ajouter à la méconnaissance du système belge et de son fonctionnement. Cela pose naturellement un obstacle plus spécifique en termes d'accès à l'information sur les formations.

De plus, les acquis et expériences autrefois suffisants ne sont pas valorisés sur le marché du travail en Belgique, ce qui peut soit bloquer l'individu dans une longue période hors de l'emploi, soit favoriser davantage l'occupation d'emplois précaires ou aux conditions de travail difficiles. Comme vu précédemment, cela peut fortement influencer le vécu du chômage, la représentation du travail mais aussi l'estime de soi, les conditions matérielles du ménage et le rôle qui incombe dans la sphère familiale. Enfin, de nombreuses personnes disent dans leur entretien que l'arrivée dans le pays n'est pas d'office liée à un processus d'intégration. Les individus peuvent alors vivre des situations difficiles de dépendance importante, de vulnérabilité et d'insécurité qui marquent longtemps leur vécu. Là encore, les effets sur la confiance en soi et en ses compétences peuvent être palpables.

E. EN CONCLUSION

Dans ce chapitre, les histoires des personnes rencontrées en entretien ont été abordées à travers quatre thématiques-clés : l'école, le travail, le chômage et l'exil. De cette analyse, ont été relevés différents éléments qui, en s'associant, forment des conditions de vie plus ou moins difficiles.

Concernant l'école, nous avons souligné l'importance du diplôme mais aussi de l'expérience scolaire, du rapport au savoir et aux apprentissages scolaires ainsi que de la raison de la déscolarisation. Les personnes qui ont interrompu leur scolarité avant l'achèvement de leurs secondaires représentent la majorité du public rencontré (onze personnes sur les dix-sept scolarisées en Belgique, treize sur les vingt-trois scolarisées à l'étranger). Le premier groupe est plus souvent affecté par des expériences scolaires négatives tandis que le second rend compte plus fréquemment d'une transition naturelle de l'école vers le monde du travail. Par ailleurs, plusieurs personnes évoquent des histoires de vie plus lourdes qui ont relégué l'école au second plan : cela concerne respectivement quatre (dé-)scolarisées en Belgique et neuf personnes ailleurs. Il n'y a que six personnes diplômées de l'enseignement supérieur, dont cinq à l'étranger. Ces dernières bénéficient d'un bagage plus solide en termes d'apprentissage, malgré le fait que leur diplôme ne soit pas reconnu. Ces aptitudes sont également mises en évidence pour les quatre personnes qui sont récemment sorties du secondaire belge.

Pour le travail, ont été considérés les expériences professionnelles des stagiaires et leurs vécus en tenant compte du type d'emploi, de la durée, de la fin du contrat et des conditions de travail. La plupart des stagiaires rencontrés ont effectivement travaillé avant de débiter les formations. Pour quatorze personnes, ce passé professionnel comporte un petit nombre de contrats, chacun long de plusieurs années. Les emplois occupés sont considérés le plus souvent comme satisfaisants et sécurisants. Pour dix-huit autres personnes, la période d'emploi se compose de contrats plus nombreux et/ou de plus courte durée pour des emplois généralement peu qualifiés. Par rapport à la période de chômage, cette période est plus importante que la période de chômage pour treize personnes et plus courte pour cinq autres personnes (emplois généralement plus qualifiés). Plusieurs raisons empêchent une stabilisation à long terme : contrats limités dans le temps, contrats précaires, impératifs familiaux, problèmes de santé, etc. Leur rapport au travail se caractérise plus souvent par la nécessité de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Parmi les trente-deux personnes ayant travaillé, quinze font part d'une expérience de travail difficile en lien avec le contrat, les conditions de travail, les rapports avec l'employeur et les collè-

gues, etc. Cela concerne neuf personnes dont l'expérience professionnelle est importante et six personnes dont l'expérience professionnelle est plus faible. Ces dernières sont alors doublement fragilisées au moment d'appréhender la période de chômage. Enfin, huit personnes n'ont jamais travaillé au moment de commencer une formation. Ce sont des jeunes, essentiellement âgés de moins de 25 ans.

Par rapport au chômage, sont relevés le statut et le revenu associé, la durée de la période de non-emploi (et d'inscription), la composition du ménage et de ses revenus ainsi que, en lien avec la période de chômage, la reconfiguration des besoins et des rôles au sein de la structure familiale. En termes de statut et de revenus, seize personnes sont reconnues comme « chercheuses d'emploi » et perçoivent des allocations de chômage. Les vingt-quatre autres personnes ne peuvent pas y prétendre, soit parce qu'elles en ont été exclues, soit parce qu'elles ne réunissent pas les conditions d'ouverture de ce droit (primo-arrivants, indépendants, jeunes de plus de 25 ans ou de moins de 21 ans, mais sans diplôme CESS ou équivalent, etc.). Parmi ces vingt-quatre personnes, quinze ont été prises en charge par un CPAS et perçoivent un revenu d'intégration. Les neuf autres personnes ne bénéficient d'aucun revenu personnel. Cette situation est problématique pour deux personnes au regard de leurs besoins et de leurs conditions de vie alors que les sept autres bénéficient d'un soutien familial qui les sécurisent suffisamment. Les personnes qui ont connu une expérience professionnelle ou scolaire plus récente ont une durée de chômage entre un mois et deux ans. À l'inverse, les personnes concernées par une durée nulle (inscription à Actiris au moment de leur première formation) sont en fait les plus éloignées de l'emploi et de la formation. Par ailleurs, la composition familiale et les revenus du ménage peuvent rendre plus difficile encore la période de chômage. C'est notamment le cas des treize mères célibataires ainsi que de quelques parents en couple (cas d'enfants en bas-âge et de dépendance accrue au revenu du conjoint). Beaucoup de personnes expliquent s'être adaptées à leurs faibles revenus, même si la situation est loin d'être confortable.

Enfin, par rapport à l'exil, nous reprenons les raisons du départ, la langue parlée, les réseaux de sociabilité, les démarches liées au permis de séjour ainsi que l'intégration socio-professionnelle au regard des normes du système belge. Quelle que soit leur nationalité aujourd'hui, vingt-trois personnes sont nées et ont vécu à l'étranger. L'exil est une épreuve qui peut être très difficile à traverser, même pour les personnes qui ont souhaité partir. Même si l'exil peut s'être produit il y a plusieurs années, des obstacles s'ajoutent aux difficultés liées à la méconnaissance du système belge et de son fonctionnement. Certains peuvent perdurer au niveau des démarches pour obtenir un titre de séjour, l'apprentissage de la langue, la recherche d'emploi (ou du droit à rechercher du travail pour certaines épouses), etc. Les difficultés rencontrées sont d'autant plus importantes pour les personnes qui ne parlent pas (ou peu) une des langues du pays et pour les personnes qui ont des réseaux de sociabilité faibles ou inexistants. Ainsi, la situation peut prendre beaucoup de temps avant de se stabiliser complètement alors que, dans un même temps, il faut parvenir rapidement à se sécuriser, soi et sa famille. Pourtant, seules onze personnes sur les vingt-trois primo-arrivants sont parvenues à travailler en Belgique. Ces onze personnes résident souvent depuis longtemps en Belgique (depuis plus de dix ans pour la plupart).

Les histoires et les conditions de vie qui s'y rapportent sont très contrastées pour trois raisons. La première est qu'il y a une quantité d'éléments qui composent les conditions de vie d'une personne. La seconde raison est que la manière dont s'associent ces éléments peut créer, renforcer, voire annuler les difficultés liées aux conditions de vie. Enfin, ces deux

raisons doivent être regardées à la loupe de la « double réalité » d'un obstacle, c'est-à-dire la réalité objective et la réalité subjective. Deux personnes ne se saisiront pas nécessairement de la même manière d'une même ressource ou d'une même combinaison de ressources.

Pour illustrer cette synthèse, prenons l'exemple de deux hommes rencontrés dans le cadre de la présente étude : Francisco et Jamâl. Tous deux sont de nationalité étrangère, ne bénéficient d'aucun revenu personnel et ont une conjointe qui travaille.

Jâmâl est arrivé en Belgique depuis plus de dix ans. Son droit de résidence se base sur des permis de séjour à renouveler tous les mois. Au Cameroun, son pays d'origine, Jamâl a arrêté l'école en début de secondaire : il était dissipé et peu intéressé par les cours. Ses parents l'envoient en apprentissage dans un garage, mais il n'aime pas. Il commence à travailler dès l'âge de 15 ans dans une usine. Il arrive seul en Belgique dans l'espoir d'une vie meilleure. Son bagage scolaire et ses expériences professionnelles ne lui permettent pas d'accéder à un travail déclaré. La période de non-emploi et la précarité de son droit de séjour en Belgique le forcent à l'inactivité. Il vit cette situation très difficilement et ne sait pas comment en sortir. Il dépend complètement du revenu de sa femme ainsi que des quelques arrangements avec la famille de celle-ci (loyer, etc.). La prise en charge de leur jeune enfant lui échoit intégralement.

De son côté, Francisco n'a pas d'enfant. Le ménage vit confortablement avec les revenus de l'épouse. Francisco est titulaire d'un diplôme universitaire. Il a également effectué des formations en Espagne, ce qui lui permet de concrétiser de nouveaux projets professionnels. La crise économique qui frappe l'Espagne le force à arrêter ses activités. La Belgique lui apparaît comme une opportunité intéressante et concrète, sa femme y travaillant déjà. Il obtient les papiers sans difficulté. En Belgique, son diplôme n'est pas reconnu, mais il est confiant car il dit aimer apprendre et rester actif. Ni sa méconnaissance de la langue, ni le fait d'être sans emploi ne l'inquiète. Il compte d'ailleurs prendre le temps de bien comprendre le fonctionnement du système belge avant d'entamer de nouvelles démarches.

Francisco peut s'appuyer sur plusieurs ressources que Jamâl ne détient pas. Il bénéficie de conditions de vie plus favorables qui le stabilisent concrètement. A priori, il apparaît plus doté en « capacités », c'est-à-dire qu'il a la possibilité réelle d'atteindre les résultats auxquels il accorde de la valeur.

Ces conditions de vie doivent être considérées comme des ressources avec lesquelles la personne pénètre dans le monde de la formation. Comme le démontre cette partie, certaines personnes possèdent moins de ressources que d'autres. Nous en avons détaillé le contenu, mais cela est loin de présager le sens des trajectoires de formation qui suivront. Il n'existe pas de lien mécanique entre la possession de ressources et leur utilisation (Sen, 2000 ; Girsef et Sonecom, 2009).

La suite de l'analyse vise à déterminer ce qui sera effectivement fait de ce bagage de conditions de vie. Autrement dit, des conditions de vie plus difficiles identifiées en amont de la formation entraîneront-elles des conditions de formation plus difficiles ? Ces conditions de vie difficiles se convertiront-elles effectivement en obstacle lors de l'entrée et du maintien en formation ? Ou deviendront-elles, à l'inverse, des leviers qui permettront de dépasser les problèmes apparaissant en cours de formation ?

3

VERS LA FORMATION : LES DÉMARCHES DES STAGIAIRES

Ce chapitre met en évidence tous les obstacles qui interviennent lorsque les personnes effectuent leurs premières démarches pour s'inscrire dans une formation. C'est tout un chemin, potentiellement long et difficile, qu'elles auront à parcourir jusqu'à parvenir à s'engager dans une formation spécifique. Il arrive ainsi que les candidats stagiaires postposent ou même ratent leur entrée en formation pour plusieurs raisons, qui sont cumulables.

Le premier point a trait au manque de connaissances par rapport à la formation de manière générale. Le deuxième point concerne les circonstances personnelles, en lien avec le « dé-clic » et l'envie de faire une formation. Le troisième point met en exergue l'action d'orientation, effectuée avec ou sans l'aide de professionnels. Enfin, le quatrième point porte sur les modalités pratiques des opérateurs de formation.

Nous proposons de les aborder dans une perspective chronologique. Même si cet ordre n'est pas systématiquement marqué, il se révèle particulièrement éclairant en cas de « cumul » des obstacles. Par ailleurs, chaque thématique reprend des expériences tant négatives que positives. Cette approche permet de souligner les obstacles, leurs causes ainsi que leur relativité.

A. « VOUS AVEZ DIT 'FORMATION POUR ADULTES' ? »

De nombreux organismes offrent des actions de formation à destination des demandeurs d'emploi bruxellois : Bruxelles Formation, en tant que service public bruxellois francophone pour la formation professionnelle, ainsi que ses partenaires, tels que les Organismes d'insertion socio-professionnelle, l'Enseignement de promotion sociale et la Formation des personnes handicapées. Tous proposent des formations aux personnes inscrites comme chercheuses d'emploi chez Actiris qui, sous certaines conditions, peuvent y accéder gratuitement tout en conservant leurs droits aux allocations ainsi que leurs droits sociaux pendant la formation. Cela n'épuise pas toute l'offre de formation en Région de Bruxelles Capitale puisqu'il existe d'autres opérateurs en dehors de Bruxelles Formation et de ses partenaires¹.

En outre, plusieurs acteurs sont reconnus comme des « prescripteurs » de formation. Il s'agit des institutions et des organismes qui sont amenés à avoir davantage de contacts avec les demandeurs d'emploi en raison des thématiques socio-professionnelles qu'ils traitent. Dans ce sens, ils se trouvent en première ligne pour les personnes désireuses de se former. C'est le cas notamment d'Actiris, des Missions locales ou encore des CPAS. Ils

(1) D'autres opérateurs proposent également des formations pour adultes. Certains collaborent avec Bruxelles Formation sans être pour autant conventionnés par l'institut (VDAB Brussels, formation PME). D'autres fonctionnent en autonomie (établissement privé) ou avec d'autres partenaires (partie de l'offre des formations en promotion sociale).

peuvent informer, orienter et accompagner les personnes intéressées dans l'élaboration de leur projet de formation.

Ainsi, l'existence de la formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi bruxellois œuvre, a priori, à un environnement institutionnel qui pourrait être considéré comme favorable à l'engagement en formation. La pluralité des intervenants ainsi que les moyens proposés en termes d'accessibilité (prescripteurs, gratuité, maintien des allocations, etc.) devraient y contribuer. Cependant, ces prescripteurs ont un ensemble de pistes d'actions possibles et ne mobilisent pas forcément la formation, surtout quand ils ont d'autres politiques (favoriser le premier emploi dans la garantie jeunes par exemple) ou d'autres mesures à promouvoir.

Cependant, pour beaucoup d'individus, la formation est soit un concept flou, soit un droit qui ne les concerne pas. Les personnes pensent alors ne pas pouvoir prétendre à la formation. Enfin, certaines ignorent tout de l'existence de la possibilité de se former en tant qu'adulte. Cela peut même être le cas des personnes qui se sentent par ailleurs bloquées par rapport à leur orientation professionnelle ou à leur recherche d'emploi. Cette situation perdure car elles ne reçoivent aucune information concernant les possibilités réelles de réorientation et de qualification offertes par la formation professionnelle.

La méconnaissance de la formation pour adultes ne concerne pas uniquement des personnes en rupture avec les institutions relatives à l'insertion socio-professionnelle. Cela peut même arriver à des personnes inscrites à Actiris et percevant des allocations de chômage. Les entretiens mettent en évidence deux catégories de personnes principalement touchées par cette méconnaissance.

Premièrement, il s'agit des personnes primo-arrivantes. À leur arrivée en Belgique, ces personnes ne savent pas comment le marché du travail et l'aide à la recherche d'emploi fonctionnent. Très dépendantes de quelques contacts sociaux, ceux-ci se révèlent déterminants pour orienter leur insertion socio-professionnelle. Il y a deux situations dans lesquelles les personnes n'ont pas d'information à propos de la formation. La première, c'est lorsque les liens sociaux sont assez faibles, parce que cela renforce l'isolement des personnes comme leur sentiment d'urgence par rapport au fait de trouver du travail. La seconde situation se produit quand les contacts renvoient une image segmentée et univoque du travail accessible soit, en tant qu'immigré faiblement scolarisé, essentiellement le travail peu qualifié (manœuvre, nettoyage). Dans le cas de Maryam, les deux éléments se combinent.



« Non, non, non. Jamais, à Actiris, jamais il ne m'a parlé de formation. Il m'a conseillé 'vous êtes encore jeune', dans le temps moi je parle, parce que quand je suis arrivée en Belgique, j'avais 21 ans, on ne pas dit 'vous faites une formation, pour le français, apprendre à bien parler le français', mais j'ai jamais rien eu, même la belle-famille, ils ont jamais conseillé de faire des choses comme ça. Je pensais qu'il y a pas, je sais pas, je connais pas le pays, je connais pas les endroits, je suis quelqu'un de pas trop, j'ai pas trop de contact avec les gens et voilà...[...] Comme moi je viens, et bien sûr, je ne suis pas tombée dans les quartiers arabes, je n'ai pas des contacts avec les Arabes, je n'ai pas de contacts avec personne vraiment ici, je suis tombée dans un quartier Etterbeek, je suis à Etterbeek et voilà mon mari c'est quelqu'un qui est seul de sa famille, enfant unique. Alors lui, il a toujours travaillé dans sa vie et il n'a jamais eu l'aide de l'État dans sa vie. Alors tout ça, il connaît pas et il ne peut pas m'aider, et ne

peut pas me dire : 'voilà ça c'est bien pour toi. Voilà, ça va t'aider.' Mais non, lui il savait que travailler et il a toujours travaillé dans sa vie, il ne savait pas faire autre chose. Alors je n'ai pas eu une formation. Les Marocains, on va parler que de mon pays, et les Marocains sont là, ils font nettoyage, alors il n'y a pas une autre opportunité pour nous. Alors je suis le chemin quoi, c'est tout. » (Maryam)

La deuxième catégorie concernée par cette méconnaissance de l'existence et du droit à la formation reprend les personnes avec une expérience professionnelle importante. Plusieurs d'entre elles expliquent que le fonctionnement de la recherche d'emploi et des services d'aide dont elles peuvent bénéficier leur est peu familier. C'est notamment le cas de Dalil qui, fatigué de l'enchaînement d'emplois subsidiés au détriment d'un contrat plus stable, décide de changer de secteur. Il postule dans la logistique mais ses recherches n'aboutissent pas, à cause de ses lacunes en français. Ignorant tout de la formation en Région de Bruxelles Capitale, il ne sait comment y remédier.



« Chauffeur déjà c'est un métier que j'aime bien, depuis que j'étais petit quand on voyageait, j'étais toujours devant, à côté du chauffeur, je discutais avec lui, c'est un métier mais voilà avec le temps, ça m'a rendu, je connais des gens qui ont travaillé dans le domaine et moi j'ai postulé en 2000, hein. (Ah oui !) Mais j'ai pas réussi les tests de français et la personne elle m'a dit : 'je suis désolée'. J'ai pas arrivé, mais je ne peux rien faire parce qu'il faut réussir les tests d'entrée. Et puis, j'ai laissé tomber tellement que ça m'a choqué. Je me suis dit : 'le problème, c'est le français', pour passer les tests et apprendre et retourner à l'école pour apprendre le français de nouveau. Je n'avais pas, j'étais mal orienté mais justement même quand j'ai réussi, j'ai pas réussi le test, il n'y avait pas quelqu'un qui va me dire : 'c'est possible, il faut juste faire quelques mois de formation.' Moi je me suis dit : 'je vais, comment je vais faire pour réussir ?' J'ai laissé tomber, j'ai été travailler ailleurs dans le bâtiment, intérimaire, trouver juste un travail. » (Dalil)

Dans les deux cas, l'éloignement par rapport à la formation est renforcé par les prescripteurs qui ne parlent pas de cette possibilité. Comme le raconte Naëlle, cet éloignement peut durer longtemps. Naëlle entend parler pour la première fois de la formation lors d'un entretien avec Actiris « *pour évaluer son parcours* », en 2017 alors qu'elle vit en Belgique depuis 2007. À son arrivée, un conseiller lui avait recommandé le travail intérimaire. Naëlle a rempli de nombreux contrats comme femme de chambre dans les hôtels. Malgré ses nombreuses démarches, sa recherche d'emploi patine ces dernières années en raison de la conjoncture économique et de problèmes de santé qui la poussent à renoncer au métier dans lequel elle a de l'expérience.



« Ils m'ont dit : 'si tu ne sais plus, il faut travailler comme ce que tu fais, dans ce que tu sais faire.' Moi je dis : 'mais je sais plus.' 'Tu sais plus, tu veux diriger à autre chose, il faut des preuves, il faut montrer.' Mais moi, je dis : 'montrer comment, parce que j'étais chez mon médecin. On a fait des analyses, on a fait des radios et tout ça, il a vu que j'ai plein d'allergies, j'ai plein de, j'ai deux césariennes. J'ai le mal, j'ai la colonne vertébrale qui est vraiment aussi... Un peu et on a vu que c'était, ce n'était pas possible que je continue comme femme de chambre, et c'est de là qu'ils m'ont conseillé d'aller vers une formation. Et c'est de là que j'ai dit : « ah, il y a des formations ? Pourquoi vous dites pas ça avant ?' {Elle rit} [...] j'aurais moins tombé au chômage, je serais moins au chômage. » (Naëlle)

B. UN CANDIDAT PRÊT À SE FORMER ?

Connaître l'existence de la formation pour adultes n'est pas suffisant pour concrétiser le projet de formation. Deux éléments sont à prendre en compte pour cerner le positionnement du stagiaire par rapport à l'idée de faire une formation. Le premier concerne la volonté de la personne de faire une formation, c'est-à-dire le choix qui lui est laissé dans le fait de s'engager ou non dans un tel projet. Le second élément porte sur l'accessibilité de cette opportunité, c'est-à-dire les possibilités réelles de mener à bien un tel projet.

1. Une question de motivation ?

Différentes motivations sous-tendent l'engagement dans un projet de formation (voir point IV). Cependant, avant la formalisation de ces motivations, il y a surtout une envie, une intention voire un besoin. À ce stade, le projet peut être encore très flou car l'individu ne le lie pas encore à une formation ou à un type de formation. C'est pourtant à partir de cette idée que les futurs stagiaires entament leurs démarches. L'étude du Girsef et de Sonecom (2015) permettra de mettre en évidence les différentes conceptions de la formation en lien avec les trajectoires professionnelles des individus.

Plusieurs personnes expriment leur choix de changer de métier et de se réorienter. Elles estiment avoir des possibilités réelles de trouver un métier (diplômes, expérience professionnelle, etc.) mais cette option a moins d'intérêt à leurs yeux que celle d'apprendre un nouveau métier. La formation est la meilleure opportunité parmi toutes celles auxquelles elles ont des raisons d'accorder de la valeur. C'est le cas de Francisco et Rose qui préfèrent tourner leur soif d'apprentissage vers des nouveaux métiers plutôt que de réaliser les démarches pour obtenir l'équivalence de diplôme. Ils expriment d'emblée que la formation leur apparaît comme la meilleure opportunité. Yem et Naranbaatar affirment la même chose. Ils ne souhaitent respectivement plus travailler dans la logistique et la restauration malgré des contrats assez longs et qui ont pris fin dans de bonnes conditions.

Les plus jeunes qui ont été scolarisés en Belgique expriment également plus souvent cette idée d'opportunité. L'idée d'orientation et de découverte (de soi, des métiers) séduit les diplômés du secondaire supérieur comme Angelos et Soan. Par ailleurs, la formation est une réponse concrète face à l'indétermination de ceux qui, comme Akim, Maxence, Osman et Souleymane, interrompent leur scolarité et/ou ne sont pas satisfaits de leurs premières expériences de travail. Peu de jeunes scolarisés en Belgique perçoivent de réels blocages à ce stade de leur trajectoire.

Pour d'autres, la formation est une réponse à l'impasse vécue en tant que demandeur d'emploi. Cette impasse peut s'expliquer par les insuffisances que les employeurs renvoient à propos du profil de la personne (manque de diplôme, de compétences, etc.) comme par les exigences du métier auquel elle aspire plus spécifiquement (certificat, diplôme, etc.). La formation comme solution part d'un constat négatif (« *c'est parce que je ne trouvais pas de travail* », « *c'est parce que je ne pouvais pas travailler* », « *c'est parce que je ne voulais plus faire ce métier* »). On retrouve beaucoup de personnes dans cette posture comme Morgane, Naëlle, Diya, Leyla, Selma, Bernadette, Chéima... L'idée d'une formation face à l'impasse peut également concerner des personnes qui ont été durablement maintenues hors de la recherche d'emploi. Les blocages vécus touchent à des raisons liées à la santé, à la famille ou à des démarches administratives (permis de séjour, etc.) comme l'expliquent notamment Maryam, Jamâl, Dounia ou encore Rita et Aïssatou.

Ces différentes impasses amènent les personnes à concevoir la formation comme une solution pour (re-)trouver une nouvelle identité professionnelle. C'est une logique de rattrapage qui motive ces candidats (Girsef et Sonecom, 2015). Les professionnels de l'insertion socio-professionnelle peuvent également soutenir ce travail de diagnostic préalable à l'orientation.

Driss a, par exemple, été soutenu dans ce travail de réflexion. À 41 ans, il recherche de l'emploi pour la première fois de sa vie après avoir travaillé sur les marchés pendant 15 ans en tant qu'indépendant. Il est persuadé de trouver du travail rapidement (« *je ne pensais pas que c'était aussi difficile de trouver un travail déclaré* ») mais, sa situation financière difficile le contraint à finalement recourir à l'aide du CPAS et à son service d'insertion socio-professionnelle.

Parmi toutes ces personnes, certaines affirment même « *ne pas avoir le choix* ». Cependant, dans la plupart des cas, cette affirmation est motivée par la conviction d'avoir face à soi l'unique opportunité souhaitable. Dans ce sens, la formation reste malgré tout appréciée et désirée. C'est le cas d'Aïssatou qui explique ne pas avoir le choix de se former si elle veut éviter de « *faire des ménages* ». Dans ce cas, le nettoyage semble une opportunité possible mais, elle n'y accorde pas autant de valeur. C'est aussi le cas de Faruk qui veut rapidement rebondir après son licenciement. Son absence de choix ne réside pas dans le fait de vouloir ou non faire la formation (puisqu'il souhaite décrocher le permis D), mais dans l'étendue du choix de formation, à cause de sa situation financière (formation gratuite plutôt que filière libre). Il fait le choix de se former, même si les options de formation sont restreintes.

Lory rend compte d'une certaine pression institutionnelle à « s'activer » malgré le fait qu'elle ne trouve pas de travail. Cependant, la logique de se conformer aux injonctions institutionnelles est globalement peu rapportée par les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude. Une seule personne parmi les quarante exprime cette contrainte. Il s'agit de Utku qui a déjà commencé quelques formations, mais, les a interrompues en raison des difficultés rencontrées. Dès lors, il ne sait pas si la formation est vraiment l'action la plus pertinente pour lui. Il considère que la formation lui est imposée par les professionnels qui l'encadrent.

Beaucoup de temps peut s'écouler avant que la formation ne soit considérée comme une réelle opportunité. Ce temps de réflexion et de maturation du projet varie d'un individu à l'autre. Il peut être très court ou très long et difficilement compressible. La conception de la formation comme opportunité peut concorder avec le moment où la personne apprend l'existence des formations. Parfois, plusieurs années passent avant que la personne ne fasse le lien entre sa propre situation et les formations. Les stagiaires parlent d'un « déclic » pour définir le moment où ils prennent conscience de leur souhait de faire une formation.



« (Vu toutes les étapes que vous avez passées depuis juin dernier, vous êtes satisfait ? Oui, très satisfait, très content, je regrette de pas avoir commencé plus tôt. (Vous auriez aimé commencer plus tôt ?) Ah oui, j'ai perdu beaucoup de temps, j'aurais dû le faire directement quand j'ai arrêté de travailler, j'aurais dû. (Mais il vous fallait le déclic peut-être pour le faire ?) Il me fallait le déclic et aussi je pensais trouver du travail. » (Driss)

Le déclic peut se faire par rapport à d'autres situations que celle de l'impasse dans la recherche d'emploi. Angelos, 19 ans, arrête rapidement l'université. Il reste sans autre activité pendant de longs mois jusqu'à ce que cela commence à lui peser (« *je me suis dit : 'bon, je vais pas rester à rien faire.'* »). Maryam explique aussi percevoir la nécessité de « *faire quelque chose* » suite à une grosse dispute conjugale. Elle prend conscience que sa situation de demandeuse d'emploi l'a attachée aux tâches domestiques et parentales, ce qui la rend très dépendante de son mari (« *et je vois que je suis seule dans un monde que je ne connais pas. Je ne connais pas la loi, je connais personne ! Je me sens faible, qu'est-ce que je dois faire ! J'ai pas de travail, j'ai pas de diplôme..* »). Elle conçoit la formation comme un levier pour lui permettre d'être plus autonome et émancipée. Ces différentes situations montrent que le déclic se lie assez bien aux motivations premières des candidats.



« Ma vie c'était mes enfants, mon mari, la maison, mais après un certain moment, j'ai dit stop quoi. Je dois voir les gens, voir comment ça se passe la vie ici. Mais en fait, je suis là, mais comme je suis toute seule dans ma bulle, j'ai pas de contact avec les gens beaucoup, je sais pas comment ça marche ici la loi, je sais pas... Vous voyez ? Je me dis non, je ne dois pas faire ça. Sentir que je peux faire des choses. » (Maryam)

L'approche par les obstacles à la formation de Lavoie et al. rappelle que certaines personnes n'ont pas ce déclic et la motivation à entrer en formation. Outre les obstacles liés aux conditions de vie, les obstacles dispositionnels peuvent fortement jouer notamment via le sentiment de capacité et de confiance en soi. Nous n'avons pas rencontré ce cas de figure puisque toutes les personnes rencontrées ont finalement effectué au moins une formation. À l'instar de Dalil qui parle de sa « *phobie du français* », ce type d'obstacle ne semble pas présent à ce stade-ci.

2. Une question de possibilité ?

Un certain temps peut s'écouler avant que l'individu ait un déclic afin de concevoir un projet de formation. En outre, d'autres éléments peuvent perturber le lancement d'un tel projet. Certaines personnes expliquent avoir différé, volontairement ou involontairement, leur projet de se former. Les causes sont variées, mais ces « *choses qui font que* » (Chéïma) se rapportent globalement aux conditions de vie.

Peu après son arrivée en Belgique, Pierre a été freiné par des difficultés administratives et financières qui l'ont contraint à s'écarter des études à « plein temps » (« *parce que s'il n'y a pas de moyens, tu ne seras jamais très à l'aise* »). Lory traverse des longues périodes d'hospitalisation, des courtes périodes d'emploi, de sans-abrisme ainsi que des admissions en centre thérapeutique. Tout ce parcours occasionne des troubles physiques, psychiques et mentaux. À son arrivée en Belgique, Chéïma est seule avec ses jeunes enfants. Elle décide de chercher du travail, malgré son envie de reprendre des études. Sa priorité est de sécuriser sa famille mais elle ne peut compter que sur elle car elle n'a aucun réseau soutenant. Maliha, isolée, est également très occupée par la charge de ses cinq enfants. Comme cela lui prend beaucoup de temps, elle ne peut d'ailleurs travailler qu'à mi-temps avec les titres-services.



« Dès que je suis arrivée, j'ai commencé. Je me suis directement inscrite à une formation, et j'avais fait de l'administratif, oui. Puis après, j'ai eu des soucis parce que mon mari ne, n'était pas encore revenu, j'avais mes trois enfants et j'étais toute seule et ils comprenaient pas le français, je devais les inscrire à l'école, démarches du CPAS, tout, tout ce, tout ce qu'il en suit et j'ai dû faire un choix. Malheureusement quand j'ai fait la formation, j'ai eu le décès de mon père, j'ai dû repartir (au Maroc). Juste après, j'ai eu des soucis d'argent. Je devais absolument trouver un travail, c'était pas possible de faire une formation. Parce que mes enfants, c'était moi qui m'occupais d'eux, je devais les emmener à l'école, les ramener, moi j'étais toute seule. Mon mari n'était pas encore là. [...] Du coup, j'ai dû abandonner et puis juste après j'ai dû travailler. C'était à Mons, et puis ça allait me prendre beaucoup de temps, j'aurais négligé les enfants. Donc, je me suis retrouvée dans une cuisine d'un hôpital. » (Chéïma)



« C'était difficile. C'était très, très difficile, parce que je voulais faire une formation, mais vu le bas âge des enfants, les surveiller, faire leurs devoirs, je ne pouvais pas me permettre moi, de suivre une formation parce que je me suis dit quand même avec le recul, j'aurais dû quand même penser plus faire des études, ne serait-ce qu'un diplôme pour avoir... je dirais pas les titres-services, ce n'est pas un boulot indécent, c'est quelque chose que j'aime aussi beaucoup faire parce que je suis en contact avec des personnes. Mais pour moi c'était un sacrifice, c'était ça à mi-temps et aussi élever mes enfants, qui étaient aussi une priorité pour moi. » (Maliha)

Tous ces récits s'accordent sur le caractère particulièrement instable de la situation d'avant l'entrée en formation. Les difficultés s'accumulent et se renforcent mutuellement : difficultés administratives (démarches prioritaires pour le statut, le logement, etc.), difficultés financières (obtenir un revenu minimum pour vivre, puis le garantir sur la durée), difficultés familiales (temps et énergie à consacrer aux enfants et au foyer), mais aussi celles liées à l'immigration et à la santé. Elles déstabilisent les cours de vie et s'érigent en véritables obstacles à la formation.

S'il peut y avoir des regrets, la formation semble tout simplement impossible à réaliser. Lory explique :



« Ça fait que tu tiens ou pas parce que si financièrement ça va pas, dans la tête ça ne va, tu ne sais pas rester en cours comme il faut. C'est une logique, non négligeable. L'un ne va pas avec l'autre. {sic} T'as pas de logement, tu ne peux pas avoir la tête tranquille, t'as pas la tête tranquille, ben forcément le physique il ne va pas bien. Forcément la concentration n'est pas possible. La formation ce n'est pas possible, c'est tout. » (Lory)

Chaque individu dit vouloir relancer son projet de formation une fois ses conditions de vie stabilisées. Pour Pierre, la stabilisation arrivera après sa régularisation et l'ouverture de son droit aux allocations de chômage. Il épargne davantage, travaille en ALE et fait des petits boulots de nuit, « à gauche, à droite ». Il peut ainsi gérer ses dettes et les transferts d'argent pour la famille restée au pays grâce à du travail. Pour Lory, ce sera après avoir vécu plusieurs mois dans une maison thérapeutique. Elle y reçoit une médication adaptée, est suivie par plusieurs professionnels et se sent plus apaisée. Pour Chéïma, ce sera une fois ses enfants devenus adultes et autonomes, son mari à l'emploi et elle-même au chômage et dans l'incapacité physique de poursuivre son précédent travail. Pour Maliha, ce sera après de

longues années de travail et une rupture de contrat particulièrement difficile. Elle reçoit le soutien de professionnels de la santé qui construisent avec elle un trajet de réintégration socio-professionnelle.

À rebours de ces situations de blocage, d'autres personnes expliquent avoir surmonté une série de difficultés interférant avec la réalisation de leur projet de formation. Elles y sont arrivées en mobilisant les ressources à leur disposition, ce qui a évité la conversion de ces difficultés en obstacle à la formation. Les difficultés en sont même relativisées, ce qui souligne l'importance de leur dimension subjective. L'idée de « cumul de difficultés » est également moins présente dans leur récit.

Alors que les personnes estiment avoir les moyens de « s'offrir » la formation, certaines projettent de se lancer dans une formation même si leur situation financière est problématique. Pour ces personnes, cela est possible parce qu'elles se sont adaptées à la vie avec de faibles revenus (pour autant que ceux-ci soient stables dans le temps). Ce revenu minimum permet de payer les frais liés au ménage et n'est pas menacé par le fait de faire une formation. C'est le cas de Dalil qui perçoit une allocation de chômage depuis deux ans. Sa responsabilité en tant que chef de famille (deux enfants et une femme enceinte) le motive et sa manière de vivre frugale est clairement intégrée : « *Oui, mais on vit avec le minimum, pas de sortie, pas de restaurant, rien du tout, quand on vit avec l'espoir de réussir, voilà* ».

Tout le monde ne dispose pas du même poids dans la prise de décision au sein de son unité familiale. Ce poids change selon la distribution des revenus et la composition du ménage. Un conjoint en position de force pour la décision peut ne pas soutenir le projet de formation. Généralement, il considère cette activité non souhaitable voire déstabilisante pour le bon fonctionnement du ménage et du foyer. Face à ce blocage, il arrive que la personne cède et renonce à son projet de formation. Toutefois, certaines personnes affirment ce besoin, quoi qu'il leur en coûte. C'est ce qui s'est passé pour Nouria, Maryam et Aïssatou.



« Le problème, avant, il (mari) ne veut pas me laisser de faire n'importe quelle formation, même le cours de français. J'ai demandé plusieurs fois, il n'a pas accepté. Après, j'ai choisi de rester tout seule. (Et de pouvoir quand même faire votre vie alors ?) J'ai dit non, moi je dois rester juste à la maison, faire le ménage, garder les enfants, quand je voudrais sortir, je dois sortir avec lui, pas toute seule. C'est vraiment, ça pour moi, c'est un peu... J'ai envie de faire quelque chose pour moi, au moins de sortir toute seule, pas toute la journée avec lui, sortir un peu. Je désirais de faire quelque chose. C'est pour ça, j'ai choisi de faire le cours de français d'abord après la formation pour travailler. » (Nouria)

En s'engageant dans la confrontation de la sorte, ces femmes relativisent leur dépendance au conjoint. Elles conçoivent plusieurs ressources pour soutenir leur émancipation : famille et amis, réseaux de solidarité, recours à l'aide sociale, etc. Elles les activeront si elles se retrouvent seules ou même en cas de besoin pendant la formation.

L'affirmation du projet de formation ne se limite pas à la sphère familiale. Les personnes célibataires, par exemple, doivent parfois l'exiger face aux professionnels qui suivent leur dossier. C'est le cas de Rose qui, infirmière de formation, décide de ne pas rechercher l'équivalence de diplôme à son arrivée en Belgique. Il y a, pour elle, beaucoup d'incertitude et d'obstacles autour de telles démarches (temps de la procédure, incertitude sur ce qui

sera reconnu, fourniture de documents restés au pays). À ses yeux, la solution la plus souhaitable réside dans la formation professionnelle. C'est forte de cette conviction que Rose rencontre son assistant social au CPAS.



« (ndlr, l'assistant social demande :) 'Tu veux faire un article 60 ?' Je dis : 'non, pas maintenant'. Comment ça, je fais l'article 60 et au bout du compte, après, sans formation, sans rien, au bout du compte, retourner au chômage comme au CPAS, c'est la même chose. Il faut faire une formation. Je lui ai dit : 'non, moi je veux faire une formation'. Si aujourd'hui on me dit : 'oh non, tu as la formation à Charleroi', je pars habiter là-bas. Le plus important est que je fais une formation quand j'ai mon travail, je peux habiter où je veux. » (Rose)

C. DE L'ENVIE À L'OPÉRATEUR DE FORMATION : QUELLE ORIENTATION ?

Le besoin de se former ressenti par un individu, disposé et disponible à se lancer dans un tel projet, peut être satisfait grâce à l'offre de formation en Région de Bruxelles Capitale. Savoir que la formation est a priori accessible est une chose mais encore faut-il pouvoir définir plus concrètement ce projet et le mettre en place.

Les personnes intéressées par le fait de faire une formation n'effectuent pas souvent leur recherche en parfaite autonomie. Elles ont besoin d'aide pour accéder à l'offre de formation et la comprendre, mais aussi pour orienter leurs recherches en fonction de leur projet initial (voire de redéfinir éventuellement leur projet). À terme, l'objectif est de pouvoir identifier une ou plusieurs formations qui pourraient leur convenir. Or, il n'est pas évident de s'y retrouver parmi l'ensemble des métiers, des formations, des conditions d'accès et les informations pratiques. Ce besoin d'aide est d'autant plus fréquent pour les personnes qui connaissent peu ou pas le monde de la formation ou, plus généralement, les institutions. Sont plus concernées les personnes primo-arrivantes et celles dont le passé professionnel comprend peu de périodes de non-emploi.

C'est ici qu'interviennent les prescripteurs mentionnés plus haut. Pour rappel, ce sont à ces acteurs de première ligne que les personnes adressent généralement leur envie de réaliser une formation. Pour elles, il s'agit de la première confrontation de leur projet à la réalité institutionnelle et organisationnelle de la formation en Région de Bruxelles Capitale. C'est parfois même leur premier contact à propos de la formation avec des professionnels. C'est donc un moment déterminant de leur trajectoire, dont l'issue peut varier.

Les expériences positives rendent compte d'actions pertinentes d'information, de discussion sur le projet de formation et d'orientation. Pour Laurent, sans emploi après 28 ans de travail dans les médias, c'est sa conseillère qui lui permet d'envisager toutes les possibilités, dont certaines auxquelles il n'aurait jamais pensé.



« Faut dire Actiris m'a bien aidé. Ils ont pris leur temps. Ils avaient une sorte de coaching, comme ça, si je peux dire. Parce qu'au départ, je ne savais pas très bien ce que je voulais faire, j'avais pensé à assistant logistique. C'est travailler dans des hôpitaux, dans des homes, dans du truc coaching aussi, mais là on n'a pas trouvé, pas tellement trouvé ce qui me convenait. Donc on a parlé d'autres choses et c'est elle qui a commencé à me parler du social. Et je dis : 'oui, pourquoi pas ? Et voilà j'ai commencé, ça me plaît.' Et c'est la formation que j'ai faite (aide-familial). » (Laurent)

L'accompagnement par certains professionnels peut même aller jusqu'à recommander un opérateur spécifique de formation. Il n'y pas de blocage possible dans les démarches effectuées et l'enchaînement des étapes jusqu'à la formation est évident. C'est ce qu'expliquent Driss, aidé par une conseillère de son CPAS, ainsi que Morgane, accompagnée par une conseillère de la Mission locale de sa commune. Dans le cas de Morgane, l'extrait souligne particulièrement bien le souci de la conseillère d'articuler le projet de formation aux exigences liées à ses conditions de vie.



« Oui, elle me demandait, donc vu que j'ai expliqué que j'ai trois enfants, je me suis dit donc pour ça, ça va, parce que je sais encore gérer, parce que là on rentre à 9 heures et 16h30 on terminait, donc ça allait pour moi. (Là, c'était bon pour vous ?) Oui, c'était bon pour moi. J'ai essayé quand même, mais bon. Pour l'aide-ménagère et l'aide familiale j'étais avec elle un peu, elle m'expliquait un peu. On a cherché qu'est-ce que je peux faire encore et elle a imprimé des papiers pour moi et tout. (Ah oui, ok) Et là elle m'a dit, on va essayer d'envoyer un e-mail, j'ai envoyé un e-mail et ils m'ont répondu, ils m'ont dit qu'il y aura le test. (D'accord, si je comprends bien cette personne de la Mission locale vous a amené de l'info). » (Morgane)

Outre les prescripteurs, d'autres acteurs peuvent intervenir pour soutenir les personnes en demande de formation. Rita, en foyer d'accueil depuis plusieurs mois, se fait aider par l'équipe du centre. Diya recueille toutes les informations concernant une formation en informatique grâce à son mentor du programme « DUO for a JOB ».



« Non, en fait, j'étais inscrite chez Actiris. Ils m'ont envoyé un courrier par e-mail. C'était DUO for a JOB. J'ai regardé l'annonce DUO for a JOB, j'étais intéressée, c'est bien. J'ai eu un mentor pendant six mois et c'est lui qui m'a aidée. [...] C'est lui qui m'a parlé de l'Opérateur B. Sa fille, elle a fait le même chemin, une formation et puis elle a trouvé un travail. J'étais contente, j'étais aux anges quand il m'a dit tout ça sur cette formation. » (Diya)

Les professionnels rencontrés prennent une place importante dans le récit de ces personnes ayant reçu une aide satisfaisante. Ainsi, Audrey ne tarit pas d'éloges sur l'aide apportée par son dernier conseiller d'Actiris. Pour elle, la rencontre est providentielle et le professionnel exceptionnel, car il l'aide à définir et à concrétiser son projet de formation.



« Je suis tombée sur quelqu'un qui avait déjà un beau parcours aussi et qui a fait son travail de manière humaine et franchement ça s'est ressenti. C'est la première fois d'ailleurs de ma vie que je garde le numéro du gars qui s'occupe de mon dossier chez Actiris. En général ça finit je ne sais pas où dans l'appart ou dans la poubelle et là j'avais gardé bien précieusement parce que j'ai vu qu'il aurait été là pour m'aider s'il y avait quelque chose. » (Audrey)

En demi-teinte, on perçoit que les rencontres précédentes ont été plus contrariantes. Dalil le confirme, car il lui aura fallu plusieurs épisodes de recherche d'emploi et plusieurs rendez-vous avant d'obtenir un conseil sur la formation.



« Malheureusement parfois on est mal informé, on a l'impression, on est face à des gens qui veulent se débarrasser de nous : 'Je vous écoute, oui, oui, oui, non c'est bon vous pouvez passer, c'est comme ça, allez, allez au suivant'. » (Dalil)

Ces rencontres contrariantes sont un premier obstacle auquel certaines personnes sont confrontées au moment de partager leur projet de formation avec des professionnels. Sont en cause les professionnels rencontrés (manque d'investissement, de connaissances), le déroulement de la rencontre ainsi que le suivi effectué par le professionnel. La dimension subjective de l'obstacle importe au moins autant que sa dimension objective. Le cas d'Utku le démontre bien. Malgré l'accompagnement d'une Mission locale, il ne parvient pas à trouver un domaine qui lui convienne. Les conseillers se succèdent sans parvenir à définir avec lui un projet qui l'intéresse. Osman s'inquiète.



« Le conseiller m'a proposé d'aller dans la vente dans des magasins. J'ai fait cette formation pour arriver à un emploi. J'ai arrêté la formation mais je ne sais plus quand. [...] J'ai retéléphoné à la mission locale pour avoir un rdv et sortir de ça. Le conseiller emploi était parti donc j'ai eu une dame. [...] Ça correspondait à trouver un métier mais il y avait des exercices qui n'étaient pas clairs pour moi. C'était effrayant et les personnes m'effrayaient aussi. J'ai demandé à la mission locale pour parler à une psychologue. »
(Utku)

Un second obstacle concerne les contenus des rencontres où les informations sont incomplètes ou erronées. Les personnes vont rarement vérifier ces informations chez d'autres intervenants car elles se fient à la parole du professionnel (*« comment pourrait-il se tromper ? »*) et le domaine de la formation leur semble complexe et spécialisé (*« comment pourrais-je le discuter ? »*). L'histoire de Maryam rend bien compte de cet obstacle.

En Belgique depuis 2004, Maryam a suivi des cours de français dans une école de quartier. Elle a ensuite travaillé dans le nettoyage puis en tant qu'auxiliaire à l'enfance, sous statut ALE. Après son dernier accouchement, son ancien employeur ne l'embauche plus. De nouveau au chômage complet, elle découvre les formations professionnelles pour adultes. Elle se rend chez Actiris pour trouver un opérateur de formation afin de devenir auxiliaire de l'enfance.



« En fait, c'est là que l'idée est venue de faire auxiliaire de l'enfance. Et le moment que je voulais faire auxiliaire de l'enfance, je suis partie à Actiris pour demander pour faire ce diplôme. Ils m'ont dit qu'il fallait un diplôme secondaire. Mais moi, j'avais pas un diplôme secondaire. Ils ont donné des adresses, et toutes les écoles qui font ça. Et une fois j'ai appelé, ici, je pense à Madou. Il y avait une école pour ça, et ils m'ont dit 'oui, il faut le diplôme secondaire' et j'étais triste, j'avais mal au cœur de, j'ai pas de diplôme secondaire. » (Maryam)

Maryam ne peut pas accéder aux formations qui lui sont proposées car elle a été déscolarisée à la fin de ses primaires, au Maroc. Elle renonce à son projet car elle l'estime inaccessible. Sa situation de chômage sans issue se prolonge. Bien plus tard, elle apprend l'existence d'autres formations pour auxiliaire de l'enfance qui ne requièrent pas de diplôme. Son projet de formation a été différé car elle n'a pas reçu une information adéquate à son niveau de diplôme. La faiblesse de son réseau et de ses connaissances en la matière ne lui permet pas d'avoir l'information correcte plus tôt.

Si certaines personnes effectuent leurs premières démarches de recherche avec le soutien de professionnels, d'autres ont décidé de s'orienter seules parmi les formations proposées aux adultes. Sont concernées les personnes très éloignées des organismes d'aide

en matière d'insertion socio-professionnelle et les plus jeunes récemment sortis de l'enseignement, comme Maxence, Angelos et Souleymane. Ceux-ci expriment souvent leurs facilités à chercher et à appréhender seuls cette offre, notamment à partir des différents sites internet (dont le site d'orientation généraliste www.dorifor.be).



« J'ai quand-même pris aussi un certain temps pour savoir dans ce que je voulais vraiment me relancer, dans autre chose que la photo. Donc j'ai essayé de vraiment trouver un, limite une reconversion mais sans trop réellement. Sans trop réellement, parce que je peux pas dire que, une reconversion sans avoir eu, on va dire, un diplôme ou un CESS quoi, on peut pas vraiment dire ça, mais pourtant. (Oui, d'accord, l'idée de s'orienter vers autre chose quand-même, d'accord. Et vous aviez des supports pour cette réflexion de réorientation, vous aviez de l'aide pour ça ?) Franchement, non, j'ai pas eu d'aide de quelqu'un précisément. J'ai vraiment fait mes recherches moi-même de mon côté. Enfin, je ne vois pas qui aurait pu réellement m'aider, à part quelques connaissances, des amis qui, eux, l'ont déjà fait on va dire. » (Maxence)

Enfin, d'autres, comme Amina, Chéïma et Osman, effectuent seuls leurs recherches car ils se méfient des organismes d'aide. Ces personnes ont vécu des expériences négatives ou à tout le moins peu concluantes en matière d'accompagnement, mais ont néanmoins conservé leur envie de réaliser une formation. Elles mettent en œuvre d'autres démarches de recherche, notamment en recourant à leurs propres réseaux ou en allant directement à la rencontre d'opérateurs de formation de proximité. Chéïma, par exemple, au moment de reprendre ses recherches, privilégiera son ancien opérateur de formation plutôt qu'Actiris.



« Et aussi par rapport à, j'étais un peu perdue, j'avais besoin d'être orientée, de ce que j'aime faire et ce que je pourrais, ce qui me plairait de commencer à faire, pour pas faire n'importe quoi et laisser tomber surtout, parce que cette formation je l'avais déjà fait il y a, en 2000 et franchement ça m'a apporté beaucoup. Et j'ai voulu la refaire parce que, en sachant que voilà, là ils ont tous les renseignements, ils ont tous les conseils, ils ont tout ce qu'il faut et franchement, ça aide beaucoup. [...] Parce que, quand on va à Actiris, pour chercher, pour faire des demandes de renseignements par rapport aux formations, ils disent pas grand chose. Par contre, ceux du CPAS oui. Ils sont beaucoup renseignés. » (Chéïma)

Malgré les moments d'errance, ces personnes sont assez satisfaites des recherches effectuées seules. Elles arrivent à choisir une formation a priori pertinente. Cela ne signifie pas que chercher seul ne comporte aucun obstacle à l'engagement et au maintien en formation. Ces difficultés sont reportées dans le temps puisqu'elles sont liées aux premiers contacts concrets avec le monde de la formation et son fonctionnement. Elles seront potentiellement révélées lors de la rencontre avec l'opérateur de formation voire au cours de la formation.

D. PARVENIR À S'INSCRIRE ?

S'inscrire en formation est l'ultime étape pour les personnes désireuses de se former et ce, qu'elles aient été aidées par des professionnels ou non. Cependant, l'entrée en formation peut à nouveau être différée, principalement en raison du fonctionnement pratique de l'opérateur et des actions de formation.

Les opérateurs de formation gèrent les entrées au moyen de conditions d'accès. Certaines formations peuvent ainsi requérir un niveau de diplôme ou une limite d'âge (formations ciblant les jeunes, « les moins de... »)¹. Elles s'organisent également en suivant des modalités spécifiques, régulées par des calendriers et des listes d'attentes. Ce sont deux éléments qui peuvent être totalement inconnus des personnes lors de leurs premières démarches. Ces difficultés surprennent, que la personne ait été préalablement aidée ou non par des professionnels.



« Il (note : le conseiller Actiris) m'a imprimé des feuilles de formation, et j'avais des formations. J'avais plein de formations, j'ai téléphoné et là j'ai été moi-même pour voir comment c'est le centre, comment ils sont les gens et tout ça. Et il y a des formations c'est vrai, en septembre, que c'était complet. J'ai téléphoné et c'était complet parce que je ne savais pas qu'il faut prendre des formations au choix et tout ça, moi j'ai pas de formation pour ça... (Mais vous découvriez le monde). Je ne savais pas qu'il faut prendre la formation depuis janvier et parfois mai même, alors je savais que moi c'était en septembre et tout était complet. » (Naëlle)

La demande est traitée de façon très pratique par les opérateurs. La personne est souvent livrée à elle-même. Que faire ? Attendre, chercher autre chose ou laisser tomber ? Le manque de connaissance concernant la diversité des formations et des opérateurs restreint les opportunités de rebondir. La personne est bloquée à cause de l'information très limitée qu'elle détient sur les formations pouvant lui convenir.

Maryam explique avoir attendu longtemps pour débiter la formation souhaitée. Elle doit, hélas, relancer à plusieurs reprises son inscription auprès de l'opérateur. Elle se dit qu'elle doit tenir bon. Son choix est très limité car elle ne connaît pas d'autres opérateurs de formation : c'est là ou rien.



« J'ai téléphoné. Et ils ont dit qu'ils vont m'appeler, parce que, au milieu de l'année je me souviens, et après j'attends, j'attends qu'ils me téléphonent. Ils n'ont pas téléphoné. Et vers la fin de l'année, j'ai appelé, j'ai dit 'voilà, j'ai téléphoné et vous ne m'avez pas encore appelée et tout'. Alors, elle me dit 'tellement on a beaucoup de gens et tout... Donne-moi encore ton numéro' (oui). Mais après ils ont appelé en septembre, mais il faut attendre une réponse, une lettre, tu vas recevoir à la maison (...). (C'était pas trop dur d'attendre pour vous à ce moment-là ?) Oui ! J'avais envie ! Du moment même, à ce moment-là... Parce que, pour ma fille, j'avais trouvé la place à la crèche, j'avais envie de faire en fait, je perds pas le temps, mais j'ai pas le choix d'attendre en fait, c'était la seule école que je connais, je ne connais pas une autre école qui fait la même chose. Je n'avais pas le choix, j'ai essayé. Et j'avais de la chance qu'ils ont appelé. » (Maryam)

De nouveau, beaucoup de personnes partagent leur incompréhension et le sentiment d'être complètement perdu. Le système qui organise les formations n'est plus « seulement » complexe, il semble insaisissable.



« Je faisais des recherches et je notais ce qui m'intéressait, et il y avait certaines choses où j'étais vraiment motivée à commencer la formation et puis du coup ça me cassait parce que voilà, j'allais, 'oui mais il vous faut un CESS...' Moi j'ai qu'un inférior. C'était ou ça, ou alors c'était l'âge, l'âge aussi. Il y avait des formations, il faut être jeune. Et voilà, c'était, ou alors la liste était pleine. Ou alors j'ai pas pris, j'ai plus cherché parce que je me disais : 'voilà, c'est trop tard'. » (Chéima)

(1) Relevé par plusieurs stagiaires au cours de leurs démarches pour intégrer une formation (Chéima, Maryam). Notons que la condition d'un niveau de diplôme minimum ne concerne ni Bruxelles Formation, ni ses partenaires (à l'inverse d'un niveau de diplôme maximum et/ou d'une limite d'âge pour certaines formations à destination des publics spécifiques). Dans les entretiens cependant, les candidats stagiaires ne font pas nécessairement la différence entre Bruxelles formation et ses partenaires d'une part, et les autres opérateurs de formation, d'autre part.

À l'inverse, certains stagiaires témoignent de leur accompagnement « parfait » qui va de l'information sur la formation pour adulte à l'orientation vers un opérateur spécifique de formation. Cet effet « boule de neige » va généralement de pair avec un nombre limité d'intervenants clairement identifiés. Les récits soulignent l'action d'orientation personnalisée et l'accompagnement complet. Les démarches pour parvenir à une formation se font sans encombre, logiquement et en confiance. Elles prennent fin lorsque l'opérateur de formation accepte de prendre en charge la personne. Cette dernière est alors intégrée dans le processus d'accès à la formation que l'opérateur supervise lui-même. Pierre explique :



« J'étais chez Actiris, j'étais là-bas comme ils mettent des programmes de formation (...), quand j'ai vu ça, je suis venu ici et puis une conseillère m'a conseillé. Bon, il faut que je commence par des tests pour voir vraiment ce que je pourrais faire parce que quand je disais l'informatique, ils ont dit que l'informatique, c'est vaste, il y a beaucoup de programmes dans l'informatique, il faut choisir ce que tu peux faire. C'est pour cela, ils m'ont envoyé donc vers la Mission Locale pour voir vraiment ce que je pourrais aimer quoi. (D'accord. Et vous êtes arrivé à la Mission Locale à ce moment-là ?) Oui, à partir d'ici, ils m'ont donné l'adresse de la Mission Locale, je suis allé là-bas à la Mission Locale et ils ont convoqué, ils ont commencé à venir comme je dis c'est aussi deux mois, donc après on fait aussi le calcul, un peu de logique, un peu de discussion aussi. » (Pierre)

Les démarches peuvent aboutir positivement pour les personnes s'orientant seules car elles sont parvenues à mobiliser les données informationnelles et organisationnelles. De la sorte, ces dernières sont « capacitées » dans le sens où elles arrivent à convertir les ressources nécessaires pour développer et concrétiser leur projet de formation en toute autonomie. C'est le cas d'Amal.



« D'abord comme je viens de vous dire, j'ai été sur Internet, j'ai regardé tout ça. Après, j'ai été sur place pour vraiment me renseigner pour les dates et pour tous les démarches. À ce moment-là, ils m'ont communiqué les dates des examens, pas des examens mais bon... (Des épreuves) voilà, des tests et tout ça. [...] il y avait une journée d'information, donc ils ont expliqué un petit peu quoi comment. (D'accord) J'ai dit ça, c'est le top pour moi. (Ça pour vous c'était important d'avoir cette journée de formation avant ?) Oui, bien sûr, bien sûr, bien sûr. Pour moi, je trouve c'est nécessaire parce qu'on vient comme ça oui, tout le monde va dire c'est beau, c'est parfait chez nous. Il faut quand même qu'ils ont expliqué quoi, comment. C'est surtout les matières : c'étaient traitement de texte, Word, dactylographie, français... » (Amal)

Alors qu'elle voulait se former rapidement, Amina est envoyée chez un opérateur qui propose de la tester en février pour commencer en septembre. C'est la douche froide, l'orientation n'a pas tenu compte de cet impératif. Sur les indications de sa sœur, elle entame les démarches pour la même formation au VDAB : *« ils m'ont appelée le 20 mai pour venir chez eux, j'ai commencé avec eux le 25 »*. Cette première expérience développe sa débrouillardise. Désormais, elle se mettra au centre de ses démarches pour la formation. Elle l'explique particulièrement bien quand elle parle des initiatives qu'elle prendra pour pouvoir accéder à une formation qualifiante.



« J'ai demandé : 'il y a quoi dans cet examen ?' Elle m'a dit : 'il faut avoir beaucoup de connaissances avec la conjugaison, la grammaire, le math de toutes les sortes, comme les pourcentages, les fractions, la règle de trois, les graphiques, les tableaux graphiques, les problèmes, il faut connaître tout ça.' Eh bien moi je ne suis pas forte dans ça, parce que je fais en 5^e primaire, j'ai fait juste les divisions, les multiplications, les soustractions et l'addition. Pas plus que ça. Je demandais : 'est-ce qu'il n'y a pas une école pour que je puisse avancer' et ils m'ont dit voilà, Bruxelles ici, il faut aller à Actiris. Je suis venue ici, ils m'ont fait de passer un test ici, à l'Opérateur S en face pour quatre semaines. Dans cette formation-là, j'ai réussi en néerlandais, en français j'ai réussi mais dans le math, j'avais à 36%. Elle m'a dit : 'quand même vous avez pas beaucoup de mal, mais vous avez montré que vous êtes un peu douée.' Alors j'ai proposé qu'on me donne des écoles et ils m'ont donné une école là où j'étais à Laeken. Et là-bas, j'étais depuis septembre jusqu'à maintenant. Maintenant j'ai pris rendez-vous avec l'Opérateur E pour aller passer mon examen, le 9 juillet. » (Amina)

Cependant, les démarches en solo paraissent plus compliquées, en raison de la quantité d'informations collectées avec lesquelles il faut jongler. Cette maîtrise du fonctionnement des formations a un coût, à la fois factuel et mental. Factuel, car cette expertise s'est construite avec le temps et ce, à travers de nombreuses tentatives. Mental, car il y a une pression à porter cela seul, qui est accentuée avec le temps qui passe.

Tahra, par exemple, s'est toujours informée seule pour ses formations. Les ouvertures d'inscription, les tests de sélection et les entrées en formation sont inscrits dans son agenda plusieurs mois à l'avance. Aujourd'hui, pour ne pas perdre de temps, il lui arrive de présenter des tests d'entrée pour une formation qualifiante en même temps que de suivre une formation pré-qualifiante. Elle a appris qu'une mauvaise orientation pouvait lui coûter cher.



« (D'accord et vous dites 'c'est pour ça qu'il faut se renseigner', parce que sinon vous loupez la formation, c'est ça ?) Oui voilà c'est ça, on loupe la formation, on loupe tout. Il faut être attentif. (Et comme vous, il faut suivre directement les dates et tout. Parce que je suppose que ce n'est pas tout de retenir le début de la formation, si vous n'avez pas intégré qu'il y avait un test avant, vous êtes partie pour...) Voilà, encore pour une année ou je sais pas. » (Tahra)

E. CONCLUSION

Ce chapitre a traité les premières démarches réalisées par les individus pour parvenir à entrer dans une formation spécifique. Il s'agit d'un temps particulier pour les personnes désireuses de faire une formation car elles se confrontent pour la première fois au monde de la formation et à son fonctionnement.

Nous avons relevé plusieurs obstacles qui peuvent bloquer les personnes dans la réalisation de leurs démarches pour trouver une formation. Premièrement, le manque de connaissances par rapport à la formation de manière générale empêche l'élaboration d'un projet de formation. Pour ceux qui ignorent tout de l'existence des formations ou de leurs droits à y prétendre, il n'y a aucune possibilité de considérer la formation comme une ressource. Une deuxième catégorie d'obstacles concerne le cumul des difficultés liées aux conditions de vie. La formation est maintenue hors de portée des personnes qui sont en situation de pré-

carité et d'isolement profond. Troisièmement, des obstacles interviennent au moment de l'action d'orientation, lorsque la rencontre n'est pas de qualité ou lorsque les informations sont incomplètes ou erronées. Dans ce cas, la personne n'est pas suffisamment équipée pour faire avancer efficacement son projet. Enfin, une dernière série d'obstacles joue lors de la prise de contact avec l'opérateur de formation identifié. Les personnes se heurtent à des conditions d'accès et à des normes organisationnelles spécifiques. Leur manque de connaissance concernant la formation et d'autonomie en matière de recherche limite considérablement leurs possibilités de concrétiser effectivement leur projet de formation.

À travers les différentes conceptions possibles de la formation, nous avons pu nous pencher sur l'origine du projet de formation des personnes rencontrées. La quasi-totalité de ces personnes considère effectivement la formation professionnelle comme une ressource dont chacun peut se saisir pour « réaliser son cours de vie ». La liberté de choix est plus restreinte lorsqu'un individu se dit dans l'impasse (face à la recherche d'emploi ou à d'autres conditions de vie). L'individu détient moins « d'options de vie qu'il peut réellement mener et auxquelles il a des raisons d'accorder de la valeur » (Bonvin et Farvaque, 2008, p.52-53). Malgré cette potentielle restriction dans l'étendue de ses choix, le projet de la formation n'est pas perçu comme une contrainte, mais bien comme une opportunité. C'est une condition de base qui a son importance car la personne dispose encore à ce stade de possibilité de sortir ou de contester des options qui ne lui conviendraient pas.

Selon Lavoie et al., ce sont des obstacles de type informationnel et de type institutionnel qui interviennent davantage en amont de la formation. Pour les barrières institutionnelles, nous retrouvons effectivement directement l'accueil, l'orientation et les conditions d'accès (point D). De façon plus indirecte, il y aura également tous les contenus des informations transmises concernant l'offre de formation et son organisation (horaires, contenus, formules d'apprentissages, mesures de soutien à la formation, etc.). Pour les barrières informationnelles, l'analyse met en évidence la publicité sur la formation (et son accessibilité, point A) ainsi que les informations transmises (et leur qualité, points C et D). Il n'y a pas de barrière liée aux images et stéréotypes que l'information pourrait susciter ou renforcer. C'est peut-être dû au public visé par la présente étude qui, contrairement à celui approché par Lavoie et al., a effectué au moins une formation depuis ses premières démarches. De manière générale, nous pouvons constater que les auteurs négligent les acteurs tiers de la formation, comme les prescripteurs, qui peuvent aussi transmettre les informations à propos de la formation.

Les conditions de vie constituent un obstacle évident pour les personnes en situation précaire car le cumul de difficultés qui caractérise la précarité rend impensable toute formation (point B). Les conditions de vie interviennent également quand les obstacles sont liés au fonctionnement de la formation pour adultes et à son organisation. Ainsi, ce sont les personnes les plus éloignées des institutions et des organismes d'aide bruxellois qui accumulent les obstacles lors de leurs premières démarches pour construire leur projet de formation. Sont davantage concernées les personnes d'origine étrangère, isolées, maîtrisant peu le français et/ou ne percevant pas d'allocations. Au plus les relations avec les organismes sont faibles, au moins il leur sera facile de se faire aider pour recueillir et traiter l'information. Par ailleurs, la collecte, le traitement et la critique des renseignements obtenus sont des compétences travaillées à l'école ou dans la vie professionnelle. L'absence de cette compétence accroît les difficultés des personnes faiblement scolarisées et ayant peu travaillé. Tous ces éléments renforcent la dépendance des personnes les plus fragili-

sées à l'action des professionnels de l'orientation. Cela souligne l'importance du rôle des prescripteurs de formation, mais aussi des acteurs de première ligne au sens large (foyer d'accueil, etc.) et des opérateurs de formation.

L'analyse des entretiens permet de considérer l'action d'orientation, intervenant en amont de la formation, comme une ressource à part entière. L'orientation a pour tâche de mettre l'information existante à disposition du public. Son but est de permettre de trouver la formation la plus adaptée et la plus souhaitable aux yeux de la personne. À l'inverse, une action de mauvaise qualité va postposer le projet de formation. Ce qui joue, c'est une restriction considérable des choix de la personne en matière de formation (dans le temps et l'espace, par rapport aux conditions d'accès, au nombre de formations, etc.) par rapport à ce qu'il lui est possible et souhaitable (conditions de vie). Cette restriction peut devenir une contrainte (« *cette formation ou rien* ») voire un blocage (« *il n'y a rien qui existe pour moi* »). Ce constat montre que cette restriction pourrait empêcher les individus à concrétiser leur projet de formation. Il faudrait interroger des personnes qui ne sont pas entrées en formation pour confirmer cette hypothèse.

L'aspect cumulatif et l'effet « boule de neige » sont particulièrement visibles au moment des premières démarches. Les expériences positives sont fluides, rapides, sans histoire. Dans les récits, les étapes s'enchaînent et le propos glisse rapidement vers la formation et les espoirs qu'elle nourrit.

Les expériences négatives sont, quant à elles, longues, laborieuses et empreintes de regrets. Pour certaines personnes comme Maryam, Dalil et Naëlle, c'est un point noir important dans leur histoire. Elles ont perdu du temps et ce temps se compte parfois en années. Les organismes prescripteurs sortent également perdants de cette situation. Au mieux, il leur est reproché leur manque d'expertise spécifique. Au pire, on les réfute en tant qu'acteurs de l'orientation. Cela peut se solder par une méfiance voire un retrait des personnes à l'égard de l'ensemble des potentiels acteurs de l'insertion socio-professionnelle.



« Je changeais des gens ben, qu'ils donnent une bonne information, qu'ils t'aident en fait, quand tu pars demander des choses. Ils peuvent donner beaucoup de... Pas une chose que tu dois demander et après ils te donnent et voilà tu es parti. Ils doivent te proposer des choses. Parce que toi tu viens dans un monde que tu ne connais pas, les eux, tu ne les connais pas... Il peut t'aider de voir, ouvrir les yeux comme on dit, qu'il y a beaucoup de chemins, 'voilà si tu fais ça, tu peux faire ça. Voilà, tu peux continuer, faire du français, améliorer ton français...', te conseillent en fait. 'Va faire ça va faire ci'. Ça, je vois que si j'avais ça avant, quand je suis arrivé, je serai mieux. Je remercie Dieu aujourd'hui, maintenant aussi hein, mais peut-être que j'aurai plus de chance. Quand on est jeune, on apprend vite vous, vous n'avez pas d'enfant comme maintenant, vous voyez ? Les enfants parfois aussi ça te tient dans les pieds. Ils ne te laissent pas aller vite, quand on est comme ça seule, ça aide en fait, pour faire beaucoup de choses. » (Maryam)

4

L'ENTRÉE EN FORMATION PRÉ-QUALIFIANTE

Dans ce chapitre, les personnes intéressées par le fait de faire une formation concrétisent effectivement leurs démarches et entrent en contact avec un opérateur de formation. Passées les conditions dites administratives, les demandes de ces personnes, désormais considérées comme des candidates à la formation, sont traitées par les opérateurs sollicités.

Or, toutes ces personnes ne vont pas se rendre chez le même type d'opérateur. Le premier point concerne les individus qui s'adressent directement à un opérateur de formations de type pré-qualifiant. Le deuxième point considère ceux qui sollicitent directement des formations professionnalisantes. Le troisième point réunit toutes les expériences d'accès à la formation pré-qualifiante étudiée. Enfin, dans le quatrième point, les conditions de vie seront reprises pour voir comment elles peuvent intervenir au moment de la finalisation de l'engagement en formation.

L'analyse propose de lire les chemins empruntés par les individus et la façon dont ils sont vécus en faisant le lien avec le projet de formation initial de chacun. Les candidats seront confrontés à différents éléments liés à l'organisation de la formation pour adultes, qui pourront potentiellement devenir des obstacles à l'engagement en formation.

A. RÉALISER LE PROJET DU PRÉ-QUALIFIANT

Certaines personnes intéressées par une formation concrétiseront leurs démarches directement auprès d'un opérateur de formation de type pré-qualifiant. Toutes souhaitent d'emblée l'acquisition du contenu et des compétences proposés par la formation pré-qualifiante. Cette catégorie concerne vingt et une personnes parmi les quarante rencontrées dans le cadre de cette enquête.

Par exemple, Francisco cherche expressément une formation qui pourra l'aider à découvrir un maximum de métiers et de formations en lien avec le secteur de l'informatique. Chéima exprime également ce besoin d'ouvrir le champ des possibles pour motiver son inscription dans la Détermination généraliste. Naëlle a besoin de revoir les acquis de base pour soutenir sa réorientation professionnelle. Morgane veut se former à un métier, mais elle ne sait pas ce qui lui conviendrait. Driss souhaiterait confirmer son intérêt pour l'informatique avant de se lancer dans une formation professionnelle en lien avec ce secteur.

Ces différents projets convoquent directement des objectifs liés à un type spécifique de formation pré-qualifiante. Les recherches s'orientent directement vers des opérateurs ou des intitulés de formation issus du pré-qualifiant car ce sont ces contenus spécifiques qui sont visés : apprentissage de la langue oral et écrit à quelque niveau que ce soit, apprentissage des mathématiques mais aussi Détermination d'un projet professionnel et orientation au cœur d'une offre de formation plus spécifique. Ainsi, Pierre, Francisco, Maliha, Driss, Naranbaatar, Osman, Bernadette, Chéïma, Morgane, Soan, Maxence, Laurent, Audrey, Utku et Angelos expriment chacun à leur manière ce besoin de découvrir davantage de métiers (liés à un ou plusieurs secteurs) avant de poser leur choix de formation. Rita, Naëlle, Aïssatou, Lory, Maryam et Ismaël veulent améliorer (ou réactiver) leurs connaissances de base.

Certains types de formation, telle que la Détermination généraliste et la Formation de base, sont davantage investis par ces personnes qui choisissent directement une formation pré-qualifiante. Cela s'explique par les objectifs spécifiquement travaillés par ces deux types de formation. Certaines personnes qui choisissent directement la formation pré-qualifiante ont néanmoins commencé avec une Détermination ciblée ou une Préformation. La plupart du temps, il s'avère qu'elles poursuivaient les objectifs d'une Détermination généraliste. Par contre, les personnes qui ont commencé avec une Détermination ciblée ou une Préformation poursuivaient malgré elles les objectifs d'une Détermination généraliste.

Le recours au pré-qualifiant ne se dessine pas d'emblée avec la même évidence pour tous les individus. Certaines personnes envisagent d'elles-mêmes et assez rapidement la nécessité de recourir à une formation de ce type. Elles effectuent leurs recherches seules ou avec l'aide d'un professionnel mais, dans ce cas, cette aide est plutôt considérée comme anecdotique par rapport à l'ensemble des démarches réalisées par la personne elle-même. C'est le cas d'Aïssatou. Dès son arrivée en Belgique, elle est convaincue de l'importance de parfaire son français pour accéder à la meilleure formation professionnelle possible. Pour elle, l'aide reçue par les organismes relatifs à l'insertion socio-professionnelle se réduit à une simple feuille avec les coordonnées des différents centres. Elle considère avoir établi son projet de formation seule.



« Non, je voulais faire le français pour parler au moins un peu le français. C'est pour ça, j'avais demandé les cours de français un peu, après je vais aller à la formation (mh, mmh). Maintenant, on m'a trouvé ça. (Donc, c'était, c'était votre choix premier, c'était la formation en français) Oui, c'était mon choix, oui. Parce que tu peux pas travailler si tu ne peux pas parler la langue. » (Aïssatou)

D'autres personnes parviendront également par elles-mêmes à des opérateurs du pré-qualifiant, même si leur projet paraît plus flou au premier abord. L'opportunité de se lancer concrètement dans la formation pré-qualifiante fait littéralement irruption dans leur vie. Les personnes s'en saisissent prestement, face à ce besoin de « *faire quelque chose* ». À l'instar d'Angelos et d'Osman, Maxence illustre bien ce cas de figure. Il se lance dans une formation « Projet formation pour l'emploi » alors que celle-ci était au départ adressée à son frère, par courrier. Dans une indétermination totale, il attend de la formation qu'elle lui fasse découvrir plein de secteurs et de métiers.



« J'avais reçu une lettre de la part d'Actiris qui n'était pas adressée à moi, qui était adressée à mon frère mais mon grand frère, lui, il n'avait pas besoin parce que, lui, était inscrit dans son école de, artiste. Du coup, il m'a fait : 'ben tiens, regarde, tiens', j'ai vu

la feuille, je l'ai mise de côté pendant genre une semaine et le dernier jour de l'inscription j'ai fait : 'ben, vas-y, je vais me renseigner, je vais contacter et on verra.' Parce que sur le côté j'étais en train, j'étais aussi en train de chercher quelque chose, une formation. Et, voilà, c'est vraiment par pur hasard que je suis tombé dessus. » (Maxence)

Enfin, certaines personnes bénéficieront très tôt de l'aide de professionnels pour définir leur projet de formation. Cette intervention, en amont de toute tentative de formation, permet une construction plus rapide du projet de formation. Qu'il s'agisse de prescripteurs ou d'acteurs de première ligne, les professionnels proposent l'orientation qu'ils jugent la plus adéquate en lien avec les projets et les besoins des personnes. C'est une aide dont bénéficient Driss, Laurent et Rita par exemple.

Rita veut être esthéticienne. Elle a d'ailleurs déjà exercé le métier en Italie. Elle veut également devenir plus autonome, rompre avec la dépendance au CPAS. L'inactivité la pèse car, seule, elle est confrontée aux souvenirs de traumatismes passés. Quand elle a parlé de son envie de faire des formations, c'est l'équipe de la maison d'accueil qui cherche et lui fait des propositions. À ce moment-là, elle dit à Rita qu'elle mélange encore beaucoup le français et l'italien en justifiant : « *tu ne peux pas mélanger encore les deux langues pour un travail* ». Ils s'accordent ensemble sur la nécessité de commencer d'abord par une remise à niveau en français et en mathématiques notamment.

Le cas de Rita montre que la formation pré-qualifiante n'a pas pour seuls buts d'orienter, d'apprendre ou de stabiliser des acquis. D'autres motifs sont mis en exergue par les candidats tels que l'activité, l'occupation mais aussi l'émancipation et l'intégration.

D'autres éléments distinguent les personnes aspirant directement à une formation pré-qualifiante. Ainsi, toutes n'ont pas la même expérience en matière de formation. Parmi elles, neuf personnes ont déjà effectué une formation avant la formation pré-qualifiante étudiée dans la présente étude.

Pour certaines personnes, la formation souhaitée suit une autre formation, également distincte de la qualification. Le délai de cet enchaînement est assez réduit : seuls quelques mois séparent la fin de la précédente formation et le début de la formation souhaitée. C'est le cas pour Francisco, Naëlle et Aïssatou. Rita, quant à elle, enchaînera directement un second module de Formation de base chez le même opérateur.

Pour d'autres personnes, la reprise de formation se fait après une pause de plusieurs années. Naranbaatar et Maliha ont été à l'emploi pendant ce laps de temps alors que Maryam, Lory et Chéïma ont connu une forte dégradation de leurs conditions de vie. Toutes ces personnes expliquent identifier seules une formation spécifique et ce, avec une certaine facilité. Elles s'appuient pour cela sur leurs précédentes expériences en matière de recherche et de démarches. Maliha, Chéïma et Lory retourneront directement chez un opérateur connu car elles ont apprécié leur soutien. En outre, comme l'explique Lory, ce choix la rassure et facilite sa reprise de formation.



« Et donc c'était important pour moi de pouvoir retrouver des gens qui me connaissent déjà, qui connaissent mon parcours. Je ne dois pas tout recommencer, il y a des éléments à ajouter éventuellement mais où je me sentais un peu comprise par rapport à mon projet et qu'ils connaissent mon projet qui était toujours le même. » (Lory)

Enfin, tous les candidats n'inscrivent pas nécessairement la formation pré-qualifiante dans un objectif de formation plus large. Leur projet de formation se limite à la formation pré-qualifiante et n'est pas envisagé dans un « parcours ». Certains candidats se concentrent uniquement sur ce qu'ils peuvent retirer de cette formation spécifique. Ils ne lient pas leurs futurs acquis à la possibilité d'enchaîner sur d'autres formations mais bien à une amélioration plus globale de leur situation actuelle. Par exemple, Ismaël veut parfaire sa connaissance de la langue mais n'envisage pas de formation ultérieure puisqu'il se considère déjà formé à un métier. Maliha vise la Détermination généraliste pour soutenir son projet de réinsertion sociale et de remobilisation de soi. Osman et Angelos éprouvent quant à eux le besoin d'avoir une occupation/activité après de longs mois « *sans rien faire* » (Osman). Ces cas mettent en évidence que le souhait du « pré-qualifiant » ne précède pas nécessairement celui du « qualifiant ».

Néanmoins, la plupart des personnes aspirent à se servir de la formation comme d'un tremplin pour leur projet d'insertion socio-professionnelle. Elles estiment que les acquis de la formation permettront de parvenir à la formation professionnelle qui leur correspond (Détermination) et qu'elles seront capables de mener à bien (remise à niveau). La perspective d'enchaînement au moment de débiter la formation pré-qualifiante est plus ou moins claire selon les personnes.

De prime abord, il est plus difficile pour les personnes de définir préalablement à la sensibilisation professionnelle leur future formation. Les individus ont de fortes attentes envers la formation à la fois pour déterminer un métier mais aussi pour identifier un opérateur de formation qualifiante adéquat.



« Je suis venu ici et puis une conseillère m'a conseillé. Bon, il faut que je commence par des tests pour voir vraiment ce que je pourrais faire parce que quand je disais l'informatique, ils ont dit que l'informatique, c'est vaste, il y a beaucoup de programmes dans l'informatique, il faut choisir ce que tu peux faire. C'est pour cela, ils m'ont envoyé donc vers la Mission Locale pour voir vraiment ce que je pourrais aimer quoi. »
(Pierre)

Les perspectives d'enchaînement sont par contre établies plus systématiquement dans deux situations. Premièrement, les personnes qui disent avoir reçu une aide adéquate des professionnels pour définir leur projet effectuent généralement une ou plusieurs formations par la suite. Deuxièmement, celles qui ont déjà effectué d'autres formations récemment affirment clairement leur objectif de parvenir à une formation qualifiante grâce au pré-qualifiant.

Le cas de Naëlle comporte ces deux caractéristiques. Naëlle a toujours été intéressée par la comptabilité, mais elle y avait renoncé car elle n'a pas de diplôme équivalent au CESS. Elle renoue avec ce rêve lors de sa première Formation de base parce que la formatrice lui explique qu'il existe des formations adaptées à son profil.



« Il y a moyen de là que j'ai dit : 'alors il y a moyen de faire aide-comptable.' Il y a moyen de faire ça. Ils m'ont montré plein de choses, plein de centres et même comme je vous ai dit, entre temps, entre formation qualifiante et leur formation qui finit en janvier, elle m'a conseillée de faire, entre temps, de septembre à janvier, de rentrer parce qu'il y avait vraiment une formation qui finit, qui fait que cette période-là. Alors moi, je pen-

sais que les autres c'est pendant un an ou quand même un laps de temps que j'aurais pas, si c'était pas eux, j'aurais pas su faire cette formation, j'aurais dit « ben non ». Rentrer dans cette formation, couper le contrat et aller encore dans une autre je n'aurais pas pensé, mais ils m'ont bien guidée. » (Naëlle)

Ce premier opérateur de formation est déterminant dans l'élaboration du projet de Naëlle. Il la soutient dans l'expérimentation puis l'orientation de son projet professionnel (stage, salons de formation, etc.). Il lui indique des opérateurs de formations qualifiantes réputés et adaptés à son profil (pas de CESS, pas de connaissances du néerlandais requises). L'opérateur récolte également toutes les informations pour permettre son entrée en formation. Enfin, il l'oriente vers une seconde Formation de base, plus poussée, afin de la préparer au mieux à la formation qualifiante.

B. UN PROJET DE FORMATION DÉVIÉ...

Tous les stagiaires participant à des formations comme la sensibilisation professionnelle, la Détermination ciblée, la Préformation ou encore la Formation de base ne souhaitent pas d'emblée de telles formations. En effet, le projet de formation initial peut, pour certains stagiaires, être très différent des objectifs et des contenus des formations pré-qualifiantes. Cette situation concerne dix-neuf personnes parmi les quarante interrogées.

C'est le cas d'Amina, par exemple, qui veut un diplôme pour avoir un métier. Marquée par la faillite de son employeur, elle souhaite travailler en tant qu'indépendante. Les expériences négatives qu'elle a vécues quand elle cherchait de l'emploi confortent son projet (« *Ma soeur est au chômage, elle a trouvé un travail PTP, deux ans, puis tu es dehors, et après tu dois rester deux ans au chômage, mais on ne joue pas comme ça.* »). Joseph et Dalil veulent changer de secteur pour avoir un emploi plus stable auquel seules des formations professionnelles donnent accès. Diya cherche une formation qualifiante car elle estime que c'est la seule possibilité pour elle d'accéder à l'emploi sans diplôme. Tahra et Leyla doivent se former pour avoir le diplôme exigé pour l'exercice du métier de leurs rêves. Akim espère que le qualifiant lui permettra de trouver plus rapidement du travail. Pour Rose, la formation est la meilleure solution possible pour accéder avec certitude à un travail stable et épanouissement, à l'inverse des démarches pour l'équivalence de diplôme et l'article 60, etc.

Chacune de ces dix-neuf personnes lie son projet de formation à la qualification professionnelle. Celles qui ont un passé professionnel important veulent apprendre un métier différent de ceux déjà exercés¹. Les personnes qui ont des expériences professionnelles décousues ou peu consistantes aspirent à une stabilité d'emploi. Toutes considèrent la formation comme une ressource pour l'emploi ou, moins directement, comme solution par rapport aux impasses rencontrées dans la recherche d'emploi. C'est d'autant plus important qu'à leurs yeux, le travail est un facteur de stabilisation majeure. Ces personnes sont ainsi convaincues de l'importance de la qualification ou d'un document qui l'atteste. Il y a donc beaucoup d'espoir mis dans la formation professionnelle.

(1) Ismaël est la seule personne parmi celles ayant travaillé pendant une période importante qui souhaite poursuivre dans le même métier.

La qualification et l'insertion socio-professionnelle ne sont pas forcément des objectifs exclusifs. Tout comme pour le public visant initialement une formation pré-qualifiante, d'autres motivations peuvent s'ajouter au but premier. Jamâl, par exemple, recherche une formation

pour acquérir des nouvelles compétences et s'insérer professionnellement (avec « *un travail que je pouvais faire de mes mains* ») mais aussi pour favoriser l'obtention d'un titre de séjour de plus longue durée et ne plus être bloqué dans l'inactivité à cause de son statut.

Nous dégageons deux chemins par lesquels des personnes se destinant au qualifiant parviennent finalement en formation pré-qualifiante. La différence entre ces chemins repose essentiellement sur la manière dont les opérateurs approchés organisent la formation qualifiante et ses conditions d'admission. Nous relevons deux conditions possibles : la première est la réussite des tests d'accès et la seconde requière la réalisation préalable d'une autre formation.

1. ...face à l'échec

Les opérateurs de formations qualifiantes peuvent exiger différentes sortes de prérequis. L'existence de prérequis est envisagée pour garantir le maintien en formation ainsi que l'acquisition des compétences professionnelles visées par la formation qualifiante. Pour rappel, nous avons relevé dans le chapitre précédent qu'un niveau de diplôme pouvait être explicitement demandé en tant que « condition administrative ». Il existe par ailleurs un autre type de condition d'admission, lié aux connaissances requises.

En la matière, un petit aperçu peut être donné à partir de Dorifor. Les opérateurs peuvent attendre des candidats « *une bonne maîtrise du français oral et écrit* », « *(d') être capable de lire et d'écrire en français* », « *(des) connaissances suffisantes du français parlé et écrit* », « *(de) réussir un test de français* ». Les mathématiques ne sont pas toujours en reste (« *connaissance de base en mathématiques* », etc.), de même que l'informatique (« être à l'aise avec les manipulations de base des fichiers ») ou les aptitudes/performances de raisonnement et de logique. Cela dépend essentiellement des métiers visés et de la façon dont les formations sont conçues par les professionnels.

Des tests sont construits et soumis aux candidats. Pour pouvoir entrer en formation, les individus doivent satisfaire les attentes de résultats fixées par les opérateurs de formations.

Amina, Akim, Diya, Selma et Jamâl échouent aux tests mis en place par les opérateurs de formation qualifiante. Cela est arrivé également à d'autres personnes, qui ont commencé leurs démarches en matière de formation plusieurs années auparavant, comme Leyla, Tahra et Dalil. À ce stade de leur trajectoire, toutes ces personnes ont comme point commun de s'orienter sans l'aide d'organismes en lien avec l'insertion socio-professionnelle et la formation.



« *Moi j'ai raté, parce que français c'est..., faut écrire des textes et des textes. Par exemple, nous on a un petit texte comme ça, après il faut écrire trois à quatre pages par rapport à ce petit texte.* » (Leyla)



« *Parce qu'au début aussi c'était, c'était l'obstacle, c'est le français écrit parce qu'on devait passer des examens d'entrée, mathématique je n'ai pas de problème, mais le français, m'exprimer en français, je fais beaucoup de fautes d'orthographe en fait, le français je l'écris comme je le parle. Voilà, ça c'est mon problème, c'est ma phobie le français, c'est l'écrit.* » (Dalil)

Les tests et les examens d'entrée sont généralement utilisés afin de vérifier la correspondance des connaissances d'un candidat aux conditions requises par la formation visée. Ils peuvent également servir à sélectionner les stagiaires, dans le cas d'une formation très demandée par exemple. Le niveau (et/ou la motivation) de la personne est mis en balance avec celui des autres candidats.



« Ils m'ont dit : 'nous madame on fait le test. Il y a des gens qui ont connaissance avec la couture, il y a des gens ils ont moyen et des gens qui n'ont pas de connaissances. On va voir, à chaque fois on voit que dans les tests, on voit si une qui sait faire mieux la couture que l'autre, alors on sélectionne la meilleure.' (D'accord, c'est quand même bizarre dans le sens où) Moi, ce que je me suis dit, 'ils sont venus pour apprendre mais à la fin, si j'ai la connaissance avec la couture, pourquoi je viens chez vous ?' Mais c'est comme ça. » (Amina)



« Ben, je convenais pas pour eux, quoi. Il y en a eu un, j'ai fait un test d'une semaine, ben non. Et l'autre aussi, c'était un jour finalement. Mais c'est plus une question de place apparemment à ce que j'ai compris vraiment, il y avait beaucoup de demandes, vraiment beaucoup, beaucoup, beaucoup, du coup ils ont dû faire des sacrifices quoi et moi, je n'étais pas dans le bon lot. » (Akim)

Pour l'opérateur de formation qualifiante, la décision de refuser un candidat suite aux tests de sélection est claire : la personne n'a pas le niveau requis pour suivre la formation proposée. Si elle tient à cette formation, la personne doit palier les lacunes mises à jour par le test, le cas échéant par une formation. Cette décision, logique pour l'opérateur, est moins évidente pour les personnes « recalées ».

De fait, les candidats recalés aux tests vivent un réel blocage par rapport à leur projet initial de formation. Ne bénéficiant d'aucun soutien d'un professionnel dans leurs démarches, ils se sentent souvent seuls responsables de leur échec¹ et intériorisent la décision de refus.



« C'est ce qui m'est arrivé au début. J'ai laissé tomber parce personne..., c'est pas fait pour moi. J'ai pas le niveau. Il n'y a pas de solution. C'est de ma faute, d'abord j'ai pas dû aller vers cette direction, c'est ça ce que je me suis dit. » (Dalil)

Plus rares sont ceux qui discutent cette décision et relativisent les raisons du refus. Pris dans une impasse, Jamâl se rebiffe contre l'organisation des formations et les conceptions qui la sous-tendent. Comme il est éloigné des apprentissages scolaires et peu autonome en matière d'apprentissage, il attendait « d'apprendre » de la formation. Sa déception est grande et il ressent de l'injustice.



« En fait, j'ai cherché d'autres formations et quand j'arrivais, je passais pas parce que soit mon français, il était faible soit le calcul. Bon, imagine toi tu veux faire une formation peut-être en cuisine, à la base ils savent que tu connais rien, tu viens apprendre. Mais quand tu viens, on te donne des calculs. C'est normal tu, c'est normal t'as pas la note. (...) Bon, tu vois, c'est difficile pour quelqu'un qui, je sais pas qui, ça fait six ans ou sept ans qui n'a pas touché de bic, ou rien ça fait longtemps ou, que moi j'ai laissé les études tu vois ? Je veux dire il faut, une notion de calcul. J'avais pas fait les études, tellement les études étaient lointaines que je me rappelais d'un coup des trucs comme ça, tu vois. Voilà j'ai fait deux, trois, quatre, cinq tests comme ça, j'ai pas,

(1) Cela s'explique par leur intériorisation des normes liées aux politiques actuelles d'activation prenant appui uniquement sur la responsabilisation de l'individu (Zune et al., 2017), mais aussi par l'utilisation du test qui « objective » leurs résultats insuffisants.

tu vois. J'ai jamais eu accès quoi. Parce que soit le français était, le niveau de français était bas, soit les mathématiques étaient, tu vois, enfin j'avais jamais la note quoi, donc. Oui, c'était un peu difficile d'avoir la note. » (Jamâl)

L'ensemble de ces récits met en évidence que les tests d'accès sont des obstacles « à double face ». D'une part, les tests représentent un obstacle dispositionnel qui se compose des acquis fondamentaux (faibles) des candidats, de leurs apprentissages (interrompus, discontinus) et du temps passé sans les mobiliser (période sans emploi et/ou sans formation). D'autres part, ces tests sont un obstacle institutionnel car leurs contenus et leurs critères sont construits par les opérateurs de formation. Ceux-ci justifient l'usage des tests par la nécessité de sélectionner (« parmi tous ses profils, lesquels nous conviennent (le mieux) ? ») et, de manière générale, par la répartition des objectifs entre formation qualifiante et pré-qualifiante (« à quelle offre son profil convient-il ? »).

Prenons le cas de Leyla qui est refusée à maintes reprises pour une formation d'auxiliaire de l'enfance. Est-ce sa maîtrise du français à l'écrit qui est problématique, les critères fixés par l'opérateur de formation qualifiante ou bien les deux ? On peut d'autant plus se poser la question que Leyla exerce déjà le métier de façon bénévole et que ses compétences sont reconnues et appréciées par ses collègues. Si nous considérons un deuxième cas, celui de Jamâl. Son niveau de connaissance ne correspond pas aux attentes que l'opérateur fixe dans ses prérequis. Inversement, on pourrait avancer que la manière dont l'opérateur a construit sa formation (et le test qui en détermine l'accès) ne correspond pas aux attentes que Jamâl a de la formation. Le problème révélé par les tests d'accès n'est pas systématiquement dû au niveau de connaissances des candidats, mais bien à la confrontation de ce niveau de connaissances aux attentes de l'opérateur.

À partir de l'échec et du refus, comment ces personnes arriveront-elles finalement à la formation pré-qualifiante sur laquelle se base la présente étude ? Le glissement du projet de formation du qualifiant vers le pré-qualifiant n'est cependant pas automatique, loin s'en faut. Beaucoup de temps peut passer et de nombreuses tentatives peuvent être faites avant de parvenir à une formation pré-qualifiante.

Parmi les réactions possible face à un refus, on relève : la récupération par un autre opérateur de formation, la réorientation (aidée ou effectuée seule) ou encore la poursuite du projet initial, c'est-à-dire la répétition des tests d'entrée en se présentant auprès d'autres opérateurs.

Premièrement, le candidat refusé peut faire l'objet d'une récupération par un opérateur de formation pré-qualifiante. Akim, 22 ans, est l'unique cas avéré¹. Après quelques tentatives dans l'enseignement supérieur (interprétariat, langue), il décide de se lancer dans les formations qualifiantes gratuites en rapport avec l'informatique. Akim présente les tests d'entrée chez deux opérateurs qu'il a trouvé seul. Les résultats ne sont pas concluants : il « **ne convient pas** ». Selon lui, le nombre de places joue certainement et peut-être son niveau de connaissance. Dans la foulée, Akim reçoit un appel téléphonique de son futur opérateur de formation qui lui propose une Détermination généraliste en lien avec le secteur de l'informatique.

(1) Il est possible que ce soit aussi le cas pour Diya car sa Détermination ciblée se fait très rapidement après qu'elle apprenne le refus d'accès à la formation qualifiante de programmation. Cela n'est pourtant pas aisé étant donné le choc du refus, le fait qu'elle connaisse très peu l'offre de formation bruxelloise et le manque de soutien d'un professionnel (seulement un mentor, bénévole).



« (Si l'Opérateur S ne vous avait pas appelé, vous pensez que ça aurait changé quelque chose dans votre parcours ?) Oui je pense, parce que c'est aussi le fait de m'appeler deux fois, je pense, quand même. On m'a proposé la formation chez P. (Sensibilisation TIC), ça m'a incité à voir que voilà, c'est quand même une formation qui est recommandée par l'Opérateur S et avec laquelle j'aurais peut-être une opportunité d'entrer chez l'Opérateur M. (formation qualifiante). Donc, je pense que j'aurais fait un autre choix de formation, peut-être. (Ils vous ont appelé quoi, très vite après les deux tests ou il y avait eu un certain délai ?) Oui, quand même vite, je pense, un ou deux jours, je pense, après ils m'ont appelé donc ça va. (Ah oui, oui c'est pas un ou deux mois !) Non, non, pas un ou deux mois, ils ont pas attendu tant que ça non plus. » (Akim)

Au départ, Akim ne recherchait que des formations de type qualifiant car il ne voulait pas perdre de temps. Cependant, il accepte la proposition de l'opérateur : il espère que la formation, orientée dans le secteur qui l'intéresse, lui permettra d'augmenter ses chances d'intégrer une des deux formations qualifiantes qui l'ont refusé. Dans ce cas de figure, c'est essentiellement un levier de type institutionnel – un agent de l'Opérateur S par son appel téléphonique – qui vient soulever la barrière institutionnelle – un manque de place dans ces formations-là – (et la potentielle barrière dispositionnelle /institutionnelle – un manque de connaissances d'Akim pour réussir les tests d'entrée en formation qualifiante –) en proposant d'entrer dans une formation de type Détermination généraliste. Ce levier institutionnel aide Akim à changer son projet de formation et, par conséquent, à sortir de sa situation de blocage.

Une deuxième réaction possible des candidats face à un refus d'accès est la réorientation. Amina et Leyla procèdent de cette manière. Elles intègrent la formation pré-qualifiante qui devient une étape de formation supplémentaire. Elles considèrent cette étape comme une sorte de garantie pour la formation qualifiante sur laquelle elles sont entièrement concentrées.

Cependant, la réorientation n'est pas forcément évidente ni immédiate. Amina a quelques formations à son actif quand elle parvient à identifier l'opérateur qui lui conviendra le mieux pour réussir l'examen d'entrée de la formation qualifiante de couturière-styliste. Elle obtient cette information en sollicitant tour à tour les différents opérateurs de formation qu'elle rencontre. À nouveau, le véritable levier pour s'orienter dans l'offre bruxelloise riche et complexe est institutionnel. Toutefois ce levier est activé par Amina qui, à sa manière « rentre-dedans », exige systématiquement la meilleure information des professionnels du secteur. C'est d'ailleurs ce qui différencie sa trajectoire de celle de Leyla, qui s'épuise à reprendre, sans succès, des formations de remise à niveau à chaque fois qu'elle échoue à ses tests d'entrée.

La troisième réaction possible face à un échec aux tests concerne les candidats qui sont refusés sans recevoir d'explication détaillée, d'information pertinente ou de soutien consistant pour revoir leur projet de formation. Leur relative distance aux organismes issus des secteurs de l'aide et de l'insertion socio-professionnelle les maintient dans l'ignorance quant à l'existence du pré-qualifiant. Comme il leur est plus difficile de revoir leur objectif de formation, ces candidats persistent dans la même voie en enchaînant les tests d'accès et les refus.



« (Il n'y a aucun des endroits où vous avez fait le test qui vous a proposé de faire ça après ?) Non il n'y a aucun. (Donc c'était quoi, comment ça se passait ? Vous faisiez le test, on vous disait si c'était bon, si ce n'était pas bon, et puis c'est tout ?) Oui, et puis c'est tout. Et puis c'est tout. Ils vous donnent une adresse quoi, comme tout le monde fait pas. Une adresse 'allez ailleurs, là-bas ils peuvent vous prendre', même là-bas tu vas aller, il faut passer aussi un test, donc si t'as pas le niveau, je sais pas comment les gens font, mais bon. » (Jamâl)

Les tests deviennent de plus en plus insurmontables et leur issue inéluctable. La situation peut perdurer jusqu'à ce que l'information sur l'existence du pré-qualifiant leur parviennent un jour. Jamâl sera aidé par sa compagne qui, contrairement à lui, bénéficie d'un réseau professionnel actif et soutenant. Selma arrivera finalement d'elle-même au pré-qualifiant, en se servant de la documentation mise à disposition à la Cité des métiers. Dans les deux cas, ce sont des ressources davantage personnelles (réseau social, capacité d'autodiagnostics et de recherche) qui viendront à bout du blocage en matière de formation, produit par l'effet combiné d'éléments situationnels (distances par rapport aux organismes d'aide) et informationnels/institutionnels (à nouveau complexité et richesse de l'offre de formation bruxelloise).



« En fait, j'ai toujours travaillé et je voulais reprendre une formation dans les gardes d'enfants et tout ça mais le problème, c'est qu'il y a toujours des tests à passer avant. Moi, en général, je rate souvent les tests donc je me suis dit que j'allais peut-être passer cette formation-là pour pouvoir m'aider à réussir quelques tests. » (Selma)

Cependant, l'épuisement et le ras-le-bol peuvent survenir avant pareil déblocage. C'est ce que Dalil a vécu il y a une dizaine d'années quand il voulait alors réaliser une formation pour devenir chauffeur. Il entame la procédure d'accès mais il échoue à l'examen à cause de ses lacunes en français (« c'est pas ma langue maternelle. J'ai appris à parler mais pas à répondre surtout l'écrit j'ai des problèmes »). Il reçoit la notification de son refus d'accès par courrier.



« Et voilà tu te retrouves seul avec un désespoir, désespéré, t'as pas de solution, tu voulais la faire mais il n'y a pas de solution. Il n'y a personne qui t'aide. (Et quand vous n'avez pas réussi les tests à l'Opérateur S, là, ils vous ont orienté ou même pas ?) Rien du tout, là, ils t'envoient une lettre. Déjà on te répond pas, on te dit : 'faut pas téléphoner', on t'envoie une lettre comme celle-là, la même chose que celle-là, juste avec échec, vous n'avez pas réussi les tests d'entrée point barre. Tu te retrouves avec une lettre comme ça, 'vous n'avez pas réussi', qu'est-ce que je peux faire, moi ? [...] Ils doivent quand même appeler quelqu'un, voilà ils t'expliquent : 'vous n'avez pas réussi parce que vous n'avez pas autant de points, mais il y a moyen si vous voulez vraiment, si ça vous intéresse parce que les chauffeurs on cherche et on veut former des gens. Il y a moyen de faire une petite formation de quelques mois, en français, on va t'orienter et ils te donnent envie de continuer'. Malheureusement, on te donne, on t'envoie une lettre, chez toi, tu te retrouves avec la lettre, avec aucune solution. On ne peut pas imaginer. Moi je ne suis pas voyant pour savoir comment ça marche. Ils doivent, eux, t'expliquer, est-ce qu'il y a moyen de. Non, malheureusement, non. » (Dalil)

Cette lettre standardisée l'empêche de comprendre plus précisément son échec et de se faire aider pour une réorientation. Ce refus sans appel fait écho aux expériences de refus déjà rencontrées lors de la recherche d'emploi. Dalil se sent complètement perdu et livré à lui-même. Son manque de connaissance du monde de la formation ne lui permet pas d'identifier seul des solutions à ses lacunes en français. Dalil abandonne son projet de formation et se contente de contrats temporaires dans le secteur de la construction. Contre toute attente, il renouera bien plus tard avec ce projet, grâce à l'aide précieuse d'un agent d'Actiris.

2. ...face à l'enchaînement

Toutes les personnes qui arrivent en formation pré-qualifiante n'ont pas nécessairement connu un échec aux tests d'accès pour une formation qualifiante. En effet, un opérateur peut articuler autrement ses formations pour garantir le maintien en formation et l'acquisition des compétences professionnelles visées par la formation qualifiante. Il ne vérifie pas a priori les connaissances requises à l'aide d'un test. Il prévoit plutôt l'acquisition de ces compétences au cours d'une première formation et vérifie par la même occasion l'intérêt du candidat.

Dans certains cas, la formation pré-qualifiante est considérée comme une condition d'admission ou comme une étape parmi d'autres pour accéder à une formation qualifiante. Elle peut être organisée par l'opérateur de la formation qualifiante lui-même ou par un autre opérateur avec lequel des collaborations privilégiées sont nouées. Elle peut s'appliquer à tout candidat ou seulement à ceux qui n'ont pas satisfait aux tests d'entrée. Par-delà toutes ces déclinaisons, la formation pré-qualifiante se caractérise cependant par sa systématisme : l'accès direct à la formation qualifiante n'est tout simplement pas possible.

Dans le cadre de la présente étude, cette modalité concerne quatorze personnes, à savoir : Aïda, Amal, Bertrand, Dalil, Désiré, Dounia, Faruk, Joseph, Leyla, Nouria, Rose, Souleymane, Tahra et Yem. Une grande partie de ces individus ont fait une Préformation et les autres une Détermination ciblée.

Dès lors, la formation pré-qualifiante devient incontournable pour parvenir à la formation. Elle n'est cependant pas vécue de la même manière par tous les candidats. Certaines personnes adhèrent à cette étape intermédiaire et l'acceptent comme une proposition voire une solution pour parvenir à la qualification. D'autres personnes la vivent plutôt comme une réelle imposition qui perturbe la bonne réalisation de leur projet.

Après plusieurs tentatives d'accès à la formation qualifiante, Leyla se sent dans l'impasse. Suivant les conseils de son entourage, elle décide de se réorienter et d'apprendre le néerlandais. Elle espère ainsi contourner l'obstacle lié à l'accès aux formations francophones pour devenir auxiliaire de l'enfance car les formations qualifiantes en néerlandais sont moins difficiles d'accès (la seule condition d'accès est le niveau 2.4 en néerlandais). Cependant, une mauvaise expérience avec l'un des formateurs la bloque. Pour elle, ce n'est « pas possible » d'imaginer reprendre des cours de néerlandais, même ailleurs. Renvoyée aux formations en français et donc à son point de blocage, elle arrive aux limites de ses solutions en matière de réorientation. Le déblocage viendra finalement de son assistante du CPAS.



« C'est moi qui a parlé avec elle, elle m'a dit : « tu as envie de faire quoi comme travail ? » Moi, je dis : « j'ai envie travailler avec les enfants, mais il faut faire la formation pour avoir le certificat. » Alors quelques jours plus tard elle m'a contactée, elle m'a dit : « il y a une formation chez l'Opérateur C. parce que nous on travaille avec lui. » Et j'ai couru pour faire le test. {Rires} (...) Bien sûr, je connais avant puisque j'ai fait deux fois là-bas le test et j'ai raté deux fois et la troisième fois j'ai réussi. (Et alors quand cette dame du CPAS vous dit : « voilà, avec eux ce sera Préformation donc si j'ai bien compris, puis Détermination ciblée. ») Puisqu'il y a les étapes. (Et quand elle vous explique ça vous avez des craintes en particulier ?) Non, pas du tout moi ça me dérange pas moi si je fais Préformation, puis Détermination ciblée plus la formation, j'ai tout le temps qu'il faut pour faire tout ça. » (Leyla)

L'enchaînement de formations (Préformation, Détermination ciblée, formation qualifiante) que le CPAS propose à Leyla est, pour elle, un véritable levier institutionnel. Dans la situation de la jeune femme, ce parcours apparaît comme la seule réelle opportunité pour accéder à la formation puis au métier qui la passionne. Leyla s'en saisira avec beaucoup d'espoir et de stress, tant l'enjeu est grand pour elle.

Plusieurs personnes, quant à elles, exprimeront une adhésion au programme qui leur est proposé. Rose et Aïda poursuivent le programme qu'elles ont établi avec leur conseiller en insertion socio-professionnelle respectif dès leur inscription au CPAS. Elles se fient beaucoup à cette expertise pour réaliser leur projet de devenir aide-soignante. Après avoir fait une remise à niveau, Amal poursuit seule ses recherches et découvre l'organisation spécifique pour la formation d'employée en bureautique (Préformation puis formation qualifiante). Elle y voit l'opportunité de parfaire sa remise à niveau. Nouria explique que c'est l'opérateur de formation lui-même qui lui a proposé de réaliser une Préformation d'un de ses partenaires, elle ne s'y oppose pas.

Contrairement à la situation des personnes refusées suite aux tests, la formation comme étape supplémentaire a l'avantage d'être clairement identifiée et ce, dès les premiers contacts avec l'opérateur. Comme elle est accessible directement, cela empêche blocage et errance pour les candidats. De plus, les personnes concernées peuvent voir un avantage à acquérir des compétences qui faciliteront, à terme, la formation qualifiante.

Cependant, tous les candidats ne perçoivent pas aussi positivement cette nouvelle exigence en matière de formation. C'est notamment le cas de Désiré, 47 ans et d'origine camerounaise. Il est déçu d'apprendre qu'il doit passer par une Préformation avant d'accéder à la formation qualifiante tuyauteur. Sur le papier, il a pourtant tout ce qu'il faut par son ancien métier (dix ans d'expérience en tant que logisticien portuaire) et les démarches faites en Belgique (cours du soir pour s'initier à la soudure, qu'il finance seul). Il pensait avoir les compétences pour entrer directement en formation qualifiante dès qu'il serait régularisé. La Préformation est obligatoire. Désiré doit suivre les étapes prévues par l'opérateur.



« Ma soif était la formation de Tuyauteur industriel, pas la préfo ou la formation qualifiante à la formation, vous comprenez ? J'ai un peu tiqué quand on m'a dit que c'était la préfo d'abord et après la formation. Il y a eu un test d'entrée, c'était pour vérifier les aptitudes à la formation pas à la Préformation. Ça m'a tiqué un peu parce que je n'ai pas compris où je me trouvais à ce moment-là par rapport à ce que moi j'avais comme projet, comme programme à suivre. [...] On aurait pu me dire ça plus tôt, là je me serais préparé au moins psychologiquement à traverser une étape appelée Préformation. » (Désiré)

Dalil, Dounia, Joseph et Yem rejoignent le mécontentement de Désiré, même s'ils ne sont pas aussi expérimentés que lui dans le domaine professionnel visé. Ils estiment que la formation pré-qualifiante n'est pas pertinente par rapport à leur profil et leur objectif d'acquérir uniquement des compétences techniques. Ils craignent également des implications néfastes, notamment par rapport au temps et à la disponibilité que cette nouvelle étape exige en plus. Ils ont le sentiment d'une formation imposée qui contrarie leurs projets initiaux.

Le dernier cas de figure rend compte de plusieurs stagiaires qui n'ont pas considéré leur formation pré-qualifiante comme une action de formation à part entière. Ainsi, Bertrand, Faruk et Souleymane ne se rappellent pas avoir réalisé une formation pré-qualifiante.

La formation est certes imposée mais, cela ne perturbe pas nécessairement les projections en matière de formation, comme le souligne Souleymane. Ce dernier est intéressé par la formation de chauffeur de car parce qu'il veut obtenir le permis D. Même s'il ne s'imagine pas chauffeur toute sa vie, il pense que ce permis sera de toute façon un atout. Souleymane a dû satisfaire à plusieurs tests de sélection pour débiter la formation. Il devait également réaliser un stage d'acculturation d'une semaine au cours duquel il devait accompagner un chauffeur, « *juste pour voir comment c'est* ». Au cours de l'entretien, il parle très peu de cette Préformation. Elle est considérée comme un simple critère d'accès à remplir parmi d'autres pour obtenir le permis.

Faruk n'évoque pas le stage d'acculturation, même s'il est concerné par le même parcours d'accès que Souleymane. Il s'est lancé dans la formation car il estime qu'il « *n'a pas d'autres choix* » face aux portes fermées lors de la recherche d'emploi. La formation qu'il choisit pour obtenir le permis D comporte pour lui le seul avantage d'être gratuite, ce qui est primordial eu égard à sa situation (femme travaillant à mi-temps et trois enfants à charge). En outre, la période d'attente entre les tests et le début de la formation lui semble interminable, inutilement étalée dans le temps. Il craint des effets négatifs sur sa situation.



« En fait la formation a commencé je pense le 22 octobre, donc avec les tests d'entrée, etc. Donc suite à ça, donc après avoir réussi ces tests, bon il y a eu encore pas mal de temps vide entre, des périodes après les inscriptions, donc je ne sais plus exactement avec lequel nous avons commencé, je crois que c'était pour le test écrit, c'était en novembre je pense, plus d'une semaine, je crois, quelque chose comme ça. Et puis après ces tests-là nous avons commencé le 8 janvier, je pense, en théorie. Il faut savoir que c'est deux périodes extrêmement longues et vides. » (Faruk)

C. ACCÉDER EFFECTIVEMENT AU PRÉ-QUALIFIANT

La formation pré-qualifiante peut être à l'initiative du futur stagiaire. L'analyse qui précède a mis en évidence qu'une formation de ce type peut aussi être construite lors des premiers contacts avec le monde de l'insertion socio-professionnelle (grâce à l'aide des prescripteurs). Elle peut être proposée ou imposée par un opérateur de formation qualifiante ou par un prescripteur. Elle peut se présenter, finalement, comme la meilleure solution face aux refus d'accès à des formations qualifiantes.

Quels que soient leurs motifs, toutes les personnes rencontrées dans le cadre de la présente étude partagent désormais un nouvel objectif : la formation pré-qualifiante. Cependant, cela ne règle pas nécessairement la question de l'accès effectif en formation. Les formations de type pré-qualifiant comportent-elles les mêmes conditions d'accès que les formations qualifiantes ? Les candidats à la formation pré-qualifiante se retrouvent-ils dans une problématique identique aux candidats à la formation qualifiante ? Qu'en est-il des tests à l'entrée ? L'accès à la formation pré-qualifiante peut-il leur être refusé ?

Pour la grande majorité des formations pré-qualifiantes, l'entrée se précède d'une séance d'information et/ou d'une rencontre individuelle. Les témoignages permettent de distinguer trois fonctions pour les tests qui suivent ces rencontres : les tests d'adhésion, les tests d'orientation et les tests de sélection.

Un premier type de test consiste en des tests écrits dont la finalité est le positionnement et l'orientation. L'épreuve est organisée dans le but de répartir les candidats parmi différents groupes de niveaux proposés par l'opérateur. Quelle que soit l'issue de ce test d'entrée, l'opérateur garantit la prise en charge du candidat.



« Là aussi, il y avait des tests d'entrée, et donc des tests d'entrée pour voir mon niveau. C'est pas pour ça qu'ils vont me chasser, ils vont me dire, non c'est pas bon, faut pas venir et tout. Là, ils regardent votre niveau et vous mettent dans des classes qui vous correspond. Mais ils font du bon boulot, vraiment. » (Tahra)

Les échecs successifs de l'accès au qualifiant peuvent marquer longtemps certains candidats. Jamâl a échoué de nombreuses fois aux tests d'accès pour différentes formations qualifiantes. Convaincu de son incapacité à accéder à une quelconque formation, il renonce à ce projet jusqu'à ce que sa compagne lui trouve une formation pré-qualifiante. Il est à nouveau testé. Même si l'opérateur lui assure que ce test sert uniquement pour déterminer son niveau, sa confiance en ses capacités est tellement altérée qu'il estime devoir son accès à la formation à une connaissance de sa conjointe.

Un deuxième type de test concerne ceux qui ont une fonction d'adhésion. Les opérateurs procèdent généralement à un entretien de motivation au cours duquel ils s'assurent de l'intérêt de la personne et de sa volonté de s'engager dans la formation qu'ils proposent.



« (Et donc, vous parlez d'une sélection, il y a eu une sélection pour commencer la formation Oui, oui, oui. Il y a deux personnes et ils m'ont demandé sur l'intérêt de moi pour faire les cours, pourquoi mon intérêt dans l'informatique, pourquoi, si je peux me dédier au monde de l'informatique. Je pense qu'on était à un entretien de motivation. Et j'ai montré la motivation que j'ai eue. » (Francisco)

Selon les expériences, il peut parfois y avoir une réelle pression à présenter les « bonnes » raisons (c'est-à-dire celles attendues par les opérateurs de formation). Tahra l'a expérimenté lors d'une tentative d'accès à une formation qualifiante. Avec le recul, elle est persuadée d'avoir dit « *ce qu'il ne fallait pas dire* » pendant son entretien de motivation.



« Je n'ai pas été sélectionnée puisqu'elle a insisté là-dessus et c'est là que j'ai vu que j'ai fait une gaffe, quand elle m'a dit : « ah, c'est parce qu'on va vous enlever votre chômage ? » J'ai fait une gaffe en disant ça, je dis : « non, il n'y a pas que ça. » Je dis

ça parce qu'en 2015, c'est le gouvernement qui décide que voilà ça va être comme ça. Mais j'ai pas compris parce que c'était une raison quand même, pourquoi ils m'ont pas aussi, à ce moment-là, j'aurais fait ma formation, peut-être qu'à cet instant j'aurais déjà un travail. Je trouvais que ce n'était pas logique du tout. (Déjà vous devez faire face au fait que le chômage va s'arrêter comme ça du jour au lendemain et en plus alors que le chômage va s'arrêter, vous ne pouvez pas être prise.) Je ne peux pas rentrer en formation parce que j'ai dû dire ce qu'il ne fallait pas dire, je devais avoir une autre motivation. Pourtant j'étais motivée déjà à ce moment-là, je savais ce que je voulais faire. » (Tahra)

L'opérateur la refuse. Pourtant l'envie de formation de Tahra est réelle et renforcée par la perte imminente du droit aux allocations de chômage. Elle estime faire face à un obstacle institutionnel. De son côté, l'opérateur aura jugé avoir écarté quelqu'un qui n'avait pas les bonnes dispositions pour la formation ou qui avait, à tout le moins, de moins bonnes dispositions que d'autres candidats. L'entretien de motivation devient alors entretien de sélection.

Troisièmement, certains opérateurs de formation organisent des tests de sélection écrits qui portent généralement sur la maîtrise du français et des mathématiques. Les entretiens de motivation peuvent aussi remplir cette fonction. À l'instar de l'expérience de Tahra pour un accès au qualifiant, Faruk par exemple rend compte de pratiques de sélection active, voire agressive, au moment de son entretien de motivation pour la formation pré-qualifiante.

Dans les cas que nous avons pu observer, les tests de sélection sont davantage utilisés dans les Préformations ainsi que dans les enchaînements de formations pré-qualifiantes et qualifiantes construits par les opérateurs de formation. Deux configurations spécifiques justifieraient l'usage de ce type de test aux portes du pré-qualifiant.

La première configuration concerne les formations très demandées. C'est particulièrement le cas quand la formation pré-qualifiante intervient comme une solution pour parvenir à une formation qualifiante aux critères d'accès élevés et très sélectifs. C'est notamment ce qu'explique Tahra. Comme elle échoue de nouveau aux tests d'accès au qualifiant, son opérateur de remise à niveau lui renseigne une Détermination pour « approcher le métier ». Tahra se lance.



« Là, j'ai fait trois mois à la Mission Locale, j'ai réussi mon test d'entrée parce qu'il avait presque 112 (personnes), sur 112 on était 14 je crois. Franchement j'étais contente de moi parce que j'étais prise, j'étais sélectionnée et j'ai fait ma formation. J'ai eu d'abord un test écrit puis motivation et ils ont vu que j'étais vraiment motivée » (Tahra)

La deuxième configuration concerne les enchaînements pré-qualifiant/qualifiant. Les opérateurs conçoivent la réalisation de la formation pré-qualifiante comme une condition d'admission à leur formation qualifiante, au même titre que la réussite aux tests d'accès. En cas d'échec aux tests (avant la formation qualifiante), le candidat se voit refuser l'accès à la formation pré-qualifiante et, de ce fait, n'est plus invité à réaliser la formation pré-qualifiante. Du point de vue de l'opérateur, ce n'est donc pas un refus d'accès à la formation pré-qualifiante à proprement parler, mais comme il intervient en amont, il est possible que le stagiaire ne saisisse pas cette nuance. C'est notamment ce qui s'est passé pour Dalil lorsqu'il a reçu sa lettre de refus d'accès à la formation qualifiante (« *C'est pas ma langue le français, c'est pas ma langue maternelle.* »).

Dounia a aussi vécu un échec avant de pouvoir réaliser une précédente formation pré-qualifiante. Âgée de 34 ans, Dounia a tenté d'entrer dans une formation en bureautique il y a quelques années. Comme elle n'a qu'un CESI, elle doit présenter un test de rédaction pour pouvoir commencer la Préformation puis la formation qualifiante. Cependant, elle échoue car elle n'a pas une maîtrise du français qui satisfait les exigences de l'opérateur de formation. Persuadée que l'organisme de formation diminuerait son niveau d'exigence au fur et à mesure des années qui passent, Dounia décide d'attendre et retente ultérieurement l'épreuve.



« Je me rappelle qu'il y a quelques années, ils étaient beaucoup plus stricts. Par exemple, si vous aviez 7 fautes à la dictée, c'était au revoir et merci. Directement. Et puis, j'en étais sûre d'ailleurs, à l'époque quand j'avais été là-bas, je dis : 'ceux-là, ils font n'importe quoi, ça ne va pas marcher leur truc.' Je dis la plupart des gens qui sont, il y a des gens qui sont au chômage parce que bon, il y a des licenciements, il y a des trucs comme ça. Il y a des gens qui sont au chômage malgré qu'ils ont fait dix ans d'études, O.K. mais la plupart des gens qui sont au chômage, ils ne sont pas très bons en orthographe, je suis désolée. [...] je me suis dit : 'si après 7 fautes, ils remballent tout le monde', j'en étais sûre que quelques années après, leur politique allait changer. Donc j'ai attendu quelques années après et j'ai été et voilà, les fautes avaient augmenté. Donc au lieu de 7 fautes, par exemple, c'étaient 14 et j'étais sûre d'être admise. Et c'est ce qui s'est passé. {Rires} » (Dounia)

Dounia parvient jusqu'à cette Préformation sans travailler son niveau de compétences en français. Elle déploie tout son sens critique et ses connaissances sur le fonctionnement des formations pour prévoir la levée de la barrière institutionnelle par l'opérateur lui-même. Cela montre bien, par ailleurs, la double dimension de l'obstacle « test d'accès » puisque ce qui change finalement ne joue pas au niveau des lacunes dispositionnelles de Dounia, mais au niveau des exigences institutionnelles spécifiques (ici, la révision du critère de réussite de 7 à 15 fautes autorisées). Si le temps a tourné en sa faveur en termes d'accès à la formation, il la dessert par contre au niveau de son entrée dans le monde professionnel, qu'il retarde un peu plus encore.

Considérant le fonctionnement de la formation pour adulte, les refus d'accès en pré-qualifiant pourraient être préjudiciables pour les individus car « si ce n'est pas possible là, où iront-ils ? » et « comment y parviendront-ils ? ». Les quelques cas identifiés dans l'étude peuvent prendre une tournure très problématique, comme c'est le cas de Dalil. Le refus d'accès est particulièrement bloquant pour lui car il a peu de connaissances sur le fonctionnement et l'organisation de la formation en Région de Bruxelles Capitale, il ne bénéficie de l'aide d'aucun professionnel et le refus lui est notifié sans explication ni solution. Dans l'incapacité de se réorienter, Dalil est bloqué. À l'inverse, Dounia encaisse la décision et décide d'attendre que l'opérateur revoie ses exigences. Dans les deux cas cependant, beaucoup de temps peut passer jusqu'à renouer effectivement avec le projet et les démarches pour une formation.

Contrairement à ce qui joue pour les formations qualifiantes, les obstacles institutionnels et dispositionnels semblent peu intervenir dans la phase entrée dans le pré-qualifiant. Le peu de cas identifiés en attestent. Les formations pré-qualifiantes organiseraient leur accès de façon moins sélective et plus inclusive que les formations professionnalisantes. Cela pourrait impliquer davantage de confusion concernant les enchaînements formations pré-qualifiante/qualifiante fixés par un ou plusieurs opérateurs.

D. SITUATION DE VIE : UNE QUESTION DE TEMPORALITÉ ?

Comme nous l'avons abordé dans le chapitre III., l'entame des démarches coïncide avec, d'une part, le besoin et la motivation de se former et, d'autre part, les possibilités réelles de se lancer dans un tel projet. Si la quasi-totalité des personnes rencontrées souhaitaient effectivement se former, elles sont cependant beaucoup moins nombreuses à avoir envisagé d'emblée le pré-qualifiant. La réalisation d'une formation de ce type implique un temps supplémentaire alors que, par ailleurs, les conditions de vie des personnes peuvent avoir changé. Dès lors, ces personnes seront-elles toujours motivées et encore disponibles pour une formation ?

Nous relevons trois aspects qui peuvent affecter l'engagement effectif en formation : le temps de latence qui précède le début de la formation, le temps de l'urgence qui marque la fragilité des arrangements sur lesquels tient la réalisation de la formation, ainsi que les temps familiaux qui imposent leurs propres exigences. Ces aspects sont traités dans une perspective temporelle pour mieux saisir la dimension problématique propre à ce moment charnière de l'entrée en formation.

1. Des temporalités discordantes et des attentes déçues

La manière dont les différents types de formation sont organisés par un ou plusieurs opérateurs confrontent les candidats à des temps d'attente. Ces temps peuvent intervenir à différents moments : temps entre l'élaboration du projet de formation et la réception d'informations concrètes, temps entre les différentes étapes pour entrer en formation (rencontre, test de sélection, réponse de l'organisme), temps entre l'inscription et le début d'une formation, etc.

Le temps de l'organisme de formation suit son cours tandis que celui des candidats est suspendu, dans l'attente de réponses ou d'informations de la part des opérateurs. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce délai dont l'une d'elle, et non des moindres, renvoie au manque de places en formation.



« *(Donc dans certaines formations il n'y a pas assez de place ? Et pour comptabilité ? Comptabilité aussi, il faut attendre. (Et vous, vous avez eu une place directement ?) Oui dans celle-ci. (Un peu par chance ?) Oui. (Et ça le fait d'attendre, ça vous aurait découragé, si on vous avait dit : 'il faut attendre septembre ou janvier de l'année prochaine ?) Si c'est sûr, non, j'aurai suivi une autre formation en informatique en attendant. (Vous l'auriez fait quand même ?) Oui, coûte que coûte, au moins la première année, voir si je suis encore capable d'arriver à ça.* » (Driss)

Les personnes qui souhaitent avancer vite dans leur projet de formation sont bien souvent déçues car elles s'imaginaient débiter la formation directement après avoir passé le test d'entrée ou dans les jours qui suivent¹. Ce temps d'attente traduit un décalage entre leurs attentes et le processus réel d'entrée en formation. Amina raconte la longue attente à laquelle elle a été confrontée après s'être inscrite à une formation.



« *À chaque fois, je téléphone : 'madame, s'il y a des résultats parce que moi, je ne veux pas rater l'année. Si vous me refusez, à la fin de l'année, vous me dites ça, c'est déjà dix mois qui sont gâchés pour moi.' Elle me dit : 'madame, non, parce qu'on est*

(1) Ce constat a déjà été relevé dans l'étude sortie en 2018 sur la validation des compétences dans le secteur Horeca : les personnes qui s'inscrivent à une épreuve de validation imaginent qu'elles vont pouvoir être validées le lendemain ou dans la semaine mais pas un ou plusieurs mois plus tard.

en train de sélectionner les gens, parce qu'on a plus que 30 personnes. Mais à la fin on va choisir dix-huit personnes.' Elle m'a dit : 'vous êtes sur la liste d'attente.' On a commencé en février, le fin mai, ils me répondaient. (...) Attendre cinq mois, mais à la fin c'est pas sûr que vous allez être pris ou pas. » (Amina)

Cette situation n'est pas toujours tenable pour les candidats : l'incertitude sur l'entrée effective en formation bloque concrètement la personne mais elle suspend également ses projections concernant le lancement ou la poursuite des formations. En générant de la frustration et de l'incertitude, l'attente peut considérablement éroder la motivation des candidats. Leur défi est alors de rester engagé tout le temps de cette attente afin de tenir bon et de parvenir à entrer effectivement en formation.



« Je suis arrivé en 2007, je suis né en 1980. (Ah oui, ben vous aviez 27) 27 ans. Après, j'ai fait six ans sans documents. En 2013, on m'a donné ma carte de séjour. Quand on me l'a donnée, il fallait chercher une formation, il n'y a pas de place. Il fallait faire ça, il n'y a pas de places. Il fallait attendre. (Donc vous avez, quoi, suivi un peu des modules ?) Des remises à niveau, des remises à niveau. Prendre des rendez-vous pour faire le test, et rentrer en formation il n'y a pas de places, il faut attendre. » (Joseph)

Plusieurs stratégies sont mises en place face à ce temps d'attente. Premièrement, les individus tentent de rester actif et de ne pas perdre le temps « *pour soi* » avec lequel le projet de faire une formation a permis de renouer. Pour les personnes qui ont déjà effectué des formations auparavant, il s'agit également de maintenir les compétences et les savoirs précédemment acquis et de ne pas perdre la dynamique d'apprentissage qu'il a parfois été difficile de se (ré-) approprier. Cela peut aussi bien se faire en enchaînant, comme Joseph, des formations (facile d'accès) qu'en multipliant, comme Tahra, différentes formes de travail bien distinctes de l'emploi (stage, bénévolat, ALE, etc.)



« Je ne me vois pas sans rien faire, être là, ne pas être motivée ou en compagnie de ton enfant. C'est pas une vie je trouve. Ça veut dire que quand les formations sont terminées pour vous c'est un peu un vide ? C'est un vide, mais j'essaie de combler le vide. En attendant, je travaille quand même, je vais dans les ALE, je bouge même si ce n'est que deux heures peut-être ou quatre heures par jour, c'est comme si c'était un mi-temps, un genre mi-temps, on voit du monde, on travaille. On ne reste pas les bras croisés. » (Tahra)

2. L'urgence d'attraper la formation

Il n'est pas toujours facile pour un individu de « *se permettre* » d'entamer des démarches pour faire une formation. Outre la motivation, les conditions de vie des personnes sont déterminantes et peuvent postposer les projets de formations lorsqu'elles modifient les cours de vie. Certaines personnes parviennent à surmonter l'une ou l'autre difficulté (situation financière, soutien familial, etc.) et donc à s'autoriser la formation.



« Quand je rentre dans une formation pour moi, quand je dis sacrifice c'est dans le sens où je vais mettre en deuxième point certaines choses pour être sûre d'y être, je vais voilà. Je vais mettre je ne sais pas, moi quelque chose sur lequel je pouvais prendre un peu plus de temps au niveau de mes démarches. Là je vais laisser ces heures-là pour me poser pour les cours. Et tout ça c'est des sacrifices. Pourquoi. Parce qu'à un mo-

ment donné, après je vais devoir rattraper ces choses-là. (Oui parce que ça continue). Les deux en même temps, c'est trop compliqué. Parce que j'ai trop dû gérer en même temps plein de choses et que moi je suis arrivée à un moment donné, il y a beaucoup de personnes comme moi. » (Lory)

Cependant, le temps qui passe, avant ou pendant la formation, peut modifier certains facteurs et voir survenir de nouveaux problèmes, dans d'autres domaines de la vie. C'est ce que Rose, mère célibataire, anticipe pour la garde de son fils.



« La formation c'est la priorité pour moi. Bon mon fils si je vais trouver toujours, si je vois que chez moi ça ne va pas, et ben je quitte chez moi, et je pars habiter là où je dois trouver quelqu'un qui va rester avec lui. Pour le moment, mieux vaut car, là il est encore petit, l'école oui, c'est obligatoire mais le suivi d'école maternelle n'est pas comme le suivi d'école primaire. (Tout à fait) Mieux vaut le moment-là, c'est le moment ici que je peux faire. (Oui, après, après ça risque d'être plus...). Après, s'il fait pendant une année cinq absences, c'est tout un problème. Je dois me justifier que j'ai l'école, non, c'est le moment où il peut faire même une semaine maternelle sans aller à l'école et c'est un peu compréhensif, qu'il va grandir. (Oui c'est vraiment votre projet de vie. C'est maintenant qu'il faut le faire, en fait ce n'est pas simplement la priorité mais c'est maintenant qu'il faut le faire). C'est la priorité pour moi c'est maintenant qu'il faut le faire. » (Rose)

Rose ne veut pas que sa condition de mère célibataire soit un obstacle à son projet de formation. Elle fait appel à son cercle familial qui la soutient et se mobilise pour qu'il y ait *« toujours quelqu'un »* pour garder son fils. Mais cette solution ne durera qu'un temps car les absences scolaires de son fils ne seront plus permises avec la même souplesse quand il entrera en primaire. Pour elle, le compte à rebours est enclenché.

Ainsi, l'idée d'urgence peut peser sur le projet formation. Comme le montre bien Rose, cette urgence est sous-tendue par une problématique centrale : la certitude de la dégradation prochaine des conditions de vie et des arrangements qui permettent l'engagement en formation. De façon plus délicate encore, d'autres personnes expriment leur incertitude quant au maintien de leurs conditions de vie. L'existence n'est plus « seulement » marquée par la pauvreté, mais aussi par sa précarité. Pour toutes ces personnes, la formation est indispensable et c'est maintenant qu'il la faut.

C'est notamment le cas de Faruk, qui maintient son inscription alors que ses allocations de chômage sont brusquement réduites. La santé physique et mentale peut également peser sur ce sentiment d'urgence. C'est ce dont rendent compte Rita qui, traumatisée par ce qu'elle a vécu autrefois, recherche autant son indépendance financière qu'elle fuit la solitude et l'inactivité. Il en est de même pour Jamâl qui se dit hyper-disponible pour commencer une formation et s'accrocher à un rythme de vie normal.



« Moi je te dis la vie que nous menons, c'est se lever le matin, se recoucher et fumer toute la journée, entre péter, boire, ceux qui fument pas, boivent, boivent, boivent toute la journée. Tu vois, c'est ça, moi ce que je vis ici tu vois, avec mes amis quoi tu, avec mes amis. Quand j'ai mes amis, des gens comme moi qui n'ont pas de famille ici, que la famille c'est nous quoi tu vois. (...) Moi ça va encore tu vois, je te dis moi ça va, je suis quelqu'un de, moi je suis déterminé tu vois, je vais pas lâcher comme ça. Quand

il faut un peu, parfois je dis à mes amis tu vois mais, les gens ils ont vécu depuis longtemps mais ça c'est autre chose. Tu vois les gens qui devient fous, fous, fous, c'est fou. Tu vois, c'est fou ! » (Jamâl)

Enfin, un élément spécifique pousse de nombreux candidats à considérer l'urgence de se former : l'âge. C'est une préoccupation grandissante pour Laurent, 52 ans, Amina, 43 ans et Chéïma, 50 ans. Même Maliha témoigne ce genre d'inquiétude alors qu'elle n'a que 31 ans. Pour eux, le temps presse car ils sont conscients que leur âge peut les desservir dans leur recherche d'emploi. Ces personnes redoutent le moindre faux pas qui allongerait la réalisation de leur projet de formation : durée de la formation, enchaînement-calendrier des formations, mais aussi informations en matière d'orientation et accès pratique.



« J'ai fait cette formation parce que je pensais commencer, comme vous dites, directement ma formation qualifiante au mois de janvier, peut-être même le 1^{er} février, je ne sais pas, j'ai pas trouvé et ils commencent tout le temps au 1^{er} octobre, eux, c'est octobre, fin août, début septembre. [...] Je regrette les six mois que j'ai perdus, j'ai perdu six mois de formation, d'interviews, enfin c'est fait, c'est fait. [...] c'était aide-soignant, aide-soignante, c'est seize mois la formation. (Oui, d'accord, c'est beaucoup plus long.) C'est beaucoup plus long et ça je ne voulais pas faire. Déjà je dis : 'un an c'est maxi', seize mois c'est beaucoup trop long, ça va me retarder, je vais arriver en, je sais pas moi. Déjà au départ quand j'ai perdu mon boulot, je me dis, 'je vais faire des petites formations et des petits boulots', ils cherchent. Peut-être de trois mois, j'ai rien trouvé. J'ai demandé de faire une formation de clark, clark je crois que c'est quinze jours maximum, si mes souvenirs sont bons, 'ah, non monsieur, vous ne pouvez pas, vous êtes magasinier ? Non. C'est pour les magasiniers, faites d'abord une formation de magasinier et puis vous pouvez faire une formation de clark.' 'Ah, bon ?' Alors j'ai laissé tomber. » (Laurent)



« C'est le temps qui joue pour moi, ce temps où on avance dans l'âge, maintenant on n'est plus jeune. Si je dis, c'est juste le stage si j'ai pas, la formation ça dure trois ans ça, ça signifie je réussis chaque année. Et si vous réussissez pas chaque année, vous allez doubler, doubler, après à 50 ans je vais avoir mon diplôme ? Moi non je veux un diplôme que je suis encore capable de travailler avec, c'est pas (quand vous avez l'âge de la pension, c'est ça ?) Ça sera bien {rires}. » (Amina)



« En espérant qu'il y ait une place qui soit libre et que, entre-temps j'ai fait des petites formations comme ça, mais en cherchant un métier évidemment. Avec mon âge, j'ai quand même 50 ans, c'est quand même un peu difficile de trouver, c'est l'âge aussi qui, qui, qui joue. Et, et ce qui a fait que j'ai voulu faire cette formation c'était surtout pour pas faire n'importe quoi et au moins avoir les bons renseignements par rapport à ce que je vais commencer à faire. Pour pas perdre de temps en fait. » (Chéïma)

3. L'ACCORD DES HORAIRES DU QUOTIDIEN

L'engagement dans une formation implique que le stagiaire se rende disponible et s'implique entièrement. Cet engagement se concrétise notamment par le respect des horaires de formation. Les candidats parviendront-ils à accorder ces horaires prescrits à leur organisation quotidienne ?

Être au chômage ne signifie pas vivre un temps vide et déstructuré. Demazière et Zune (2019) soutiennent qu'il y a de nombreuses activités qui peuvent s'insérer dans leur temps de vie : l'investissement dans des études ou d'autres passions, les impératifs de recherche d'emploi ou encore l'envahissement par le travail domestique. À l'heure de s'engager dans une formation, c'est plus particulièrement ce dernier point qui nous occupe.

En effet, la conformation aux horaires de formation est une difficulté mentionnée tout particulièrement par les stagiaires qui ont des enfants à charge. La famille peut avoir des exigences contraignantes en termes de temporalités. Ainsi, les horaires et le lieu de formation doivent s'accorder avec ceux de l'école et/ou de la garderie des enfants ainsi qu'avec le lieu de résidence du stagiaire.



« Vous parlez pour aller chercher les enfants à la garderie, oui parce que c'était 16h30 et là les cours, quand ça se termine à 16h30, il n'y a pas un patron derrière vous qui va dire : 'ah non' ou bien si je suis en plein, je suis occupée avec une tâche, je peux pas dire : 'ah non, je laisse.' Non, pour ça, 16h30, c'était parfait. Ils restaient toujours à la garderie, mais j'avais largement le temps d'aller les chercher sans stress. [...] J'ai été sur le site d'abord, voir les horaires. [rires] Voilà, les horaires. S'ils sont fermés ou pas ou non des vacances. Et voilà, franchement pour ça, rien à dire. Par exemple, les vacances de Pâques, c'est fermé, parce que j'ai regardé ailleurs, c'était ouvert. Pour gérer de nouveau les enfants, étant au chômage, les inscrire aux stages, financièrement, il y a des horaires aussi, donc ils terminent à 17 heures, les stages. Et parfois, c'est à Uccle, moi c'est Molenbeek pour aller les chercher jusqu'à Uccle. C'était les deux critères : les horaires et les vacances. » (Amal)

Les exigences familiales sont d'autant plus importantes pour les parents célibataires qui ne bénéficient pas de réseaux sur lesquels ils pourraient entièrement se reposer. Outre Amal, d'autres « mamans-solos » sont concernées comme Aïda, Dounia, Nouria, Amal, Maliha, Aïssatou et Morgane.

Ces exigences ont également beaucoup de poids pour les personnes qui, au sein de leur couple, veulent/doivent continuer à prendre en charge une grande partie des tâches domestiques et familiales malgré leur projet de formation. C'est le cas de Jamâl, Selma et Maryam. Maryam explique d'ailleurs que, précédemment, elle a dû renoncer à poursuivre ses formations en français car les seuls cours disponibles qu'elle connaissait se donnaient le soir. Or les cours du soir ne sont pas une option pour elle car elle veut être présente pour ses quatre enfants dès leur retour de l'école. À l'inverse, elle pourra s'engager dans la Formation de base car les horaires sont compatibles avec sa vie privée et son rôle dans le foyer.



« Même des cours du soir pour demander, mais le problème, j'ai une famille, je peux pas, j'ai 4 enfants. Je dois être là le soir, parce que le papa, il rentre tard, il a pas l'heure quand il rentre. Et je dois après, avec le travail d'école, les activités, faire à manger, c'est l'heure où c'est un peu difficile. Si j'avais des grands enfants, on peut dire, je peux faire, mais voilà... J'ai pas le choix, je dois faire la journée. (Donc, pour vous, à ce moment-là, la formation vous disiez que c'était de 8h45 à 15h, donc pour vous c'était des bons horaires, ça vous aide bien.) Oui c'est bien je vais avec les enfants et puis je vais en cours. Oui c'était bien, parfois je mets la petite plutôt à la garderie parce que ça ouvre à 7h et la toute petite, elle était à la crèche, je la dépose à la crèche aussi, et voilà, après je viens à mon cours. Oui, c'était bien. » (Maryam)

Audrey, également en couple, est maman de quatre enfants. Elle souhaitait démarrer une Préformation aux métiers d'aide aux personnes mais elle a un enfant en bas-âge qui ne va pas en crèche. Informée de sa sélection quelques jours avant le début de la Préformation, elle dispose de peu de temps pour trouver une solution pour la garde de sa fille. Alors que les démarches auprès de la crèche durent, le réseau familial se mobilise finalement pour lui permettre de commencer la Préformation.



« En fait, là j'ai été prise un peu sur le fil on va dire, parce qu'à la base il n'y avait plus de place, elle avait dit : 'passez quand même faire les tests, on ne sait jamais pour une seconde inscription, voilà c'est déjà fait.' Donc j'y suis allée, et pour finir je crois qu'on a m'a rappelée une histoire de deux jours après, en disant que quelqu'un avait abandonné et que si je voulais je pouvais prendre la place. Super rapide et en même temps, je me retrouve là avec ma gamine de deux ans, je me dis : 'ah oui, mais j'en fais quoi ?' Je n'allais pas la mettre dans mon sac à dos. Mais bon, je fais partie de ces gens qui ont quand même de la chance, voilà, j'ai ma belle-mère, la grand-mère de mon compagnon qui m'ont un petit peu aidée dans les premiers jours et puis j'avais fait les démarches pour une crèche Actiris. Là, j'ai vite compris que je prendrais beaucoup plus de temps à faire les démarches, je perdrais, parce que du coup j'avais déjà une ou deux semaines en retard par rapport aux autres. Parce que je dois rester une semaine à la crèche avec la petite pour son adaptation, donc je perdrais encore une semaine. Donc ça ferait quand même un mois, sur une formation déjà réduite à la base. Donc franchement, je me suis dit : 'pfff, limite, ça sert à rien.' [...] Normalement, ma mère, ne fait pas trop ça, mais sur ce coup-là, elle m'a bien aidée et la belle-famille qui a contribué quelques fois. » (Audrey)

Le cas d'Audrey permet de souligner qu'il ne serait pas pertinent d'affirmer que la formation doit impérativement s'accorder aux impératifs familiaux uniquement dans le cas des parents célibataires et dans le cas des parents qui assument la charge parentale au sein du couple. Cependant, à l'inverse des parents soutenus par leur conjoint ou par leur réseau de proches, ces deux catégories de personnes portent seules une très grande partie de ces engagements. Au moment de l'engagement en formation, cela se passe par l'articulation des horaires. Comme nous le verrons plus loin, cette charge ne sera pas sans effet pendant la réalisation de la formation.

E. CONCLUSION

Dans ce chapitre, nous avons vu que les vingt-et-une personnes qui sollicitent directement un opérateur proposant du pré-qualifiant (à l'exception d'Utku¹) souhaitent effectivement réaliser cette formation. Leur projet personnel et les objectifs proposés par cette formation s'accordent. La plupart souhaite d'ailleurs enchaîner sur d'autres formations pour à terme se qualifier dans un métier. Seules quelques personnes se concentrent exclusivement sur les contenus et les objectifs de la formation. Certains cas soulignent ainsi que le pré-qualifiant ne précède pas nécessairement des projets qualifiants, mais qu'il peut nourrir d'autres objectifs tels que l'émancipation, le développement personnel, l'intégration, etc. En intégrant la formation souhaitée, les candidats réalisent les options de vie auxquelles ils accordent de la valeur. Globalement, tous les obstacles informationnels et institutionnels sont levés, soit par l'action des candidats (recherche autonome), soit avec l'aide de professionnels intervenant très tôt dans le projet de formation.

(1) Dans le chapitre III, il apparaissait qu'Utku était la seule personne qui ne souhaitait pas se former. Les difficultés qu'il a rencontrées pendant ses précédentes formations le font douter de la pertinence de l'action de formation elle-même et ce, même si son besoin correspond aux objectifs de la sensibilisation professionnelle.

Dix-neuf autres personnes souhaitaient directement effectuer une formation qualifiante. Elles peuvent emprunter des chemins différents selon la manière dont les opérateurs organisent l'accès aux formations qualifiantes et les ressources qu'elles ont à disposition.

Cinq d'entre elles ont été confrontées à un refus d'accès au qualifiant suite à un échec aux tests d'entrée (cette situation marque également les trajectoires antérieures de trois autres personnes). Si certaines personnes sont effectivement assez éloignées des acquis et de la culture scolaires, d'autres ont quant à elles terminé leurs secondaires (certains ambitionnaient même de commencer des études supérieures). Les tests ne sont donc pas seulement le témoin d'un obstacle dispositionnel, basé sur les manques et les lacunes des candidats. Ils sont également un obstacle institutionnel en soi, en lien avec les critères et les seuils de réussite fixés par les opérateurs. Ce sont deux faces d'une même problématique, à savoir la confrontation entre le niveau de connaissance des candidats d'une part, et les attentes des opérateurs d'autre part. Au final, seul Akim (et peut-être Diya) n'est pas laissé seul face à cet obstacle car il est immédiatement recontacté par un autre opérateur qui lui propose une Détermination généraliste en lien avec le secteur qui l'intéresse. Comme énoncé dans les chapitres précédents, la réorientation des autres personnes dépendra de leurs ressources et de leurs capacités à chercher l'information, à se faire aider par des professionnels ainsi que des enseignements qu'elles parviendront à dégager de cette situation d'échec et de refus. Cela paraît pourtant difficile car, jusque-là, aucun n'a pu bénéficier du soutien d'un professionnel.

Les quatorze dernières personnes, parmi les dix-neuf aspirant directement à une formation qualifiante, ont eu un enchaînement de formations mis en place par l'opérateur. Pour plusieurs personnes, il s'agit d'une opportunité réelle, une proposition intéressante qui pourra les aider à réaliser leur projet de formation. Le fait de s'inscrire dans un enchaînement institué leur permet un accès garanti pour la formation qualifiante. Il faut souligner que cette réorientation, caractérisée par une volonté de passer désormais par le pré-qualifiant, s'appuie sur des expériences très différentes : suite à des recherches autonomes, des rencontres avec des professionnels, etc. Ces personnes conçoivent l'enchaînement prescrit de plusieurs formations comme un levier pour l'engagement en formation en général comme pour passer (ou contourner) les tests d'entrée de la formation souhaitée. Cependant elles expliquent que la solution survient alors que parfois, les démarches pour accéder à la formation se sont étalées dans le temps et ont parfois laissé place à de l'errance. L'attente contrainte ressentie par certaines personnes avant de se voir proposer ce type d'enchaînement met en évidence un obstacle de type informationnel (recherches et informations incomplètes). De façon plus indirecte, cela relève également de la complexité de la configuration de l'offre de formation (que les personnes ne parviennent pas à saisir seules) ainsi que du manque de professionnels (qui font le lien entre cette offre et les besoins de ces personnes), soit deux obstacles de type institutionnel. Il n'y a pas de caractéristiques personnelles partagées qui mettraient en évidence des obstacles de type situationnel ou dispositionnel.

Cependant, d'autres personnes parmi les quatorze à être dirigées vers un enchaînement de formation ne vivent pas du tout la formation pré-qualifiante comme un levier institutionnel, mais comme une étape supplémentaire imposée. Pour ces personnes, cette obligation ne fait pas sens par rapport à leur histoire, leurs besoins et leurs objectifs. Ces stagiaires rapportent par ailleurs beaucoup moins de possibilités de s'approprier cette réorientation forcée. À l'inverse du public qui finalement adhère à l'idée d'entamer une formation pré-qualifiante, ils ne semblent pas avoir d'information valable justifiant ce détour. Cela est d'autant

plus important qu'aucune de ces personnes (sauf Dalil) n'a été accompagnée par un prescripteur ou par un précédent opérateur de formation. Toutes effectuent leurs démarches seules et apprennent par surprise qu'elles vont devoir passer par une formation pré-qualifiante pour réaliser leur projet de formation professionnelle. La formation pré-qualifiante devient alors un obstacle institutionnel à part entière. Ces personnes n'ont pas d'autres choix que de le dépasser pour concrétiser leur objectif initial. L'étau se resserre concernant le choix de la formation. Les candidats se sentent contraints d'allonger le temps qu'ils étaient initialement prêts à engager pour la formation. En outre, il y a le sentiment d'un « *filtrage* » (cité par Désiré) qui s'accompagne d'une incertitude (« *vais-je pouvoir faire cette formation ?* »), voire d'une exaspération.

Enfin, trois personnes, sur les quatorze aspirant directement à une formation qualifiante et confrontées à un enchaînement de formations, ne donnent pas de valeur à la formation pré-qualifiante, même si elles parlent toutes d'un allongement de la durée initialement prévue. De la même manière que les candidats vivant la formation pré-qualifiante comme imposée, ils effectuent seuls leurs recherches. Cette situation rend compte de leur manque de compréhension et de maîtrise d'un processus de formation qu'ils ont pourtant expérimenté.

Pour mettre en place les formations, les opérateurs utilisent une série d'outils : entretien de motivation, tests de positionnement et d'orientation, mais aussi tests de niveau, tests de sélection, et formation préliminaire obligatoire. Ces outils sont conçus comme des leviers institutionnels qui vont garantir aux candidats leur maintien en formation ainsi que la réalisation des objectifs visés par la formation. Ils contribuent également à structurer l'offre et à bien distinguer les différents types de formation. Néanmoins, pour certains stagiaires, ces outils jouent finalement contre eux, au regard de leur projet comme de leur situation de vie. C'est davantage exprimé dans le cadre des tentatives d'accès au qualifiant vécues par les personnes qui souhaitent directement accéder au qualifiant. Dans ce cas, les outils qui en régulent l'accès sont renforcés. Le choc est encore plus important pour les personnes qui découvrent ces modes opératoires, alors qu'elles ont été mal orientées et/ou sont peu soutenues. A contrario, l'utilisation de pareils outils pour l'accès à des formations pré-qualifiantes se fait dans une perspective plus inclusive que dans le cadre de l'accès aux formations qualifiantes. Les cas de refus sont rares et, lorsqu'ils se présentent, semblent davantage liés aux enchaînements de formation pré-qualifiante/qualifiante fixés par un ou plusieurs opérateurs. Ils n'en pointent pas moins toute l'importance d'une réorientation de qualité.

Outre les différents obstacles institutionnels et informationnels, plusieurs éléments peuvent être dégagés en lien avec les conditions de vie des personnes qui se lisent essentiellement dans une perspective temporelle. Le cadre général d'abord, impose que le temps initialement prévu pour la formation s'allonge pour réaliser le projet de départ. Cela se marque d'autant plus pour les personnes contrariées dans leur projet de commencer directement par une formation qualifiante. Par ailleurs, des circonstances peuvent amplifier les difficultés. Premièrement, la contrainte de l'attente et des temps vides entre les différentes démarches exige des candidats de maintenir leur motivation pour la formation. La donne institutionnelle peut être vécue plus difficilement par les personnes qui n'ont pas les ressources nécessaires pour tenir cette attente et entretenir leur motivation. Ce n'est pas toujours facile à prévoir puisque, s'agissant de leur première formation, beaucoup découvrent les temps nécessaires à un opérateur pour lancer une formation. Deuxièmement, certains arrangements pour permettre la formation sont plus fragiles, soit parce que les candidats

ont la certitude que ces arrangements sont temporaires, soit parce qu'ils ne savent pas combien de temps ces arrangements tiendront. Cette dimension éminemment subjective à propos de potentiels obstacles crée un sentiment d'urgence, voire de détresse pour les plus isolés. L'attente est vécue encore plus difficilement. Troisièmement, l'articulation de la formation avec les temps et les exigences familiales est un impératif pour permettre l'engagement en formation. Cet impératif d'articulation est d'autant plus difficile à aménager pour les parents auxquels incombe une importante partie de la charge parentale sans bénéficier d'un soutien suffisant au sein de leur réseau (conjoint, famille, amis, etc.). De manière générale, les contraintes vont davantage peser sur les personnes qui ont plus de mal à prévoir et gérer ce temps qui précède la formation pré-qualifiante ; temps par ailleurs difficilement prévisible pour les personnes qui n'ont jamais fait de formation auparavant.

L'aide des professionnels (prescripteurs et opérateurs de formation) peut intervenir en amont pour aider à construire le projet de formation, en articulant les besoins de la personne à l'offre existante. Les personnes ayant un blocage dans leur projet (conséquence d'une orientation seule ou d'informations incomplètes ou erronées) ont besoin d'information et d'orientation. Les personnes ne réussissant pas à entrer en formation (en raison des conditions d'accès, exigences des opérateurs, tests, obligation de passer d'abord par une formation pré-qualifiante) ont besoin d'encadrement et de réorientation. Les personnes confrontées à l'allongement du temps de formation pour atteindre leurs objectifs ont besoin de soutien pour maintenir les arrangements sur lesquels repose l'engagement en formation.

5

LE DÉROULEMENT
DE LA FORMATION

Ce chapitre est consacré au vécu des stagiaires pendant le déroulement de la formation. Plusieurs aspects sont étudiés comme les obstacles rencontrés pendant cette période et les ressources mobilisées ou à disposition des stagiaires. Deux grands types d'obstacles apparaissent : les modalités de formation d'une part, et les problèmes d'ordre personnel d'autre part, qui peuvent influencer la présence et la participation du stagiaire. A contrario, le maintien en formation et la réussite sont liés aux ressources que le stagiaire pourra mobiliser.

A. LES MODALITÉS DE FORMATION COMME OBSTACLE

Certaines modalités de formation, à entendre au sens large, peuvent apparaître du point de vue des stagiaires comme des obstacles qui déstabilisent l'engagement, voire le maintien en formation. Le matériel empirique met en exergue le contenu de formation, les rythmes divergents, les difficultés d'apprentissage, la localisation de la formation et les déplacements à réaliser pour s'y rendre ainsi que les coûts directs ou indirects liés à la formation.

1. Contenu de formation et dynamique de groupe

L'intérêt pour les cours est parfois mitigé dans le chef de certains stagiaires. Certains s'interrogent sur le contenu proposé, le fonctionnement en groupe et le mélange de niveaux très différents dans une classe.

Les stagiaires qui participent à une formation de type Sensibilisation et Détermination professionnelle sont parfois surpris du contenu très psychologique des cours. Certains d'entre eux ne s'attendent pas à devoir tant parler d'eux au niveau de leur personnalité, de leur passé et de leurs émotions. Voici un extrait illustratif :



« Il y a certaines personnes qui étaient frustrées mais c'est parce qu'elles ne comprenaient pas la question ou elles comprenaient pas pourquoi ces choses-là se posent. Ils sont là, ils savaient pas exactement ce qui, ce qui les attendaient en fait. Ils étaient surpris de, même moi il y avait des choses que... Mais à la fin, quand on voit les résultats et où ça aboutit, on comprend le sens de, de la manière de travailler dans cette formation. Ça peut perturber. Il y en a qui abandonnent. » (Chéïma)

Dans ce cadre-là, on observe un cumul des obstacles à la fois dispositionnel et institutionnel. D'un côté, l'opérateur n'aurait pas suffisamment clarifié son cadre et averti les stagiaires du contenu de la formation. De l'autre côté, les stagiaires ne sont pas entièrement disposés à se soumettre à ces modalités d'introspection et de partage en groupe.

D'autres personnes expliquent que le niveau de la formation était plus faible par rapport à leurs attentes. C'est le cas de Selma qui se plaint du niveau général des stagiaires de sa Formation de base. Le niveau du groupe n'est pourtant pas surprenant quand on considère l'intitulé de la formation, à savoir « formation de français débutant ». Ce malaise dure tout le long de la formation. Aurait-il pu être évité via une réorientation par l'opérateur au moment de l'inscription de Selma, qui a trouvé seule cette formation ? La même question se pose pour Maxence.



« Ou bien en fait, c'était peut-être moi qui voyais trop haut. Enfin trop haut, parce que ça devait être trop perfectionné ou vraiment beaucoup trop, il fallait que ce soit vraiment trop au top ou autre. Et au final, eux, dans cette formation, en vérité, il ne fallait pas que je la vois comme ça, vu que ça s'adapte à tout un grand type de, enfin pour tout le monde, en fait. Et dans tout le monde, il y a tous types de niveaux. C'est pour ça qu'après, pour moi ça a, je vais dire, servi à moitié. Parce que j'avais déjà un bagage comme vous dites, avant, et une partie de ce que j'ai appris là-bas, je connaissais déjà. » (Maxence)

Maxence ainsi qu'Aïssatou sont tous deux confrontés à un niveau beaucoup trop bas. Ils persévèrent néanmoins, faute d'autres pistes concrètes. Comme l'explique Aïssatou, qui ne bénéficie pas d'un soutien important de la part de son conseiller d'Actiris, *« c'était pas facile d'avoir ici des écoles »*.

La dynamique de groupe est souvent considérée par les professionnels comme une méthode d'apprentissage à part entière. Cependant, un « mauvais casting » peut générer du retard dans l'apprentissage du contenu de formation. Un groupe de petite taille, par exemple, peut être à l'arrêt quand l'un ou l'autre stagiaire s'absente.



« L'accueil était sympathique, mais après il y avait du retard... C'était en un mois, je crois la préfo. Mais allez, on a fait en deux mois, deux mois et demi, si je me trompe. (Donc vous avez mis plus de temps ?) On a commencé en octobre, normalement on était censés finir en novembre mais on est partis jusqu'à l'année prochaine. Il y a toujours des petits problèmes, enfin on est déjà trois dans la formation. On est que trois par rapport à certaines formations donc on est que trois et la manière de, enfin je comprends aussi le formateur, quand il y a deux personnes ou il y a une personne, il y a deux qui sont malades, il y a une personne, il peut pas donner le cours aussi. On a vraiment accumulé du retard, mais après depuis le début de l'année en formation ça s'est bien passé, jusque-là. » (Yem)

Globalement, ces stagiaires ne se sentent pas à leur place dans la formation. Cette sensation est encore plus pénible pour ceux qui, comme Yem, ne souhaitent pas faire une formation de ce type. Les stagiaires vivent un décalage entre leurs attentes et celles de la formation. Le décalage peut être dû aux dispositions qui agissent comme des barrières au sens où le mode de fonctionnement et/ou les attentes des stagiaires n'entrent pas en adéquation avec les modalités de la formation. Dans un même temps, le décalage peut égale-

ment être causé par les modalités de la formation qui font défaut en matière de contenu et de dynamique de groupe. Les barrières dispositionnelles émergent en présence des barrières institutionnelles qui sont les modalités de la formation. Les obstacles dispositionnels et institutionnels se rencontrent, s'entremêlent et se renforcent.

2. Des rythmes nouveaux

Certains stagiaires craignent de ne pas pouvoir soutenir le rythme demandé quotidiennement et sur le long terme lors du suivi d'une formation. C'est d'autant plus marqué pour ceux qui n'ont plus l'habitude de suivre des cours et ce, quel que soit leur âge.



« *Déjà le plus difficile c'était de se lever tôt le matin, une fois arrivé ça va.* » (Jamâl, 29 ans)

Akim, un jeune stagiaire, exprime ci-dessous la difficulté qu'il a eu à maintenir le rythme de la formation, c'est-à-dire à être présent chaque jour pendant plusieurs mois. Pourtant, il sort fraîchement du milieu scolaire, donc on pourrait croire qu'il est familiarisé avec le rythme demandé en formation. C'est sans compter ses dernières années dans le supérieur qui se sont toutes soldées par un décrochage tant il lui manquait alors un cadre.



« *C'était difficile déjà de faire deux mois, ensuite enchaîner encore six mois puis il n'y a pas eu vraiment de grandes vacances. Quand on n'est pas habitué à ça, oui c'est un peu difficile. Après, on s'habitue au niveau du travail, au niveau de la présence, etc. On est habitué. C'est ça qui aide justement, c'est pour ça que j'ai fait les deux mois, m'habituer d'être présent etc., à travailler, etc. (Vous dites que c'est parce que, c'est des habitudes que vous aviez, que vous n'aviez plus nécessairement les précédentes années...) Avec l'école ? Les hautes écoles, etc. ? Plus trop. Pas à ce point-là. Je n'étais pas habitué, obligé présent je vais dire les 5 jours de la semaine, 9 heures 17 heures, etc. Ça non et la formation chez P. (deux mois), c'est ça qui m'a aidé un peu... à m'habituer.* » (Akim, 22 ans)

Le fait de devoir rester assis toute la journée n'est pas facile pour certains stagiaires, d'autant plus quand ils ont eu précédemment des activités où ils étaient physiquement fort sollicités. Par exemple, Naranbaatar est arrivé en Belgique à 35 ans, après avoir quitté son pays natal, la Mongolie, où il était guide touristique à cheval. Il a travaillé dans la cuisine d'un hôtel en Belgique pendant 7 ans. Dès lors, se retrouver assis toute la journée en formation n'est pas facile pour lui.



« *(Est-ce que le fait d'être en formation, ça vous rappelle des souvenirs de votre scolarité, est-ce que vous avez l'impression de retourner à l'école, d'être face à un professeur ?) Oui, ça me rappelle même après-midi, par exemple, si on commence le cours, comme on était l'enfance, c'est un peu, ça commence à fatiguer, je sais pas, on a pas l'habitude, s'asseoir. (Ah oui, rester assis longtemps) Voilà, voilà. (En plus, dans votre métier précédent, en cuisine, vous étiez tout le temps (toujours debout) debout, je vais pas dire à courir mais (on court toujours, mais on court en deux boucles), donc là vous restez assis toute la journée ?) Oui, mais c'est intéressant même si ça rappelle de l'enfance.* » (Naranbaatar, 45 ans)

Il en est de même pour Maryam qui avait des difficultés à rester dans une classe assise pendant toute la journée.



« Au début, oui, je me souviens, en 2015 j'avais des problèmes à rester enfermée dans une classe (elle sourit), j'étais toujours à côté de la fenêtre, toujours j'ouvre la fenêtre. Il faisait froid, il y a les autres que ça dérange, mais prendre un peu d'air parce que je me sens enfermée comme ça. Mais après, c'est passé, c'est resté un mois comme ça, puis c'est passé. (donc c'était le début...) C'est juste question de rester comme ça, pas bouger, y a pas de lumière, y a pas... Maintenant plus. » (Maryam, 36 ans)

Quant à Bertrand, il a quitté son emploi pour suivre une formation. À l'inverse des précédents stagiaires, il est étonné du rythme rapide à soutenir en formation alors qu'il est en apprentissage. Peu dynamique et ayant des problèmes de santé, il a eu des difficultés pendant la Préformation. De plus, il ne s'est pas senti bien encadré par le formateur.



« (Dans ce qui était plus difficile à faire en formation, c'était quoi pour vous ?) Je devrais dire quand même qu'à cette époque-là, au niveau physique, je n'étais pas vraiment dans les meilleures conditions. Voilà, j'étais pas bien, j'avais vraiment un problème et tout, j'étais pas en condition quoi. J'avais quand même un peu de mal quoi. Parce que le formateur aussi nous disait qu'il fallait pas faire son travail à son aise, prendre son temps, c'est bizarre quoi. [...] Ils donnaient les consignes puis ils partaient. Quand j'arrivais pas à faire un truc, je devais à chaque fois demander à une personne qui connaissait un petit peu mieux. » (Bertrand, 31 ans)

Ces stagiaires ont été mis à l'épreuve au niveau du rythme – plus lent ou plus rapide – et du mouvement – plus statique ou plus mobile – imposés par les modalités de la formation poursuivie. Ce sont de nouveau les barrières dispositionnelles qui agissent. Les modalités de formation sont mises en cause car elles ne conviennent pas aux stagiaires. Des individus de nature active n'aiment pas rester statique sur une chaise. Et les individus moins dynamiques ou dans un autre rythme (en vacances, au chômage, sans enfant) ont par contre des difficultés à adopter le rythme demandé. Il semble que la faible scolarisation et la durée de l'inoccupation ne soient pas mises en cause.

3. Des difficultés d'apprentissage

Des stagiaires témoignent de leurs difficultés à intégrer les contenus transmis au cours d'une formation. Une des difficultés d'apprentissage rencontrées par les stagiaires est celle de ne pas être en capacité de retenir les informations données lors des cours. Une partie des stagiaires a un niveau de diplôme faible, à savoir les primaires ou le secondaire inférieur. La déscolarisation précoce n'a pas permis le développement de méthodes d'apprentissage. Même si les difficultés peuvent être appréhendées rapidement et amener ainsi vers les formations de type alphabétisation ou remise à niveau, elles marquent la vie du stagiaire de façon indélébile. Cette difficulté est par ailleurs renforcée lorsque la scolarité a été suivie dans une autre langue que le français.

Leyla a quitté le Maroc à l'âge de 19 ans, après avoir été déscolarisée à la fin de ses années de primaire. Malgré tout le chemin parcouru, elle rencontre encore des blocages lors des évaluations écrites. Et elle a parfois du mal à croire à ses réussites.



« Et je fais des formations, plein de formations pour apprendre le français, parce que pour moi le français c'est comme si..., c'était difficile pour moi d'apprendre le français, j'ai galéré pour apprendre le français. (Vous pensez que c'est dû à quoi que vous ayez eu dur comme ça ?) Parce que quand j'ai arrêté l'école, j'ai fait l'école qu'en arabe et jusqu'en sixième primaire c'est comme si, parce que comme c'était un petit village, sixième primaire je vais dire troisième primaire de maintenant. J'ai appris juste à écrire, à lire en arabe point et c'est à cause de ça parce que moi je suis venue avec mon frère et lui il a terminé ses études, il était en secondaire, lui quand il est arrivé ici, en cinq mois, il a appris le français direct pendant cinq mois et moi pendant des années, je galère. [...] Parfois c'est comme si j'ai rien dans mon cerveau. Parfois, surtout quand on écrit, on fait de l'argumentation, je suis là à regarder la prof et j'écris rien pendant quinze minutes, j'ai rien dans la tête et ma prof elle me dit : 'ça va ?' Je dis : 'non, ça va pas, parce que j'ai rien, j'ai rien dans ma tête.' Elle me dit : 'respire.' Je respire, je ferme les yeux, je pense à quelque chose de bien et là mon cerveau commence à travailler. » (Leyla, 29 ans)

Certains stagiaires craignent également de ne pas être en mesure d'apprendre en raison de leur âge. C'est le cas de Driss. Diplômé de l'enseignement secondaire inférieur, il a travaillé sur les marchés pendant quinze ans puis il a fait faillite. Il pensait pouvoir retrouver rapidement un emploi, mais cela n'a pas été le cas. Dans la nécessité financière, il se tourne vers le CPAS. Ce dernier lui propose une sensibilisation et Détermination professionnelle. Driss se rend compte que ce n'est pas évident de suivre les cours. Il avait d'ailleurs des craintes à propos de l'apprentissage.



« Mais ce truc maintenant que j'ai commencé, cette formation c'est plus compliqué que... (... que ce que ce vous imaginiez ?) De ce que j'imaginai. J'ai perdu l'habitude de, de prendre des cours, de retenir, maintenant je vais voir après avoir terminé cette année, qu'est-ce que ça va donner. Entre temps de cette formation j'avais fait une autre formation d'un mois en informatique. [...] En fait, je me suis acheté un ordinateur parce que je travaille un peu à la maison dessus et ce que j'apprends. Non, l'informatique je ne pense pas que c'est ça qui va me bloquer, c'est plutôt la comptabilité, la mémoire, en fait retenir tout ça. C'est ça qui me paraît difficile. Le néerlandais ça va, l'informatique ça va, c'est, j'en ai parlé à mon assistante ISP, elle m'a dit : 'il faut relire tous les jours'. » (Driss, 41 ans)

Suite à une sensibilisation, Driss décide plutôt de s'orienter vers les formations d'assistant comptable. Il effectue une formation d'un mois en informatique en attendant le démarrage de sa formation en comptabilité. L'apprentissage demeure difficile pour lui. Alors qu'il envisageait au départ de tenter un bachelier, il finit par y renoncer après ses premières semaines de formation. Selon lui, le niveau de bachelier est trop élevé par rapport à ses capacités.

Pierre, 49 ans, rencontre également des difficultés d'apprentissage et de compréhension. À son arrivée en Belgique, il y a plusieurs années, il n'est pas parvenu à reprendre des études pour obtenir le diplôme de secondaire qu'il n'a pas obtenu dans son pays. À de nombreuses reprises, il exprime combien la formation n'est pas évidente pour lui, même s'il fait des efforts. Il regrette de ne pas avoir saisi plus tôt l'opportunité de la formation.



« Parfois, j'ai conseillé aussi les jeunes gens que je rencontre dans une formation, j'ai dit : 'nous on a fait déjà des erreurs, parce que on était dans l'ignorance. Ce n'est pas à vous de refaire ce que nous on a fait, parce que les conséquences, c'est plus compliqué, c'est plus grave. Vous ne réalisez pas peut-être aujourd'hui, mais dans 10 ans ça va vous rattraper. Ce sera difficile pour améliorer, ça va devenir compliqué. Tant mieux de les faire ça maintenant, vous préparer pour l'avenir, sinon la vie ce n'est pas comme nos pensées que la vie, c'est facile. Oui, c'est facile si tu comprends ça, si tu maîtrises, mais si tu ne comprends pas ça, mais bon, tu ne pourras pas s'en sortir dans la vie.' »
(Pierre, 49 ans)

Pierre a intériorisé sa faiblesse à un point tel qu'il estime que les formateurs ne pourront pas l'aider à lever les difficultés d'apprentissage rencontrées. Pour sa future formation qualifiante, il prévoit même de recourir à des cours particuliers payants.



« C'est ça, comme je vous ai dit, je sais que je veux commencer à faire une formation en informatique, mais en attendant je sais que je ne pourrai pas tout comprendre, les professeurs peuvent bien l'expliquer, mais ce n'est pas la faute des professeurs, c'est toi qui n'a pas bien compris. Ce n'est pas le problème de la professeur, donc tu ne peux pas dire qu'elle n'a pas donné, lui il a donné selon ce qu'il donne. Mais si moi je n'ai pas compris, je peux lui demander, aussi il m'explique, bon, peut-être je peux avoir compris, bon. Je peux comprendre, mais pour améliorer, je dis que je pourrais trouver peut-être trouver quelqu'un en dehors ou si, lui, il peut les faire tant mieux, si lui il ne peut pas le faire, il y a des informations en informatique, tu regardes par rapport à la formation que tu veux, par rapport au rendez-vous, et tu paies comme j'ai dit 15 euros par heure, 20 euros par heure. » (Pierre)

Morgane, 35 ans, dit aussi avoir des difficultés à intégrer le contenu des cours. Initialement, elle a fait sa scolarité en primaire jusqu'en quatrième année, à l'île de la Réunion. Elle a ensuite aidé ses parents dans leur travail. En Belgique, elle a exercé des emplois dans l'Horeca et l'événementiel. Elle n'a pas été amenée à rédiger des documents, donc elle n'a pas l'habitude d'écrire. Ses difficultés-là se manifestent lors de la Préformation employée de bureau et moins pendant la sensibilisation et Détermination professionnelle.



« Le problème, c'est que j'ai pas le temps de réviser, donc ça fait 10 ans que je n'ai pas écrit, j'ai rien fait quoi, donc j'oublie vite au fait. J'oublie vite. Si aujourd'hui on me dit quelque chose, maintenant aujourd'hui je ne vais pas l'oublier, mais une semaine est passée, je vais oublier. En grammaire et tout ça, ça ne reste pas dans ma tête. (D'accord, ça veut dire que vous n'avez pas le temps de travailler chez vous ou que ce n'est pas facile de travailler chez vous, d'étudier, d'écrire ?) Non, parce que quand j'ai terminé à 16h30, je vais récupérer les enfants, ils vont l'école à Ixelles, maintenant je vais les changer, ils vont être à Schaerbeek, je vais être plus tranquille pour aller les chercher. Ce n'est pas facile, le temps que je rentre à la maison c'est déjà 18h30. Je dois faire à manger, m'occuper des enfants encore. Donc je suis fatiguée. » (Morgane, 35 ans)

Pour Rita, 29 ans, le problème ne se situe pas en matière d'apprentissage mais plutôt au niveau de la concentration. Après avoir traversé des événements difficiles, elle se dit aujourd'hui « tirée d'affaire ». Marquée par des traumatismes profonds, « les problèmes dans la tête continuent » affirme-t-elle. Elle se fait aider par une psychologue. Elle reconnaît toute-

fois que le fait de suivre des formations n'est pas toujours aisé. Elle explique revivre parfois des scènes, revoir des visages... « Mais je me suis entraînée, maintenant. Ça va », dit-elle. Elle estime que ça ne l'empêche pas d'avancer : « je n'ai pas le choix, je veux faire quelque chose ».

En ce qui concerne Lory, elle a vécu beaucoup d'événements qui l'ont abîmée physiquement et mentalement. Elle est dyslexique et a du mal à se concentrer et à mémoriser les choses. Elle regrette le peu de formations passant par un apprentissage « plus actif ». Elle estime que cela pénalise plus de personnes qu'on ne le pense.



« Parce que moi ma difficulté c'est ça. Donne-moi un travail où je peux faire ça manuellement, pas de problème. On me le montre deux, trois fois et c'est bon, je suis partie. Mais théoriquement, moi c'est la théorie qui me tue à chaque fois. Quand on me donne juste la théorie de l'écrit et de l'écoute, ça ne rentre pas en fait. Je vais dire : 'oui, oui, oui', mais à un moment donné, où la moitié ne rentre pas. » (Lory, 34 ans)

L'apprentissage est associé à des souvenirs et des comportements de la période de scolarité. La situation d'Audrey montre qu'elle revit le moment en classe comme si elle était une adolescente « rebelle ». Son apprentissage est influencé par les personnes qu'elle fréquente. Audrey s'interroge sur la présence de certains stagiaires en formation au sens où ils ne seraient pas suffisamment motivés et dérangeraient la dynamique de classe et d'apprentissage.



« Au début, j'étais un peu dans ce plan-là, on va dire que je me suis retrouvée un peu en secondaire, parce que j'étais un peu du coup la nouvelle, je ne travaillais pas bien et j'étais un peu avec elle à déconner, machin, jusqu'au moment où mon franc est tombé, en me disant : 'Mais, tu ne viens plus ici pour ça, maintenant', et donc je me suis rangée de l'autre côté de la classe, d'où mon prof de français qui a dit qu'effectivement, on a vu l'impact dans mes notes et là c'est vrai que ça a dégradé énormément. C'est simple, les profs on dit 'qu'ils n'avaient jamais eu une classe comme ça' et moi, je l'ai dit clair à l'école, je n'ai pas compris pourquoi à aucun moment cette personne ne s'est fait virer. » (Audrey, 33 ans)

Les différentes difficultés évoquées concernent la concentration, la mémoire ou la gestion du stress des personnes concernées. Il s'agit d'éléments dispositionnels fortement intégrés qui affectent directement la motivation des stagiaires ainsi que leur sentiment d'être en capacité de réussir la formation. Le passé scolaire lointain, difficile ou dans une autre langue créent des difficultés par rapport à la formation pour adultes. Les stagiaires donnent l'impression d'avoir peu de ressources à mobiliser pour surmonter leur difficultés d'apprentissage.

4. Localisation et déplacement

Pour aller en formation, les stagiaires doivent effectuer des déplacements. Il arrive que le lieu de formation soit éloigné de leur domicile et/ou de l'école (la crèche) des enfants.



« Mais du coup, je me suis retrouvée avec des filles qui me disent : 'mais tu sais, on me demande d'être là à 8h 10 et c'est de l'autre côté de la ville la crèche.' Alors oui, elle payait rien, c'est de l'autre côté de la ville ! C'est comme si elle avait sa maison là, elle

fait le tour de la ville pour l'amener à la crèche pour retourner de l'autre côté par-là, qui est aussi à l'opposé de chez elle. Quand elle a fini, c'est la même chose. Ce n'est pas normal. Alors, les gens ils vont dire 'ouais, il n'y a pas d'autres locaux. Soyez déjà contents.' Ça j'ai déjà entendu souvent ça. Des réflexions comme ça, des gens qui me rapportent ça, par rapport à ce qu'elles reçoivent, elles, comme remarque. 'Ben soyez déjà contentes que ça soit gratuit.' Tu veux que je sois en travail. Tu veux que je fasse une formation. Je suis là pour ma formation et tu me mets la crèche là-bas et tu me dis : 'soyez déjà contente que ce soit gratuit. Encore heureux que tu me mets la crèche gratuite. Vu le travail que je fais'. » (Lory)



« C'est très difficile, mais bon, maintenant j'ai changé d'école. (Et ils (les enfants) étaient éloignés de chez vous, parce que vous habitez par là avant ?) Oui, parce que j'habitais là avant, à Etterbeek. Vu qu'ils sont habitués à cette école, j'ai laissé un peu. Maintenant je suis à Schaerbeek, donc j'ai changé. » (Morgane)



« Le seul truc qui m'inquiète, c'est quand même loin de chez moi, à Boitsfort. J'ai quand même une heure de métro matin et soir, donc ça va me prendre deux heures par jour de trajet, ça c'est un peu mes craintes. Enfin les craintes, ça va aller, mais s'il y a des grèves de métro par exemple, la STIB, là je ne vois pas comment je vais arriver, là c'est foutu quoi. (Oui, j'imagine) Je me vois mal aller à pied jusque là-bas, même à vélo, je me vois mal. » (Laurent)

Face à cette situation, les stagiaires réagissent différemment. Morgane a finalement déménagé pour rassembler toutes les activités – formation et école des enfants – à proximité du domicile. Ce changement lui permet de mieux gérer les horaires de tous les membres de la famille. Par contre, Laurent s'adaptera aux trajets qu'il devra réaliser pour aller à sa formation qualifiante.

5. Coûts directs et indirects de la formation

La participation à une formation comporte des coûts directs, tels que l'achat de matériel et les frais liés au transport. Par ailleurs, elle implique des coûts indirects liés aux tâches que la personne réalisait auparavant et qu'elle ne peut désormais plus gérer elle-même. Ces obstacles s'activent au contact de la formation et de ses exigences.

Beaucoup de personnes expliquent avoir différentes aides pour faire face aux coûts directs et indirects liés à la formation : remboursement des frais liés au transport, intervention ou gratuité des crèches, des garderies et stages. L'objectif est que les difficultés financières ne deviennent pas effectivement des obstacles à la formation. Par exemple, les CPAS de Rita et de Bernadette prennent en charge l'intégralité des frais de crèche quand elles sont en formation. Celui d'Aïssatou intervient pour moitié dans ses frais-là.

Comme l'évoque Audrey, les aides ne compensent pas toujours l'ensemble des coûts liés à la formation. Audrey a quatre enfants dont elle ne peut s'occuper quand elle est en formation. Son compagnon travaille et elle a 550 euros d'allocation de chômage. L'indemnité d'un euro par heure ne permet pas de couvrir tous les frais de garde et de stage.



« Pendant les grandes vacances, il y a un mois où on est en stage et un mois où on est en congé. Mais à la base il faut savoir, encore une fois, qu'on est quasiment toutes soit au CPAS, soit au chômage, ou soit sans l'un ou l'autre. En bref, on n'est pas milliardaires. On fait quoi avec nos enfants pendant un mois ? (On les met où ?) Parce que moi ce problème cette année, je m'étais un peu renseignée, moi j'ai quatre enfants. Je ne sais pas donner 500 € par enfant pour un stage d'été. Voilà donc ça aussi on se dit, voilà le jour alors... « Oui mais quand tu travailles », oui mais quand je travaille, je vais déjà gagner plus justement, c'est adapté. Donc si on calcule les garderies matin, si on calcule les garderies soir, plus les garderies à faire pendant les grandes vacances, alors oui on touche un petit, un petit euro symbolique de l'heure. Mais franchement ça recouvre pas le quart. En fait, la limite du coût de faire une formation est à perte pour nous. » (Audrey)

Certaines personnes ont déployé diverses stratégies pour engranger des revenus complémentaires (ou propres, pour ceux qui ne perçoivent aucune aide). Elles expliquent ces stratégies par la volonté de stabiliser davantage leurs conditions de vie et celles de leur foyer. Dès lors, le fait d'être disponible pour la formation a des implications sur la structure de leurs revenus et donc sur leur niveau de vie. Pierre, Tahra et Leyla suspendent leur travail en ALE alors que d'autres, comme Désiré et Jamâl, se mettent en retrait du travail informel. Soan raconte :



« On avait droit je crois à un euro symbolique. (Oui, oui c'est ça en formation) En soi moi, bon c'est pour nous la formation, c'est un plus, mais quatre mois sans, moi, heureusement j'avais les 400 euros par mois, qui m'ont quand même bien aidé, une fois que cette formation. Il y avait une fille dans ma classe, qui elle travaillait les week-ends, c'est une formation quand même cinq jours semaine de 9h à 16h30, c'est vraiment comme si on allait à l'école quoi et sans revenu c'est compliqué de travailler à côté en plus, mais voilà, moi j'avais heureusement le chômage. » (Soan)

Par contre, dans l'échantillon de stagiaires retenus pour les entretiens, ceux participant à des formations de type préqualifiant bénéficiaient moins souvent de l'indemnité de formation que ceux inscrits en formation qualifiante¹. Les stagiaires évoquent des situations financières qui diffèrent d'une personne à l'autre. Au-delà des frais liés à certaines formations qualifiantes, ils mentionnent le dédommagement de certaines personnes, et d'autres, non. Ils s'interrogent par rapport aux distinctions et à leur justesse.



« En formation, il y avait quand même des personnes qui avaient payé, qui étaient un peu dissipées. (Ah oui) Oui chez F. on était mélangés donc il y avait les personnes qui n'avaient pas payé la formation d'Actiris, qui avaient cette chance et les autres personnes qui avaient payé les 1.000 euros de la formation. » (Soan)

Les aides relatives à la formation sont donc variables et loin d'être inconditionnelles, comme l'explique notamment Laurent.



« Moi j'étais payé pour y aller (à sa Préformation), j'étais payé un euro de l'heure. (Ah, oui) Et mes transports en commun étaient remboursés. [...] Bon, un euro vous allez me dire que c'est pas beaucoup, mais je trouve que c'est motivant pour quelqu'un qui n'a pas beaucoup de moyens, ça peut l'aider, c'est bien. Apparemment, c'est un système qui vient des pays du nord, du Danemark ou de ce côté-là, je trouvais ça bien. On avait

(1) Les entretiens ont été réalisés sur un échantillon de stagiaires ayant effectué la formation préqualifiante fin 2018. A noter que depuis septembre 2019, tous les stagiaires perçoivent l'indemnité horaire.

commencé à onze chez l'Opérateur I. et on a terminé à onze. C'est des trucs je pense qu'il faudrait plus réfléchir à ce genre de choses. (Ça veut dire que tout le monde a...) Oui. Parce que maintenant j'ai commencé ma formation chez l'Opérateur V. et là je suis pas payé (...), là je suis quand même curieux de voir combien de gens vont continuer, parce qu'apparemment on va commencer à une vingtaine je crois, si j'ai bien compris, donc c'est quand même pas mal. » (Laurent)

B. DES PROBLÈMES D'ORDRE PERSONNEL

Pendant la formation, les stagiaires doivent faire face à des problèmes personnels qui concernent les finances, la dimension relationnelle, la garde des enfants, la santé, voire le décès d'un proche.

1. Les finances ne suivent pas

Pendant la formation, la recherche d'emploi est suspendue. Cela signifie que les stagiaires ne sont plus dans l'obligation de fournir des preuves de cette recherche, et qu'ils ne risquent pas d'être sanctionnés en cas d'évaluation négative. De plus, la dégressivité des allocations de chômage est gelée. Les autres allocations ne sont de toute façon pas conditionnées dans le temps (allocations sociales et autres allocations fixes). Pour les personnes qui ont déjà vécu précédemment des périodes de chômage et de formation, il s'agit de réels progrès en faveur des usagers et de leur implication en formation.



« Le CPAS n'a plus le droit de t'appeler quand tu es en formation ni en stage, ce qui est déjà pas mal. Moi je trouve ça c'est une belle évolution, c'est quelque chose qui aide vraiment les stagiaires parce qu'ils avaient une pression de dingue, fallait rater une journée de cours, si ça tombe c'est pour le plus important des mois qui suivent. S'ils t'appelaient, tu devais y aller quoi. Ça c'était quelque chose qui collait pas je trouve que ça c'est quand même une évolution qui a eu, qui permet vraiment aux stagiaires de pouvoir se dire 'je suis en formation, voilà'. Après bon, comme dans tout, tu as des abus. Les gens se disent 'si je suis en formation, tu peux plus appeler, donc tu ne vas plus me faire chier pour tel ou tel truc'. C'est le risque mais ça aide les stagiaires qui sont vraiment investis dans la formation et qui ont vraiment envie d'y aller. » (Lory)

Par ailleurs, la plupart des personnes rencontrées auraient atteint le plancher de la dégressivité des allocations. Pour beaucoup, l'adaptation à de faibles revenus a déjà eu lieu. De plus, certaines familles ont également d'autres sources de revenu : revenu du ou de la conjoint.e, allocations familiales ou revenus des parents pour les plus jeunes qui vivent encore au domicile parental. Les arrangements ne sont pas optimaux (Pierre sous-loue, le logement de Dounia est insalubre, etc.), mais ils s'en accommodent.

Comme dit plus haut, les éventuels coûts directs et indirects peuvent déstabiliser cette structure de revenus. D'autres événements strictement personnels peuvent également mettre à mal cet équilibre, comme la perte d'emploi d'un membre du foyer, l'endettement, etc. Dans la plupart des cas, les plus importantes difficultés semblent derrière. Par exemple, c'est avant la formation que le mari de Diya, seul revenu du ménage, perd son emploi et que le mari d'Amina est radié du chômage. Les solutions et les adaptations ont été mises en place en amont de la formation.

Les problèmes majeurs sont très isolés et spécifiques. Faruk, alors qu'il était inscrit dans un enchaînement de formation préqualifiante et qualifiante spécifiquement conçu par son opérateur, ne perçoit soudainement plus ses allocations de chômage pendant plusieurs mois. Il décide de continuer, mais la situation devient petit à petit intenable. Ni les revenus de sa femme, travaillant à mi-temps, ni la révision du niveau de vie de la famille ne suffisent à maintenir la tête hors de l'eau. Faruk demande l'aide du CPAS qui ne peut intervenir. Il est contraint d'utiliser son épargne.



« *Et en entrée en formation, voilà j'ai dû choisir soit je continuais la formation, c'est ce que j'ai fait mais sans un sou quelconque. Je me suis renseigné et j'ai demandé quelques jours de congé parce que ce n'était pas possible de courir après les papiers dès l'entrée en formation. Donc j'ai éclairci un petit peu ça mais en attendant voilà, je veux dire fin janvier on a commencé à me payer mes allocations de décembre, donc voilà moi je devenais fou un petit peu parce que ce n'était pas, ce n'est pas chouette quoi. J'ai une famille et à nourrir, j'ai des factures à payer comme tout le monde.* » (Faruk)

Utku, 22 ans, s'est quant à lui vu retirer ses allocations de chômage. Il estime que c'est un malentendu. Heureusement pour lui, il vit chez ses parents, donc il n'a pas de loyer ni de factures à payer.



« *J'ai fait le néerlandais chez l'Opérateur S. mais il y avait une dame qui me faisait peur. J'avais l'impression que c'était un cirque donc je suis parti. Je ne pouvais plus continuer, c'était le troisième jour. La dame du secrétariat n'a pas bien compris donc elle a mis en maladie et m'a dit que je devais amener un certificat. J'ai compris ça après. Pendant ces deux semaines là, j'ai reçu une lettre comme quoi je ne pouvais plus poursuivre. C'est à cause d'une dame. [...] Jusqu'à septembre 2020, je n'ai plus droit aux allocations de chômage.* » (Utku)

Dans les deux cas, les difficultés rencontrées sont liées à l'arrêt de l'octroi des allocations de chômage. Le problème est renforcé dans l'entre-deux formation et dans l'interruption prématurée de la formation accompagnée d'éventuelles sanctions. Ces deux situations montrent un besoin de communication entre opérateurs de formation et organismes liés à la recherche d'emploi et à la perception des allocations de chômage. Yem mentionne le besoin d'une collaboration rapprochée entre institutions.



« *C'est Actiris qui me dérange, de temps en temps. Mais pour le moment la dernière fois, j'ai failli péter un câble, jusque-là ils m'ont pas convoqué. Mais à part ça, il y a rien, ça va. (Ils vous ont laissé tranquille pendant quelques mois quand même alors) Oui (Pendant 6-7 mois ?) Non pendant 2 mois {rire} J'avais des convocations chaque semaine et je partais, je repartais, je partais, je repartais. Des fois, on me convoquait juste pour : 'tu sais quoi on peut avoir la carte d'identité ?' Mais j'ai dit : 'mais allez, mais allez {il frappe des mains} je peux envoyer par mail ça.' Mais ça va {rire} (Vous avez le moral quand même ?) Ça fait deux mois je suis content. J'espère qu'ils vont plus me calculer jusqu'à la fin de la formation mais sinon être au chômage c'est nul. On te convoque, on te fait ça puis nanana. C'est la première fois, je suis fatigué. (Oui c'est beaucoup de démarches et pour rien) Oui, pour demander souvent la même chose qu'on t'a demandé la semaine passée. C'est pas ma faute hein, si je donne et que vous encodez pas.* » (Yem)

2. Des problèmes relationnels

Pendant leur formation, certains stagiaires ont rencontré des problèmes relationnels, que ce soit avec des collègues de formation, des formateurs, ou des agents de l'organisme de formation.

Leyla et Rose expliquent que leurs groupes de formation respectifs sont confrontés à un formateur « injuste ». Pour Rose, il n'est plus question de reprendre une formation chez cet opérateur-là. Comme beaucoup de ses camarades, Leyla décide d'interrompre la formation. Choquée, elle n'envisage pas de reprendre des cours de néerlandais, même ailleurs. Elle renonce à concrétiser son projet de formation.



« (Et le néerlandais, vous expliquiez que vous avez arrêté...) J'ai arrêté à cause de ma prof. (D'accord, parce que ça ne s'est pas bien passé ?) Et je n'étais pas la seule. On était 13 stagiaires en classe et à la fin, il y avait que quatre stagiaires. Vraiment, elle était raciste, je veux pas dire des mots méchants mais c'était pas possible de rester trois mois avec elle, parce que c'était des modules de trois mois. Parce que comme j'étais très motivée à chaque fois, je lève mon doigt, oui, oui, je vais répondre. C'est comme si j'étais pas là. (Donc c'est démotivant, c'est énervant. Comment est-ce que vous avez vécu ça ?) C'était pas énervant, c'était vraiment... Parce que c'était la première fois que je voyais un prof comme ça. (...) Parce que nous à chaque fois qu'on voulait répondre, moi aussi parce que j'étais très motivée parce que j'avais envie de terminer pour faire ma formation d'auxiliaire d'enfance en néerlandais, mais c'est comme si j'étais pas là. J'ai fait huit jours avec elle, c'était pas possible de terminer. J'ai arrêté. » (Leyla)

Soan a eu aussi un problème relationnel avec un formateur. Outre l'aspect démotivant que cela comporte, il craint que cette mésentente affecte la bonne réalisation de sa formation, ainsi que son insertion professionnelle.



« Moi j'avais un problème avec un prof, parce qu'en fait tout son cours comme je sortais déjà d'un enseignement scientifique, j'en savais déjà en fait, je savais déjà tout sur son cours. Donc moi, je n'avais pas spécialement envie de poser des questions. Et comme dans ces cours-là on était séparés, on était une petite classe et comme il pensait, enfin bref on s'entendait pas, je sais pas pourquoi on s'entendait pas. mais j'avais l'impression qu'il pensait que j'étais Monsieur qui sait tout, alors que je posais jamais de questions justement, je laissais les autres répondre quand ils avaient envie de répondre, et quand il me posait une question, il la posait d'une manière en pensant que je vais pas savoir, parce qu'il pensait que j'écoutais pas spécialement et comme je donnais la bonne réponse, j'avais l'impression que ça l'énervait encore plus donc j'essayais de m'effacer, en fait parce que sinon je sentais parce que quand t'as un problème avec un prof il te fait juste un rapport et c'est fini votre carrière chez F. (Service Sécurité). Vous pouvez plus travailler là-bas. Et comme c'est une grosse société. » (Soan)

Des tensions relationnelles sont parfois présentes en classe entre les stagiaires. Lory a eu beaucoup de difficultés à se maintenir dans une formation à cause d'un problème relationnel avec une personne. Elle raconte :



« Je n'avais rien fait, absolument rien. Mais qui du début qu'on est rentrés dans cette classe jusqu'à la fin de ma formation, elle était odieuse avec moi. Et chaque fois elle me faisait des reproches ou parfois la prof nous mettait en binôme et j'allais trouver la prof en disant : 'écoutez, c'est pas possible, elle ne m'aime pas. J'arrive pas à travailler avec elle, elle m'écoute même pas en fait. Donc je veux dire vous voulez qu'on fasse un travail en commun mais il n'y a qu'elle qui parle.' Et moi si je ne me tais pas ça part en vrille, il y a un moment donné où ce n'est pas normal quoi. Alors que je suis quelqu'un qui a beaucoup de caractère et qui là qui prenait sur moi, justement pour éviter que ça s'envenime. Elle a vite compris, elle a fini par plus nous mettre ensemble mais c'est resté quelque chose de compliqué après, parce qu'elle a continué à faire, genre pendant les pauses la prof partait. Elle me faisait des petites réflexions comme ça, 't'as pas tes filles, ben c'est peut-être que tu l'as cherché', des choses comme ça. C'était voilà c'est des petites choses où j'ai gardé, gardé et gardé mais qui peuvent être compliquées pour moi. » (Lory)

Audrey mentionne elle aussi des échanges verbaux parfois durs entre les collègues. Même si elle n'est pas directement visée, elle se dit touchée par la situation. Elle finit par s'en mêler, elle a senti qu'elle jouait sa place en formation.



« J'avais une fille à côté de moi qui au début, dans la logique n'était pas ma copine, qui après je l'ai prise un peu sur mon aile, parce que cette fille, à la base, elle avait des traces à son visage, elle a eu un passé un peu compliqué et ils étaient horrible avec cette fille. À dire 'que t'es un monstre, t'es machin.' Qu'à un moment, moi j'ai failli en venir aux mains. J'ai eu peur de perdre ma place. Du coup, moi mais d'un côté je ne pouvais pas les laisser dire ce qu'ils étaient en train d'occuper de dire, c'était horrible, c'était cruel et c'est quand la prof que j'aimais bien, qui ne voulait pas me donner la parole, elle a vu, elle m'a dit : 'c'est la première fois que je t'ai vue dans un état comme ça', qu'elle a mis le holà. Mais en soi, on était quasiment en fin de formation. » (Audrey)

Utku, 22 ans, est diplômé de l'enseignement spécialisé. Depuis sa sortie en 2016, il a cherché du travail et a réalisé des formations dans différents domaines, comme les langues, la vente, l'informatique. Après ses formations en langue non terminées, l'Opérateur S. l'oriente vers une Mission locale pour l'aider à définir un projet professionnel à travers une Détermination généraliste dénommé Sensibilisation aux métiers TIC. Quelle que soit la formation suivie, Utku rencontre des difficultés relationnelles avec les autres personnes en formation.



« A l'Opérateur A., c'est pour apprendre à communiquer car j'ai peur des autres, je suis stressé quand je dois prendre la parole. Je me suis énervé pour un rien du tout mais c'était à cause d'une fille qui a parlé sur mon dos. Je pensais que c'était contre moi. [...] Lors d'une visite d'une école, une personne m'a dit que je ne trouverais rien avec ce diplôme-là. C'était dur à entendre. J'étais obligé de quitter la formation (en vente). Je me suis enfermé et coupé du monde. [...] Pendant un mois, je ne voulais plus aller dehors. J'ai retéléphoné à la mission locale pour avoir un rdv et sortir de ça. Le conseiller emploi était parti donc j'ai eu une dame. C'est elle qui m'a proposé d'aller à l'Opérateur A. Ça correspondait à trouver un métier mais il y avait des exercices qui n'étaient pas clairs pour moi. C'était effrayant et les personnes m'effrayaient aussi. J'ai demandé à la mission locale pour parler à une psychologue. » (Utku)

Ses difficultés relationnelles font qu'il apprécie peu le fait d'être en contact avec d'autres personnes. Par conséquent, Utku s'imagine que les personnes lui veulent du mal, et il est tenté de mettre un terme à la formation qu'il suit.

Ces difficultés relationnelles, liées parfois à des problèmes psychologiques, peuvent considérablement perturber les stagiaires. Elles les déstabilisent émotionnellement, les empêchent de se concentrer sur l'apprentissage et de considérer positivement leur expérience de formation. Ce type de problème souligne l'importance du formateur mais aussi l'absence d'une tierce personne – un médiateur par exemple – ou la possibilité de faire un recours en cas de litige.

3. Des enfants à charge

La prise en charge des enfants constituent pour les stagiaires un obstacle au maintien en formation. Ce sont plus souvent les femmes qui sont concernées.



« Moi, je vais travailler, je vais à une formation, mes enfants, ils ont pas choisi ça, ils doivent avoir à la maison tout ce qu'ils veulent. Leur propreté, leur manger, leur repasage. Je suis obligée d'être maman à la maison et d'être quelqu'un qui travaille et être en formation, en dehors de ça. (Et c'est facile de faire ça comme ça, d'arriver à faire les deux ?) J'ai l'habitude depuis quand on est arrivés en Belgique, maintenant j'ai pris l'habitude. Je sais que ce n'est pas facile mais quand je suis venue comme ça ici, je voyais la vie, que c'était pour moi en tout cas s'est présenté comme ça. Il n'y a rien qui a été facile pour moi dès le début. Maintenant, je trouve quelque chose dans ma vie, c'est quelque chose qui m'appartient de ma vie, c'est normal. (D'accord) Je sens que c'est lourd, je sens que c'est difficile. J'attends un jour que je vais me reposer, mais je sens que c'est la vie aussi, c'est pour tout le monde, pas que pour moi. » (Amina)

Les difficultés se renforcent lorsque l'enfant est en bas-âge, mais aussi lorsque l'essentiel de la charge incombe au stagiaire. Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, cela peut autant concerner un parent célibataire qu'un couple au sein duquel les tâches domestiques ne sont pas redistribuées en tenant compte de l'entame de la formation. Le travail du conjoint est prioritaire puisqu'il est source de revenus et de sécurité pour le ménage, comme le mentionnent notamment Jamâl et Selma. Dans les deux cas, l'isolement social ou familial accentue encore le poids de la charge familiale.

Morgane élève seule ses trois enfants depuis trois ans. Elle a arrêté de travailler à la naissance de son deuxième enfant, au moment où son ex-belle-mère est retournée vivre à l'île Maurice. Elle et son ex-mari sont originaire de là-bas. Morgane avait des petits contrats dans le secteur de l'Horeca et l'événementiel, emplois obtenus par son ex-beau-frère. Après sa séparation, elle souhaite se former à un autre métier car elle n'est plus en mesure d'être employée dans l'Horeca avec ses enfants à charge.



« (Ça veut dire que ça a été difficile pour vous de suivre la formation ? Vous pouvez m'expliquer ce qui s'est passé ?) Il y avait des rendez-vous pour les enfants. Des fois ils sont malades et comme c'est moi toute seule qui m'en occupe, donc j'ai pas le choix de ne pas partir en formation, je suis obligée de les emmener à leurs rendez-vous. Il y avait mon fils qui avait eu la varicelle, donc une semaine je n'ai pas été encore. C'est assez compliqué. Parce que je me suis aussi renseignée à la mutuelle. Donc la mu-

tuelle, ils viennent à la maison pour garder les enfants, mais ils ne vont pas les emmener à l'hôpital, aux rendez-vous, tout ça non. [...] Maintenant ils sont à l'école. Dès fois, je les laisse à la garderie si j'ai quelque chose à faire. Quand je fais des petites formations, ils restent à la garderie. [...] (Le projet c'était pour vous de vous lancer dans une formation qualifiante, en juillet alors. Comment est-ce que vous comptiez faire avec les enfants ?) Normalement, je les ai mis en stage maintenant, comme ça en juillet, si j'ai ou des tests ou des rendez-vous, des choses comme ça, je suis tranquille et je peux aller à mes trucs pour voir un peu qu'est-ce que je vais faire encore. » (Morgane)

Morgane peut à l'occasion compter sur une amie pour la garde de ses enfants. Hormis cette amie, elle ne semble pas avoir un réseau important de relations personnelles. Elle ne confie pas ses enfants à son ex-mari car ils sont en conflits.

A contrario, des stagiaires avec enfants à charge peuvent avoir de l'aide, plus ou moins importante, du père de l'enfant, de leur famille et de leurs ami.e.s, voire de parents d'école. Généralement, la responsabilité leur incombe en fin de compte. Leur présence quotidienne lors de la formation peut être mise à mal également si elles ont un problème avec un enfant (garde, maladie, rendez-vous médical, etc.).



« Ma famille est au Maroc et dans ma belle-famille, c'est chacun pour soi. C'est pas... On te dit 'c'est mes enfants, c'est moi qui les ai faits, c'est moi qui doit prendre la responsabilité', je ne dois pas demander à les autres de m'aider, de toute façon... c'est chacun pour soi ! Oui, tu ne peux pas compter... Même me permettre de dire 'est-ce que je peux l'apporter chez vous...' C'est vraiment... chacun pour lui, je n'ose même pas lui dire 'est-ce que vous pouvez m'aider, j'ai besoin d'aide'... Je me débrouille toute seule. (Entre vous et votre mari, c'est vous qui vous occupez des enfants ?) Oui, oui, oui. Mon mari travaille et son travail, il ne doit pas être absent de son travail, c'est le travail, il n'y a pas le choix. » (Maryam)

Le taux d'absence en formation peut être un peu plus élevé que chez les stagiaires sans enfant à charge. Le risque d'absence en formation est démultiplié par le nombre d'enfants en bas âge dont le stagiaire doit s'occuper. Un enfant reste relativement gérable mais à partir de deux, l'organisation devient moins aisée et ce, que la mère soit célibataire ou non. Le double engagement – être parent et être stagiaire – se répercute sur l'expérience de formation de nombreux individus. Il influence la disponibilité, le niveau d'énergie de la personne ainsi que sa présence en formation. Les ressources (l'entourage familial et amical, les solutions institutionnelles, etc.) sont indispensables, mais pas toujours suffisantes pour permettre aux stagiaires de suivre la formation.

4. Des problèmes de santé et des décès

Les stagiaires doivent faire face à des problèmes de santé qui les bloquent temporairement dans leur apprentissage. Le temps de la formation coïncide alors avec des démarches médicales, des examens et des soins. C'est le cas d'Aïda par exemple.



« Seule difficulté, un problème de vue, où j'étais à l'hôpital et j'attendais les lunettes et bon, pour la lecture, j'ai traîné un peu sur les nombres, les autres se moquaient de moi, mais ça, ce n'est pas un problème ça. Pour moi, ce n'est pas un problème parce que écoute... C'est pour faire la lecture à haute voix, je traînais un peu parce que problèmes

de vue. Mais quand on me donne un test, j'arrive à lire, comprendre et traiter mon test, donc il n'y a pas de problème. Quand il y avait quelques filles qui se moquaient parce que souvent, à la place de 1 'l' quand je vois pas bien, je lis un peu à l'envers. Mais ça va, j'ai mes lunettes, maintenant, ça va ! {rires} » (Aïda)

Naëlle, elle, a l'impression d'avancer à grands pas dans ses projets, malgré les problèmes de santé. Ce n'est qu'en commençant la formation qu'elle s'autorise enfin à parler de ses douleurs physiques. La formation lui permet de reconnaître qu'elle ne va pas bien.



« C'est là où j'ai osé dire que j'étais pas capable. J'étais fatiguée parce que c'est une honte pour moi de dire que j'étais fatiguée. Ici, tout le monde court dans tous les sens, tout le monde reprend le travail, quand quelqu'un qui est fatigué 'ah t'es fatigué', c'est comme si tu es fainéante, tu ne veux pas travailler. C'était pas possible de dire à ce moment-là, ce n'était pas possible. Et là vraiment, heureusement que j'ai eu une formation, parce que j'ai dû focaliser sur mon avenir et sur ma santé et j'ai découvert que j'étais, j'étais, j'étais... Maintenant, je suis en cortisone 20 milligrammes à vie. » (Naëlle)

Ainsi, la formation lui permet de faire une rupture avec les préjugés de l'inactivité liée au statut de chômeur. Naëlle n'évoque pas d'absence ayant un effet délétère sur la formation. Formation et rendez-vous médicaux se combinent pour lui permettre de mener à bien ses différents projets.



Lory a eu également d'importants problèmes de santé : « J'avais besoin de ça, un peu me faire violence pour savoir si réellement j'étais capable de tenir quelque chose. Même étant mal. Je suis un peu dure avec moi-même aussi donc ça a joué beaucoup. Mais le fait est que je suis quand même fière d'être arrivée, d'être arrivée jusqu'au bout. J'ai eu pas mal d'absences liées à des problèmes de santé etc., parce que j'ai eu des problèmes pulmonaires et tout ça, lié à mon psoriasis notamment et à mon système immunitaire. J'ai eu une période de presque six mois non-stop où j'allais mieux une semaine, puis trois semaines j'étais malade. J'avais peur. Ça a quand même été relativement loin, mais ça ne m'a pas empêchée de revenir chaque fois au cours et de faire ce que je pouvais pour continuer et poursuivre. » (Lory)

Dans l'échantillon rencontré, assez peu de personnes ont eu des problèmes de santé qui se sont transformés en obstacle à la formation : soit les problèmes existent bien avant, de même que les démarches médicales pour les traiter, soit ils sont découverts grâce à la formation et la prise en charge est relativement rapide.

Pendant le déroulement de la formation, certains stagiaires sont confrontés à un décès dans l'entourage. Ces imprévus les amènent à devoir s'absenter plusieurs jours ou semaines de la formation. Poursuivre leur projet de formation, le terminer et le réussir constitue alors un réel défi pour ces stagiaires-là. Dans ce cas, le soutien institutionnel est aussi crucial que celui de l'entourage. Il est d'ailleurs déterminant dans la poursuite du projet de formation.

Certains stagiaires se sont sentis bien soutenus par l'opérateur de formation. C'est notamment le cas de Leyla lorsqu'elle a appris le décès de sa grand-mère.



« Et en fait quand j'ai fait la Préformation, j'ai perdu ma grand-mère et j'ai pas été une semaine à l'école parce que j'allais arrêter, c'était pas possible de terminer. J'ai parlé avec mon assistante, j'ai dit : 'c'est pas possible', elle m'a donné rendez-vous, j'ai été chez elle et j'étais dans un état, je sais pas, j'étais vraiment pas bien. C'était difficile pour moi et à la fin on m'a contactée de la Maison de quartier, on m'a dit : 'non, il faut pas arrêter, il faut venir.' Même j'étais en classe mais j'étais pas là. Parce que je pensais qu'à ma grand-mère, elle était devant moi. Après deux jours de tests, même le jour de test quand ils sont venus de l'Opérateur C. parce que c'était les gens de l'Opérateur C. qui sont venus chez nous à la Maison de quartier, ils nous ont donné le test, j'avais des papiers devant moi j'ai dit : 'je ne vais pas réussir.' Je suis sortie, j'ai pris cinq minutes. J'ai respiré, j'ai dit : 'il faut que je fasse ce test pour ma grand-mère.' Parce qu'elle aussi voulait que je réussisse ma vie. Après je suis rentrée, j'ai fait le test, deux jours après on m'a appelée on m'a dit : 'tu as réussi.' J'avais des larmes, j'étais effondrée, j'ai dit : 'C'est pas possible, j'ai pas bien travaillé, j'ai pas bien fait le test'. » (Leyla)

Sans le soutien des professionnels qui l'entourent (assistant social et formatrice), Leyla aurait abandonné la formation malgré l'importance qu'elle lui accordait. Elle est encouragée à venir en formation, même si elle ne se sent pas présente d'esprit, puis à passer le test pour accéder à la formation suivante dans l'enchaînement conçu par son CPAS. L'environnement institutionnel constitue un levier important face à l'épreuve de vie qu'elle traverse.

Contrairement à Leyla, Dounia, 34 ans, qui vit seule avec quatre enfants à charge, n'a pas senti le soutien positif de l'opérateur au moment du décès de son papa. Elle rapporte même une certaine pression qui ne lui permet de faire correctement son deuil.



« Et c'est ce qui m'a vraiment cassé parce que moi, en plus, j'ai perdu mon papa au mois d'octobre et je pensais qu'ils allaient être compréhensifs. Mais malheureusement, voilà, j'ai des jumeaux puis j'ai deux enfants encore après. Puis je me suis beaucoup occupée de mes parents. Et puis, mes jumeaux ont perdu leur papa aussi donc j'ai l'impression que tout ça, quand on va là-bas, ça leur fait peur et on nous met directement une épée de Damoclès sur la tête, en disant : 'est-ce qu'elle va pouvoir arriver à l'heure et qu'elle va pouvoir travailler ?' mais je vais dire, si on ne nous donne pas notre chance... Voilà ! Surtout qu'à la fin, même quand mon père était dans le coma, j'allais, tous les jours. Donc après quand on vous dit non, voilà, moi, j'ai, voilà, à un certain moment, je me suis sentie... Voilà, au lieu de passer, j'ai pas été au chevet de mon père. J'allais à la formation, voilà, donc euh... j'ai vraiment pris sur moi parce qu'un jour, la prof de math m'avait dit, donc après le décès de mon père, que j'avais droit à une semaine de congé. Je reviens après une semaine de deuil et de séjour pour aller jusqu'à l'étranger, donc il faut trouver avec qui garder les enfants, aller jusque-là au Maroc. Donc j'ai été enterrer mon papa au Maroc. Et quand je suis revenue, il y avait cours de math et elle m'a parlé comme si, comme si j'étais une gamine qui avait brossé quoi ! 'Oui, mais c'est à toi à chercher les feuilles !' » (Dounia)

Dounia a cumulé beaucoup de difficultés au niveau personnel pendant sa formation. Outre les décès, elle a également eu des problèmes de santé et de logement. Maman célibataire, sa charge parentale a été fortement intensifiée suite à l'accident d'une de ses filles.



« J'habitais un logement social un peu insalubre où il y avait de l'humidité, des champignons. Donc j'ai dû me battre pour avoir un nouveau logement et puis, j'ai eu donc la thyroïde, donc j'étais complètement, enfin je devais régler mes problèmes de santé aussi par rapport à ça. Et comme vous avez vu, je fais 48 kilos. Puis ma fille a eu un accident aussi, elle a été hospitalisée, là elle a seulement repris sa kiné aujourd'hui, elle a eu trois mois de corset, donc ça été, voilà... » (Dounia)

Dounia a reçu du soutien de la part de sa maman et de sa sœur qui l'ont encouragée à poursuivre sa formation. Malgré ses efforts, elle a été beaucoup absente en formation. Quand elle parle de sa formation, elle a un sentiment de colère vis-à-vis de l'opérateur. On peut voir une accumulation de facteurs peu propices au maintien dans un projet de formation. Les conditions de vie à travers les imprévus constituent des obstacles importants dans ce cadre-ci. Elles sont renforcées par la situation de précarité. La ressource mobilisée pour traverser ces épreuves est l'entourage proche ; pas institutionnel même s'il était attendu. Lorsque la formation n'a pas été réussie, les stagiaires ont tendance à qualifier le soutien de la part de l'opérateur comme faible.

5. Un manque de soutien familial

Comme mentionné préalablement, le soutien familial est déterminant à l'entame du projet de formation. Certaines personnes se sont autorisées la formation malgré la réprobation de leur conjoint ou de leur famille. Cette réprobation peut à nouveau intervenir pendant la formation. Dans ce cas, les stagiaires disent devoir affirmer et asseoir la poursuite de la formation. Derrière cela se joue la carte de l'émancipation que permet la formation.

Maryam et Naëlle mettent en évidence les commentaires de leur compagnon à propos du projet de formation.



« Parfois il disait 'c'est mieux que tu perdes pas du temps comme ça, que tu fasses du travail, que tu gagnes de l'argent en plus plutôt que tu vas apprendre des choses', 'qu'est-ce que tu vas faire maintenant, à ton âge, tu vas apprendre le français', 'qu'est-ce que tu vas voir avec le français, tu sais parler, tu n'as pas besoin', j'ai dit 'je fais ça pour moi', je dis 'c'est bon, je fais pas ça pour toi, je fais ça pour moi, j'ai envie d'apprendre'. » (Maryam)



« Il y avait entre temps, c'est mon mari qui me disait qu'il y a un poste de concierge qui se libère à la commune, Etterbeek. Je dis : 'hors de question, hors de question. J'ai ma voie. Je sais où je vais, c'est fini'. » (Naëlle)

Pour Naëlle, la formation est la meilleure manière d'accéder à un travail épanouissant et en adéquation avec son état de santé. Pour elle, le certificat de formation est primordial pour décrocher un emploi. Elle refuse un travail confortable, avec beaucoup d'avantages matériels. Malgré les pressions de son mari, elle poursuit ses projets et assumer les conséquences de ses choix.



« Même un mari qui n'est pas d'accord avec ce que tu fais et tu sais que c'est ça ce que tu veux, c'est ton bien. C'est ça ce que tu veux. Même s'il ne te soutient pas, même s'il te suit pas, tu sais que voilà l'État est là pour toi. Te soutient. Le chômage est là pour te soutenir, le CPAS est là pour soutien, et tous les autres soutiens, tu ne sauras jamais tomber dans la rue. Tu ne seras jamais seule quoi. » (Naëlle)

Dans ces deux cas, l'environnement familial proche n'est pas soutenant. Ces stagiaires doivent faire preuve d'un travail important d'affirmation de soi et de leur projet face à leurs proches.

C. QUELLES IMPLICATIONS PAR RAPPORT AU PROJET DE FORMATION ?

Les modalités de formation vécues comme obstacle et les problèmes d'ordre personnel ne sont pas sans conséquence sur le projet de formation des stagiaires. Les modalités de formation ont plutôt tendance à se répercuter sur la motivation de l'individu alors que les problèmes d'ordre personnel agissent sur la présence du stagiaire en formation. Face à ces difficultés, les opérateurs de formation tentent d'offrir des solutions.

1. Démotivation face aux modalités de la formation

L'étude de Vonthron, Lagabrielle et Pouchard (2007, p.10) sur les facteurs de maintien en formation qualifiante révèle que le sentiment d'efficacité personnelle devient une variable déterminante dans la persistance ou non en formation. Au travers du concept de « sentiment d'efficacité personnelle », Bandura (2003) met en évidence qu'un individu évalue la situation dans laquelle il est sollicité pour agir, et qu'il s'engagera d'autant plus dans l'action s'il se sent capable de la mener avec succès. Et si l'individu se sent incompetent, il aura tendance à abandonner la voie dans laquelle il s'est engagé.

Dans la présente étude, les stagiaires en formation pré-qualifiante ont tendance à montrer des signes d'abandon quand ils se sentent incompetents. Les problèmes d'apprentissage peuvent engendrer de la démotivation chez certains stagiaires. L'envie de mettre un terme à la formation peut être grande pour certains d'entre eux. C'est le cas d'Amal et de Rose.



« Je me suis dit : 'non, je dois pas lâcher', c'est vrai, il y avait des hauts et des bas. Parfois quand je ne comprends pas le cours, où ça amène, ça me met en... À un certain moment, j'ai dit, je vais arrêter, parce que pourquoi les autres comprennent, moi j'arrive pas, donc là il y a quelque chose qui ne va pas. Il suffit de bosser un petit peu plus. C'est vrai, parfois je comprenais pas. Donc, où j'ai un petit peu difficile. J'ai dit : 'bon, j'ai commencé, je dois terminer.' (Oui. Même si à certains moments, vous étiez un peu découragée ?) Oui, à certains moments, j'ai dit : 'j'arrête, ça y est, j'en peux plus ! Surtout quand parfois c'est les devoirs, je dois gérer les devoirs, les devoirs des enfants, je terminais à 22h, le temps que je fais tout, et à ce moment-là que je dois commencer. Parfois on fatigue, parfois le moral, il est comme ça à zéro pour rien et donc, j'ai dit : 'c'est bon, c'est pas grave, j'arrête maintenant, je refais une autre formation un de ces jours'. » (Amal)



« Puisque le fait d'aller là, passer par là, faire ceci, faire des tests par-là, si je n'ai pas étudié, j'allais craquer. J'ai des copines qui ont arrêté carrément, carrément. Elles me disent : « oui nous on va faire aide-ménagère, c'est vite fait, j'ai mon travail et c'est tout. » Oui, je dis « oui je continue. » (Oui parce que c'est dur quoi) Elles ont carrément arrêté. » (Rose)

La démotivation peut aussi être fortement liée à la dynamique de groupe. Par exemple, Utku ne se sentait pas à l'aise dans un apprentissage en groupe, ce qui l'a poussé à plusieurs reprises à quitter les formations.



« On a fait une table ronde en fin de journée. C'était pour nous sortir de notre timidité mais je me suis énervé sur la personne car je sentais que c'était du jugement. Ça a affecté tout le monde quand j'ai lâché ma bombe émotionnelle. Je ne me sentais pas à mon aise dans le groupe, de faire du théâtre. Je ne trouve pas de solution par rapport à ce problème. » (Utku)

2. Absence physique et mentale face aux problèmes d'ordre personnel

Quand les stagiaires rencontrent des difficultés personnelles (maladie, garde d'enfant, décès), ils doivent s'absenter de la formation un ou plusieurs jours. Et, même si les stagiaires ne doivent pas faire face à des problèmes personnels dans le déroulement de leur formation, ils sont parfois amenés à devoir régler des formalités administratives, ce qui les empêche de suivre les cours une demi-journée, voire une journée entière. Or, les opérateurs de formation préviennent d'emblée : l'absentéisme n'est pas bienvenu.

Faruk rend compte de cette impasse : il doit s'absenter à plusieurs reprises pour débloquer ses allocations de chômage qu'il ne perçoit plus depuis plusieurs mois.



« Moi je ne recherche pas un conflit, je cherche une solution. Tandis qu'ici la solution est très stricte, si je dépasse le nombre de demi-jours, je pense les quotas acceptables pour les congés, enfin les absences, on va dire ça comme ça. Donc voilà immédiatement éjecté.... Et ça je trouvais que c'était pas chouette parce que moi, j'ai été absent pour des raisons qui sont plus que valables. (Ce n'est pas parce que vous ne vouliez pas venir en formation et que vous étiez dans votre lit en train de vous reposer.) Non, non absolument. J'ai eu mon vélo qui est tombé en panne, je suis tombé malade et forcément ça fait des petits soucis en plus. Donc voilà on a à peu près environ un 12 à 15% d'absentéisme.... Et c'est ça que je regrette un petit peu, c'est qu'ils sont vachement stricts. » (Faruk)

Le fait d'avoir des enfants, plus particulièrement en bas-âge, devient un potentiel obstacle au maintien du stagiaire en formation car la formation risque de passer au second plan face aux urgences et aux impératifs familiaux.



« Mais bon, ils m'ont quand même dit : « Fais attention. » Mais c'est pas facile, je sais c'est facile à dire faire attention. Mais c'est difficile, on ne va pas jeter son enfant pour aller faire des courses. Je ne sais pas ce qu'ils doivent mettre en place pour ça, pour des femmes comme nous. » (Tahra)

Pourtant, il s'agit d'une problématique qui est vécue collectivement au contact de la formation et de ses injonctions. Devant le manque de solutions, les stagiaires auxquels incombent principalement la charge des enfants se trouvent livrés à eux-mêmes.



« Les femmes seules avec les enfants, peut-être plus des moyens de, par exemple quand leurs enfants sont malades avoir plus de possibilités. Je sais que maintenant on m'a dit, par exemple, 'si votre enfant est malade ou quoi, il y a la mutuelle aussi qui intervient pour venir rester avec votre enfant.' Des trucs comme ça. C'est le seul. Les moyens quoi. Mettre des choses en place pour des trucs comme ça. » (Tahra)

Le manque de souplesse dans l'organisation de la formation peut être fort contraignant au niveau des démarches diverses à réaliser par les stagiaires en dehors de la formation. De plus, dans de nombreux cas, les justificatifs semblent ne pas neutraliser les absences. Les heures de présence sont comptabilisées pour l'obtention de l'attestation de participation à la formation. L'argument institutionnel met en avant la nécessité de prêter les heures indiquées dans le contrat de formation, l'argument pédagogique et l'avancement dans la matière. Même si les stagiaires le comprennent, ils déplorent cette « inflexibilité » de la formation alors que, dans le cadre d'un emploi, des négociations sont possibles.

Outre la présence, une autre condition exigée pour garantir la bonne participation du stagiaire dans la formation est la disponibilité. C'est une condition moins souvent abordée par les stagiaires, mais elle peut intervenir sans qu'il y ait pour autant absentéisme. Pour certains, il s'agit pourtant d'une réelle pression.



« J'avais des difficultés, pas des difficultés de compréhension mais des difficultés familiales comme vous le dites. Parce que j'ai mon fils qui est opéré, je savais pas où le mettre, il est tout petit, il est mineur, il a quatre ans. Donc il avait un problème de domicile au pays. Vous comprenez un enfant de quatre ans qui a un problème de domicile ? Alors moi la mère qui suis ici, j'étais pas tranquille. Alors quand j'étais à l'école, tout ce que, je suis présente de corps mais pas d'esprit. Donc ce qui a fait, c'était un peu plus compliqué pour moi au départ. Le formateur, il pensait que c'était soit la compréhension. Je lui faisais comprendre que non, c'est pas la compréhension. C'était pas la compréhension mais c'était un problème privé. C'est comme ça que, après ça, quand j'ai réussi comment caser ce problème. » (Aïda)



« Les horaires parfois qu'ils demandent c'est quand tu vis seul ce n'est pas évident. Ce n'est pas évident parce que tu as cette pression déjà au niveau du cours et puis cette pression de la vie de tous les jours, de ce que tu dois faire à côté. Parce que quand tu as un vécu comme j'ai, c'est vraiment compliqué de pouvoir se concentrer complètement sur tel groupe, c'est impossible. C'est impossible. Même si on le veut. Même avec le meilleur du travail. Moi j'ai fait un travail de dingue dans plusieurs institutions différentes que celles-ci, ça a toujours été le même problème. T'as toujours le 'je suis en formation', on te dit de tout oublier quand t'es devant la porte. Il y a une frustration dans la classe, ça peut amener à plein de choses que tu as vécues. Et ça c'est pas pris en compte à aucun moment. Et je trouve que ça devrait l'être parce que c'est ce qui peut faire qu'un élève se braque, c'est ce qui peut faire qu'un élève abandonne, c'est ce qui peut faire que, du jour au lendemain, il est malade et il ne revient plus, aussi. » (Lory)

Cette exigence d'être entièrement disponible « d'esprit » en formation, lorsqu'elle vise à neutraliser tout ce que vit le stagiaire à l'extérieur de la formation, peut être ressentie comme une forme de violence institutionnelle.

3. Les ressources fournies par les opérateurs de formation

Plusieurs solutions sont proposées par les opérateurs de formation pour remédier à la démotivation ressentie par les stagiaires et éviter les absences provoquant potentiellement un abandon de la formation. Elles ont trait au rôle du formateur, à la pédagogie utilisée en formation, à l'aménagement du temps de formation et au soutien individualisé au-delà de la

formation stricto sensu. Ces solutions constituent des ressources de l'action publique pour aider les stagiaires à se maintenir en formation et à concrétiser leur projet.

3.1. L'implication du formateur

Les formateurs accompagnent et aident les stagiaires. Ils sont des relais et des soutiens importants pendant la formation. Le soutien et l'implication de l'opérateur et du formateur va au-delà de la transmission de connaissance seulement. Dans l'étude de Vonthron, Lagabrielle et Pouchard (2007), le soutien social des formateurs joue un rôle plus important sur le maintien en formation que le soutien des proches ou des institutionnels ou encore les facteurs motivationnels et d'efficacité personnelle (*Idem*, 2007, p.10).



« (Comment ça s'est passé pour vous, pour rester accroché, parfois on décroche dans la matière et puis on est distancé et c'est fini...) Oui, enfin ils (les formateurs) incitent à ne pas lâcher juste comme ça, parce que ça, c'est la chose à ne pas faire, ne pas venir, abandonner ou quoi, faut vraiment en parler si jamais on voit que ça ne va pas ou quoi. On cherche aussi à trouver des trucs un peu plus faciles, genre si jamais une matière ça ne va pas, on nous redirige vers un autre truc d'informatique, peut-être un peu plus approprié. Après, voilà, on ne peut pas faire de la magie. Mais on m'a aidé évidemment à maintenir, garder le coup. » (Akim)



« On a eu de la chance, la formatrice, cette fois-ci et la fois d'avant, qui ça fait, en 2000, franchement ils font leur travail à cœur, ils sont vraiment là, ils sont disponibles, ils sont là à 100% avec nous, vraiment. Et c'est très fatigant, ça se voit que c'est beaucoup de travail. Du coup, ça, on respecte tout ça, on se rend compte que voilà, il y a moyen de s'en sortir. Voilà quoi, ça aide beaucoup quand même. » (Chéïma)



« On voit vraiment qu'ils sont là pour qu'on réussisse. On sent vraiment que limite, il ne faut pas d'échec quoi. Ils veulent que tout le monde y arrive. Ils sont ouverts, allez par exemple, quand on a été justement chez l'Opérateur C., il y a d'autres profs qui soit donnent cours là ou allaient faire des cours encore même là et j'ai croisé la prof que j'aimais bien, elle était toute contente. Mais vraiment comme si c'était une amie, pas juste le truc de la prof 'ah, c'est cool. Ah, c'est chouette, allez machin, tiens, prends mon numéro, si jamais, hésite pas'. » (Audrey)

3.2. Le soutien pédagogique

Les modalités de formation en terme de pédagogie, d'objectifs, de processus d'évaluation, de contenu, etc. constituent un soutien dans l'apprentissage des stagiaires, mais aussi dans leur bien-être. La pédagogie est importante et doit être appropriée au stagiaire.



« Et quand les formateurs, ils font la correction, ils ont fait des rendez-vous individuels, chacun à son tour individuel. Comme ça ils expliquent les fautes qu'on a faites, tout ça. Chaque mois, on fait comme ça, après ils ont fixé des rendez-vous, chacun à son tour. On fait des cours de corrections. Ils donnent des points, si quelqu'un ne comprend pas quelque chose, ils donnent des exercices supplémentaires avec des corrections. Ils ne donnent pas des points. Si toi tu vas pour 20/20, ils ne donnent pas de points, juste des remarques. Il faut faire plus de ça, il faut éviter ça, il faut bien calculer, parfois quelquefois des marges comme ça, tabulations, les tableaux. La plupart ils font

des fautes aux tableaux, juste faire des remarques, fais ça, fais cet exercice ou bien recommencer cet exercice. Et oui faire des corrections. Mais j'aime cette méthode. »
(Nouria)



« Et elle était très bien avec moi. Si je comprends pas, elle m'explique. Même si elle reste un quart d'heure juste pour m'expliquer une phrase, elle faisait. J'étais très content chez elle et comme si moi je vois la prof qui elle veut m'apprendre. Moi aussi je vais faire plus, je vais comment dire ? (Ça vous donne envie ?) Ça me donne puissance pour apprendre plus, pour demander plus pour si quelque chose je n'ai pas compris. Oui je peux demander. Ce n'est pas comme un prof, 'fais ça, t'as pas compris.' Après je demande plus. » (Ismaël)



« Il y avait un formateur, si j'avais des difficultés, je demandais à lui, même via, donc par e-mail et tout ça. C'est pour ça, je vous avais dit, c'était un climat convivial. Donc on dirait une famille. Donc même si on avait des soucis, on avait la possibilité de parler avec, comment on appelle ça encore, la formatrice, qui nous encadre, parce qu'il y avait trois classes, donc on peut aller parler. C'est humain en fait. » (Amal)



« La pédagogie est adéquate, j'apprends des choses, je n'avais pas l'habitude de ces choses-là. Je vois du monde, je découvre des nouvelles choses, c'est que du positif, en fait. C'est que du bien. [...] (Et si vous vous sentez un peu perdu par rapport aux cours, qu'est-ce que vous faites ?) Bah, je le dis au formateur, ça pour ça, ils expliquent et réexpliquent, ils nous disent : 'si vous avez un problème venez après les cours, ou venez les temps de midi.' (Ah oui, ils sont disponibles alors ?) Ils sont disponibles et ils nous disent : 'vous dites pas que vous allez abandonner, si vous allez abandonner, faire une autre formation, même cette formation elle aura ses difficultés.' [...] On essaye de s'entraider, celui qui n'a pas compris. C'est ce que les formateurs nous poussent à faire aussi, nous entraider entre nous. » (Driss)

Ces extraits montrent l'importance du soutien du formateur et de la pédagogie appropriée, mais aussi l'aide obtenue au-delà du périmètre strict de la formation. Ces éléments aident le stagiaire à rester engagé dans sa formation. Ils favorisent les bonnes dispositions des stagiaires à apprendre et à avancer dans leur projet de formation et d'insertion dans l'emploi.

3.3. Un aménagement du temps de formation

Certains lieux de formation prévoient parfois un jour par mois où le stagiaire est en congé pour lui permettre d'effectuer les démarches administratives, médicales ou autres à ce moment-là. Les règles en formation sont strictes. Les stagiaires reçoivent des informations claires par rapport au taux de présence en formation par exemple.



« J'avais oublié cette déclaration... puisqu'on a eu, on a un vendredi de congé par mois, on l'a eu et je n'ai pas pensé sinon je l'aurais fait ce jour-là. » (Driss)



« J'avais un jour de repos, chaque mardi, on partait pas au cours. C'étaient des jours que j'avais des rendez-vous. Si j'ai des courses à faire, c'était le jour que je faisais des courses, ou des samedis. Donc je n'avais pas de problème en tout cas... » (Bernadette)



« L'absence est très sévère, ils sont très sévères par rapport aux absences parce que c'est que deux mois. Donc il faut vraiment trouver des solutions. Essayer de, en fait, ils nous montrent comme quoi cette formation, c'est comme si on travaillait. Il y a pas d'excuses, pour rien du tout. L'enfant est malade, il faudra trouver une autre solution pour pouvoir faire garder ou quelque chose comme ça. Au moins juste ce moment-là. Et, moi j'ai pas de problème parce que mes enfants sont grands. [...] parce qu'elle nous faisait comprendre que, quand je vous dis ça c'est par rapport à, si vous avez rendez-vous ce serait bien de, par exemple, il y a le mercredi congé. Donc prenez-les le mercredi ou alors essayez de reporter ou d'annuler ou quelque chose comme ça, juste, juste cette période-là. [...] Elle prévient et franchement, ils insistent pour les absences. Ils insistent. » (Chéma)

Certains lieux prévoient des moments pour permettre aux stagiaires de réaliser leurs travaux/devoirs pendant le temps de la formation, afin de mieux concilier formation et vie privée.



« En fait, les autres mercredis, c'était atelier libre, donc si on avait des choses à faire, des travaux à remettre, on pouvait faire ça le mercredi. Moi, j'aurais voulu faire du néerlandais, donc on a cours en néerlandais. Parce qu'on pouvait aussi travailler, entre l'heure de midi, on avait accès aux cours avec les PC, donc on pouvait aussi, on mange quoi pour prolonger 30 minutes, et après, moi je faisais régulièrement ça. [...] Au moins, on a un temps libre pour travailler et faire nos devoirs parce que le soir parfois, ce n'est pas évident. » (Amal)

Certains lieux de formation autorisent quelques absences, mais avec modération et avec un justificatif.



« J'ai deux enfants, un mari malade. Maintenant, je dois sortir de là. Je dois aller chercher mes enfants à 12h20 aujourd'hui parce que c'est le dernier jour d'école et mon mari, il est à l'hôpital, donc du coup c'est pas évident. (Non, ça c'est clair) Et j'ai eu quelques problèmes pendant la formation, j'ai eu quelques absences. (Et ça va ? Ils vous ont gardée ? Parce que parfois quand il y a trop d'absences, je sais qu'il y en a aussi qui sont hyper stricts et qui ne gardent pas les personnes.) En fait à toi de s'adapter quoi, avec le... On est tellement lents, donc j'arrive à suivre. (Ah oui d'accord. Ça vous a peut-être sauvée quelque part que ça soit lent ?) Oui. » (Diya)



« Non c'est juste l'absence, on doit juste justifier l'absence. Par exemple, je dois rendre le certificat du médecin même quand il consulte ma fille. Et c'est tout, il faut juste justifier l'absence, il n'y a aucun souci. C'est la demande, il faut justifier et alors il n'y a pas de problème. » (Maryam)



« Il ne faut pas exagérer non plus. Il y avait des sanctions pour certaines filles qui s'absentaient régulièrement, pour une raison ou même parfois, il y a des certificats. Mais bon, si la personne est tout le temps malade, on lui fait une fin de contrat, en fait. Voilà, il faut d'abord se soigner, c'est pas méchant, mais ça sert à rien de venir une semaine, une semaine non. Il y avait vraiment des sanctions, donc pour ça, ils étaient stricts. Mais par contre, si un jour, voilà j'ai un petit problème je devais partir en France, parce que mon mari il était français, je devais régler certains, certains chez le notaire, donc j'ai dit : 'écoutez, j'ai pas le choix, je vais m'absenter toute la journée.' Ils étaient

compréhensibles [sic], c'est pas pour le plaisir je vais m'absenter. De temps en temps, on est malade, ça peut arriver. Mais si c'était répétitif, faut pas... Donc ils clôturent le contrat. [...] on m'a appelée aussi une fois, ma fille, elle est tombée, donc je devais aller la chercher mais c'était vers la fin, mais bon, la formatrice me dit : 'non, tu peux y aller', mais ça arrive pas tous les jours ! » (Amal)

Dans certaines formations, la présence est obligatoire à 100%. C'est parfois compliqué pour certains stagiaires de respecter ce critère. Par exemple, Soan a dû s'absenter une demi-journée pour passer les tests d'entrée à la police. Il pensait qu'il pouvait s'absenter de la formation mais ce n'était pas le cas. Il doit alors rattraper le cours manqué le mois suivant. C'est la solution proposée par l'opérateur de formation.



« Petit bémol comme je l'ai déjà dit, c'est le fait que je devais attendre un mois pour pouvoir rattraper un jour, ça veut dire que pendant un mois j'étais là à rien faire, à attendre que le cours arrive, ça c'est pas très chouette. Alors qu'en soi j'aurais pu tout simplement, parce que moi j'avais raté même pas un jour entier, j'avais raté la moitié d'une journée et j'aurais pu tout simplement prendre les cours de quelqu'un quoi. Demander aux profs ce qu'ils ont vu, les pages ou même participer à un autre cours dans une autre classe. Non je devais attendre la prochaine formation et oui, pour une demi-journée quoi. (Oui, c'est vrai que c'est fort, allez, ce serait plusieurs jours quatre, cinq jours d'absence) Ici, pour une demi-journée sur un mois, j'étais là tous les jours sans retard et oui, si on est en retard je pense que c'est de plus de 15 minutes, on repasse aussi le cours, ils sont très stricts mais bon c'est pour mieux nous former. (Oui j'imagine. C'est vrai qu'il faut mettre une limite, voilà je dirais à un jour d'absence) Oui bien sûr. (Il y en a qui négocieraient deux) Moi quand j'avais lu j'avais lu les feuilles etc., ils avaient dit à l'accueil que c'était 80% de présence et pas 100% (Ah oui c'était pas clair) Non moi, j'ai jamais entendu 100%, c'était 80% de présence et une demi-journée ça dépasse pas les 80% de présence, donc voilà quoi. » (Soan)

Ce qui dérange Soan dans cette solution, c'est de devoir attendre un mois avec de pouvoir participer au cours tant attendu pour terminer sa formation. Il n'avait pas l'information correcte au départ. Il ne pensait pas que cette absence d'une demi-journée pourrait lui « coûter » un mois d'attente. Il a l'impression de perdre du temps dans son projet de formation. Ce temps d'attente a été occupé par un contrat de travail en intérim dans le gardiennage.

3.4. Un soutien individualisé

Le soutien individualisé est nécessaire car les situations des stagiaires sont très variées. Idéalement, il inclut les problématiques liées à l'orientation des individus dans leurs projets de formation et d'insertion, mais aussi les problématiques sociales liées à la vie personnelle.

Dans l'élaboration d'un projet de formation, certains agents d'insertion tiennent compte des événements de vie personnelle comme les grossesses ou le nombre d'enfants à charge. C'est le cas de Bernadette qui élève seule son enfant, et est enceinte d'un deuxième.



« (Est-ce que vous, vous avez eu des difficultés par rapport à votre famille ?) Non je n'ai pas eu de difficultés, parce que j'ai qu'un fils. Lui partait à la crèche. Quand lui part à la crèche, moi je vais au cours. Donc il n'y avait pas de difficultés en tout cas. Il partait tous les jours. Sauf que quand je suis malade [...] De l'aide, si je suis malade, pour m'aider pour mon fils ? (Oui) Oui, j'ai quelques copines, ça dépend, j'ai quelques copines

s'ils ont le temps. Si je suis malade, elle peut m'aider. (Vous avez un calendrier, vous savez ce qu'il faut faire les années qui viennent quoi...) Si, j'ai déjà bien calculé tout le programme... (Et avec votre conseiller ISP, vous avez fait ça ensemble ?) Oui, parce que l'on m'avait déjà proposé ça. Pour le mois de septembre, mais je ne peux pas parce que j'aurai un bébé. Je peux pas, donc. (Oui à ce moment-là, il est trop jeune) Non, il aura un mois. Donc il faut la crèche, tout ça. Je vais attendre un peu et puis, février, je m'inscris pour le niveau 6. Quatre mois et puis septembre, je commence la formation auxiliaire de l'enfance. (Et elle durera combien de temps cette formation, vous savez ?) On m'avait dit c'était 6 à 9 mois je crois. Neuf mois et les stages, et les stages. Puis c'est bon. Et mon fil a deux ans et demi donc il va aller en maternelle. » (Bernadette)

Par ailleurs, en fin de Préformation, certains opérateurs de formation prévoient un moment pour permettre aux stagiaires de passer les tests vers le qualifiant. Ils tentent ainsi d'assurer la transition entre deux formations.



« J'ai essayé de faire des tests aussi, avec l'école, ils m'ont dit d'aller voir, faire des tests, il y a le rendez-vous, le jour et tout, on peut y aller faire le test. Mais j'avais pas de chance, ils disent qu'il faut encore du temps pour bien améliorer le français, pour bien apprendre, pour aller faire des tests. Mais j'avais envie d'essayer, de voir comment ça se passe ces tests-là, et il y a quoi, ils parlent de quoi, est-ce que c'est difficile, est-ce que c'est facile, c'était un peu tout ça. » (Maryam)



« Un peu avant qu'on ne reçoive notre diplôme, il y avait un jour déjà qui était prévu pour aller faire les tests d'entrée chez l'Opérateur C. (Ah oui, c'est eux qui organisaient ça ?) Oui je crois qu'ils sont ensemble [...] j'ai suivi le mouvement, et pour finir je suis reçue, donc c'est magnifique. Mais je pense que si elle se serait arrêtée et que les profs nous auraient lâchés, et que nos potes seraient partis à gauche et à droite, comme je dis, je ne vais pas dire non, mais je ne vais pas mettre ma main à couper que forcément j'aurais été faire les démarches. » (Audrey)

Dans les entretiens, les stagiaires ne parlent pas particulièrement d'un soutien institutionnel suffisant ou insuffisant. En revanche, la présence d'une sorte de référent ou de « coach de vie » est important pour les individus. Ceux qui se sont sentis le mieux accompagnés l'étaient par un conseiller emploi prenant en considération à la fois le projet de formation, mais aussi l'ensemble de la situation de l'individu. Les stagiaires ont besoin d'un soutien global, qui tient compte de l'ensemble des aspects de leur vie.



« On a tous besoin de soutien. Mais parfois dans ce domaine de travail, on a tous besoin de soutien par des professionnels dans ce domaine. Parce que, enfin, un ami, un proche, il peut t'encourager mais malheureusement il n'a pas de réponse à nos questions et il sait pas nous aider, il peut être juste être là par sympathie, il ne donne pas de solution. On cherche quelqu'un, un soutien avec des solutions, pas avec un soutien juste pour calmer la douleur. On veut quand même des solutions » (Dalil)



« C'était une formation qui était bien suivie, il y avait des conseillers, enfin je ne sais pas si ça se dit, des conseillers de vie. Des gens qui nous aidaient à savoir qui on était, pour savoir ce qu'on voulait faire. Ça, ça a aidé. [...] En fait, j'avais vraiment envie de trouver ma voie, ce que je voulais faire et en même temps, on m'a bien aidé, tout seul, je ne pense pas que je serais arrivé comme ça. » (Osman)



« En fait moi je savais rien de cette chose avant de rentrer dedans, mais on est là, il vient le monsieur c'est comme un assistant social, il vient, il dit 'voilà, voilà, voilà, il y a ça, je vous suis vous, je suis votre niveau, je vous conseille...' Si il y a un problème d'argent, on peut en parler, s'il y a des problèmes qui peuvent nous arrêter, pas continuer la formation, il peut trouver des solutions à nous. Mais s'il y a un problème de facture, il peut régler ça lui-même avec le téléphone pour que nous on laisse pas tomber la formation, on sort pas de la formation. Et le même qui s'occupe de tout ça et c'est bien quoi. (Vous avez déjà dû demander de l'aide ?) Oui quand j'ai besoin, j'avais une fois une facture que je dois régler, c'est elle qui m'a réglé tout ça, il a fait ces factures et voilà... Il y a tout en fait. Ils peuvent nous aider s'il y a un problème, de pas laisser la formation et partir 'je veux faire les choses', bien après il y a des cours qu'ils peuvent nous passer. Elle même dans son bureau, il est toujours là pour nous aider. » (Maryam)

Ce conseiller peut être issu d'un organisme prescripteur (Actiris, CPAS, etc.) et être présent bien avant la formation. Il aide à la construction du projet et poursuit son accompagnement pendant la formation. Par ailleurs, le référent peut également travailler pour l'opérateur de formation (agent de guidance, assistant social, etc.). Les stagiaires soutiennent que l'accompagnement individualisé est préférable s'il est fait par une même personne, à travers tout le parcours et de façon globale, c'est-à-dire en abordant tous les aspects de la vie (logement, famille, santé, etc.).

D. LES RESSOURCES INDIVIDUELLES PENDANT LA FORMATION

Les stagiaires ont de multiples ressources à mobiliser pendant leur formation, en plus de ce que l'opérateur propose. Il s'agit de la valeur accordée à la formation, du lien entre objectif personnel et objectif de la formation, ainsi que du soutien en classe et de l'environnement proche. Ces ressources permettent de contrer les obstacles à la fois situationnels, dispositionnels et institutionnels. Par ailleurs, les stagiaires développent aussi des stratégies de débrouillardise pour s'en sortir financièrement et matériellement.

1. Du sens, de la structure et de la valeur

Un élément important pour une partie des stagiaires est de trouver du sens dans ce qu'ils font et entreprennent comme formation. Ce sens leur donne de la motivation pour s'inscrire dans un projet de formation. Il les aide à se projeter dans l'avenir, à être dans un processus d'insertion et à apprendre un métier. Ce sens permet aux stagiaires de se mettre dans de bonnes dispositions personnelles : valorisation de soi, disposition à apprendre, projection dans l'avenir, attitudes positives, etc.



« Je n'ai pas vraiment eu ça (l'envie d'arrêter) pendant le moment de la formation, ça m'aidait bien. Même s'il y avait quelques problèmes sur le côté. Mais je voyais le bout. (Le fait qu'il y ait un objectif, et peut-être que ça ne dure pas trop longtemps) Oui voilà, c'était court et je voulais du concret. Surtout ce que je n'ai jamais aimé à l'école, c'est qu'on me demande d'apprendre ça, et puis après qu'est-ce que je vais faire avec ça, je ne vois pas si c'est utile. Si, c'est utile, des fois il y a des trucs, et ça c'est le truc où j'avais le plus de mal, c'était que c'était pas concret du tout. Et là, je voyais des résultats. Je voyais pourquoi je faisais ça et donc j'avais envie de faire. (D'accord. Donc ça, c'est motivant alors pour vous.) » (Osman)



« Surtout j'ai remarqué que c'était plus pour donner la valeur à la personne parce que, quand on n'a pas de boulot on est un peu déprimé, on est un peu pas dans la société, on n'est pas actif dans la société donc on se sent déjà un peu abandonné on va dire. Et là, on se rend compte, quand on commence à parler de notre parcours professionnel et aussi privé, ils nous ressortent toujours les choses les événements, les émotions, les chocs, les choses qui se sont passées dans notre vie qui ont beaucoup de valeur et or, que dans nos yeux, c'est rien. Et ça, c'est très important je trouve, on se, c'est quelque chose qui donne de la valeur à la personne et ça motive. » (Chéïma)

Cet enjeu de sens est d'autant plus important que le pré-qualifiant n'est pas nécessairement souhaité au départ par les individus (refus d'entrer en qualifiant ou l'obligation de suivre un enchaînement de formations fixé par l'opérateur). Ce sens aide le stagiaire à considérer la formation comme une ressource et à s'engager dans un projet contenant plus d'étapes que celles prévues initialement.

Outre l'objet de la formation, certains cours connexes permettent à certains stagiaires d'aller au-delà de leurs attentes, tant en termes d'apprentissage que de découverte de soi.



« En fait il y a des, c'était une demi-journée par semaine. Ils nous expliquent des trucs comme ça pour travailler, pour comme la loi, qu'est-ce qu'ils acceptent, qu'est-ce qu'ils acceptent pas, des trucs comme ça. J'ai trop aimé parce que je ne savais pas comment faire en Belgique. J'ai raison ou pas, comme ce n'est pas mon pays ? (Oui ça vous a aidé pour mieux comprendre tout ce qu'il y avait. O.K. d'accord) Et jusqu'à maintenant il y a des trucs que je ne sais pas faire mais je demande moi toujours avant de le faire, toujours je demande des gens qui connaissent tous. » (Ismaël)

Le fait d'entrer en formation donne par ailleurs à certains stagiaires une structure et un rythme au niveau de leur temps.



« Puis directement, j'ai changé, ça aussi c'est dans la psychologie directement, je dormais à quatre heures du matin, maintenant je me réveille à huit heures du matin, neuf heures je dois être là, donc directement, il y a eu un gros changement. Au début c'est pas simple. (Il faut encaisser physiquement, socialement ?) Non, mentalement, il faut vouloir, il faut vraiment se lever. Mais comme il y a le suivi, ça c'est bien. Je pense que c'est l'Opérateur S. qui fait le suivi sinon tu as des pénalités ou des trucs comme ça. [...] La structure c'est bien, c'est ce que j'ai appris aussi, c'est un autre aspect positif. Bon, après tu retombes dedans. Je suis retombé dedans quand je suis parti après deux mois, j'avais rien à faire, j'ai encore fait la fête. » (Angelos)

2. Lien entre l'objectif personnel et celui de la formation qualifiante

Outre les contenus concentrés sur l'acquisition de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être (essentiellement), les moments de guidance, individuels ou collectifs, motivent beaucoup les stagiaires. Un temps est spécifiquement pris pour questionner et nourrir le projet de chacun, ce qui donne du sens à la formation. Le lien entre l'objectif personnel et celui de la formation est ainsi renforcé. Vonthron, Lagabrielle et Pouchard (2007, p.16) identifient comme facteur important dans le maintien en formation, le sentiment de concordance entre l'avenir professionnel souhaité et la formation suivie.

Naëlle, par exemple, a eu la possibilité, pendant sa première Formation de base, de réaliser un stage pour tester le métier qu'elle imaginait faire. Sa santé fragile l'amène à renoncer à ce métier. Mais le travail de guidance de son opérateur ne s'arrête pas là : il va permettre à Naëlle de construire un nouveau projet de formation qui lui convient.



« Et voilà et j'ai été, par exemple, pour, j'avais pensé d'être accompagnateur des profs maternelle et heureusement, j'ai eu l'occasion de tester ce boulot-là. C'est vrai, ce n'est pas physique, pas trop physique, mais parce qu'il y a des bébés à porter machin et tout, mais pas trop. Mais moi donc dans mon problème de santé que je ne sais pas, je ne sais pas. (...) Ce n'était pas vraiment ce qui me convient. Alors, j'ai testé ça et j'ai vu avec eux que non, ce n'est pas idéal pour moi. À un moment c'est vrai qu'ils m'ont aidée beaucoup. À un moment j'ai vu avec eux aussi que j'étais très forte en maths, plus ou moins en français [rire]. J'étais très forte en maths, que je ne savais pas aussi. Alors j'ai dit un jour : 'ben moi je...' J'ai dit ça comme ça, parce qu'on était vraiment comme une famille, on avait la liberté de dire de tout et n'importe quoi. Alors, j'ai dit : 'moi j'aimerais bien de faire un travail où il y a plus de maths que de français.' Il me dit : 'c'est possible. 'Comment c'est possible ?' 'Ben, tu peux faire aide-comptable'. » (Naëlle)

Les stagiaires s'appuient sur d'autres expériences pour renforcer leur engagement dans la formation et légitimer l'accès à la formation. Ces expériences se font en marge des moments de formation, même si elles s'inscrivent dans un temps biographique consacré (à l'accès) à la formation.

Après quatre années de formation en alphabétisation, Leyla oriente toutes ses actions pour accéder à la profession d'auxiliaire de l'enfance. Alors qu'elle est lasse des formations pré-qualifiantes qui ne lui permettent pas d'aboutir au qualifiant, elle se lance dans la recherche d'emploi. Elle est soutenue par un coaching personnalisé. Mais cette recherche n'aboutit pas, car le diplôme est obligatoire. Comme elle refuse de laisser tomber ce projet, elle décide de reprendre les formations.



« Là où je suis chez l'Opérateur C., quand je raconte mon histoire, on m'a dit : 'c'est pas possible.' J'ai une copine avec moi, elle m'a dit : 'si c'était moi j'aurais arrêté.' Je dis : 'mais moi c'est quelque chose que j'aime beaucoup, mais moi aussi j'aime trop travailler avec les enfants, mais moi je ne peux pas, je ne peux pas faire tout ce que tu as fait.' Je dis : 'moi, ça me dérange pas.' C'est pour ça on me dit à chaque fois : 'tu es spéciale'. » (Leyla)

Outre la dimension « vocationnelle », la ténacité de Leyla est également nourrie par le fait qu'elle peut concrètement exercer le métier. À la suite d'une remise à niveau qui s'accompagnait d'un petit stage avec des enfants, Leyla propose à son endroit de stage de la prendre comme bénévole pour mieux découvrir le travail. Pendant 3 ans, elle enchaîne des jours payés (en article 17), des stages et même du bénévolat.



« Parce que, comme je vous ai dit, là même quand je travaille avec des enfants, c'est moi qui propose de travailler gratuit juste pour travailler avec les enfants. Parce que j'aime bien, même si c'est gratuit je m'en fous, moi je travaille avec les enfants c'est pas pour gagner de l'argent c'est juste pour être entourée des enfants. » (Leyla)

De cette possibilité d'être avec les enfants, de pratiquer le métier auquel elle n'a pas encore accès, mais aussi la reconnaissance des professionnels avec lesquels elle travaille, Leyla apprend et confirme sa vocation en tant que (future) auxiliaire de l'enfance. Cela renforce son envie d'obtenir le diplôme.

Pierre, quant à lui, fait de la formation sa priorité. Il s'organise pour éviter les obstacles pendant la formation. Il met toutes les chances de son côté et trouve des arrangements pour la réussir.



« C'est difficile je peux dire, parce que nous les Africains on est différents par rapport aux Européens. Moi, mes programmes changent à tout moment. Tu peux rester comme ça, on a des familles élargies, on a beaucoup de problèmes parfois qui arrivent que tu ne t'attendais pas à ça, ça bouge tout quoi. Tandis que vous, quand vous planifiez, vous suivez ce que vous avez déjà planifié. Tandis que nous, ce n'est pas le cas. Ça peut bouger tout le temps, ça peut changer même ton programme parce que bon. Mais maintenant ce que je suis en train de faire, je vais essayer de faire un effort pour gérer ces temps-là. Pour pouvoir améliorer quoi. Donc c'est un peu ça je sais que étudier, ça sera pas vraiment facile, mais je vais essayer de faire un effort. [...] Mon entourage ce n'est pas vraiment tout un problème. Mais je sais que ça joue aussi, mais bon moi aussi je vais essayer de m'organiser par rapport à ce, parce que si je ne fais pas ça, bon, ça va pas marcher quoi. » (Pierre)

3. Le soutien en classe

La dynamique de groupe constitue un soutien important pour la plupart des stagiaires. Le fait d'être en lien avec des personnes qui ont les mêmes difficultés qu'eux les aide à avancer dans leur réflexion et leur projet de formation. La notion de plaisir intervient aussi dans l'apprentissage.



« Je suis resté parce que j'aimais bien les gens qui étaient là, je m'amusais, ce n'était pas ennuyant, les gens ils étaient vraiment drôles. On rigolait bien ensemble. (A ce moment-là, c'est sûr que ça motive, ça aide à prendre le rythme complet.) Le groupe s'auto-motive, mais après quand il y en a un qui dit : 'c'est nul', l'autre il va dire : 'c'est nul' et il y a des groupes qui se créent. » (Angelos)



« Il y a vraiment un cadre qui nous met à l'aise pour avancer. (Et ça, le fait d'avoir un cahier, des devoirs, des recherches à faire, c'était quelque chose qui vous paraissait normal et vous le faisiez avec plaisir ou c'était trop scolaire ?) Non, non, c'était avec plaisir parce que les panneaux qu'on a faits, c'était pas, il y avait pas une structure, il y avait pas à dire : 'voilà tu commences par le début ou par la fin'. [...] tout le monde était à l'aise, certes, il y avait deux, trois personnes qui étaient pas dans leur peau, mais après on a compris quoi, pourquoi ils étaient comme ça, et après s'est passé. Entre nous, franchement il n'y a jamais eu de problème. Chacun s'aidait quoi et on s'échangeait aussi beaucoup entre nous les expériences. (Donc il y avait de la confiance dans le groupe quoi, ça c'est quelque chose d'important) Il y a même des amitiés qui se sont créées. » (Maliha)

Les formateurs ont un rôle important à jouer au niveau de la bonne entente au sein du groupe, et des rencontres et échanges entre individus. Parmi les outils repérés par les stagiaires, on relève la souplesse dans la formule d'apprentissage, mais aussi la taille du groupe, ce qui change la dynamique au niveau de l'apprentissage. Dounia explique que le travail en petit groupe est plus favorable à l'apprentissage qu'en grand groupe. Elle se sent plus encadrée par le formateur.



« (Et ça le fait d'avoir un groupe comme ça, c'est, pour vous, c'était important ou ça n'a rien changé au fait de suivre la formation, enfin d'avoir un groupe de huit personnes, est-ce que ça amène un dynamisme ? (Le fait d'être peu ?) Ben le fait d'être en groupe, en petit groupe, oui.) Oui, je trouve que c'est plus agréable. Oui, on a plus l'occasion de poser des questions aux formateurs. Oui, je trouve que c'est bénéfique d'être un petit groupe. » (Dounia)

La dynamique de groupe est d'autant plus importante pour les personnes qui ont vécu l'isolement suite à un exil. Le groupe aide ces personnes à tisser un nouveau réseau social en Belgique.



« Je suis arrivée ici, tu ne connais pas les personnes, tu vois des jeunes qui... Tu vois, c'est, c'est pas la même chose. Ce que je connais au pays et ici, c'était pas la même chose, la façon de vivre. Après ça, j'avais un peu peur. (D'accord, mais donc, ça c'était sur la vie en Belgique en général. Pas seulement pour la formation en fait ?) Non, pour la formation, je n'avais pas peur de ça. (Parce que...) Parce que là-bas je voyais les gens de la même couleur que moi, du coup... » (Aïssatou)

Dans certains cas, les relations entre « collègues » laissent place à des rapports plus chaleureux, allant de la camaraderie aux relations plus amicales, qui perdurent par-delà la formation. Par exemple, malgré toutes les formations qu'elle a faites pour tenter d'accéder à une formation qualifiante pendant 9 ans, Leyla referait le même parcours si c'était à refaire, ne fut-ce que pour les amitiés qu'elle a nouées grâce aux formations (*« J'adore, dans mon téléphone, il y a plus d'amis que la famille et ça me fait du bien »*).

Vonthron, Lagabrielle et Pouchard (2007, p.17 et 18) montrent, dans leur étude, que le soutien social perçu en provenance des autres stagiaires a peu de poids sur la persistance en formation, contrairement à l'idée avancée selon laquelle l'appui des pairs est majeur dans la confrontation aux situations déstabilisantes. Une partie des stagiaires disent pourtant que la relation aux pairs est importante pour eux. Ces relations de bonne qualité renforcent positivement les dispositions par rapport aux formations et aux apprentissages ainsi que l'estime de soi. Tous les stagiaires ne mettent pas cela en évidence.

4. Du soutien de l'entourage et du réseau

Les personnes qui s'inscrivent dans une formation le font en entraînant l'ensemble de la famille, s'il y en a une. Le fait que les proches du stagiaire adhèrent au projet de formation apparaît comme un critère de réussite et de non abandon de la formation. Au-delà de l'adhésion, la situation personnelle et familiale de certaines personnes exige des aménagements, des efforts, voire des sacrifices auxquels d'autres membres de la famille doivent consentir pour permettre l'engagement puis le maintien en formation.

C'est le cas de Diya. Comme elle ne perçoit pas d'allocations, toute la famille repose sur les revenus du mari. Elle souhaite travailler pour le soutenir mais, comme cela lui semble impensable sans qualification, elle décide de se former. Malheureusement, son mari a des graves problèmes de santé. Il doit cesser de travailler et passe sur le régime de la mutuelle. Les démarches administratives tardent souvent à aboutir et il arrive que la famille n'ait alors aucune ressource financière. Sans le soutien de son mari et les emprunts qu'elle peut faire dans sa famille, Diya ne serait pas parvenue à se maintenir en formation.



« La dernière semaine, j'étais pas bien. Même la formation j'étais un peu déçue, je voulais même pas continuer. Et là après je me suis dit : 'c'est bon arrête', c'est pas beaucoup, j'ai commencé cette formation, je vais quand même la continuer. Je vais terminer mon projet, c'est tout. (C'est vous-même alors qui vous êtes...) Même mon mari m'a aidée. Il m'a dit : 'gâche pas tout, tu as commencé, enfin tu peux pas dire que tu as gaspillé six mois, t'as quand même appris quelque chose. C'est pas grave.' (Même si c'était pas autant que ce que vous imaginiez au départ peut-être. Donc il vous a soutenue, quand même un peu à distance alors.) Il m'a dit : 'regarde, j'ai gardé les enfants pendant six mois. J'étais malade, je t'ai soutenue. Maintenant tu veux tout gâcher'. » (Diya)

Les exigences de la formation et les tensions que cela génère peuvent avoir raison de la motivation des stagiaires. Même si ce découragement peut se faire pendant un court laps de temps, il peut survenir à un moment crucial de la formation, comme par exemple au moment d'un test. S'il dure plus longtemps, ce découragement peut amener à un décrochage sans retour dès que la limite de jours d'absences fixée par l'opérateur est franchie.

Dans le cas de Leyla, sa famille prend le relais, et lui rappelle son projet pour la soutenir et l'aider à maintenir son engagement en formation.



« (Et votre famille, elle vous a soutenue ou parfois peut-être qu'elle ne comprenait pas le fait que ça ne marche pas ?) Si, si. Parce qu'on voit bien quand je travaille avec les enfants je suis toujours bien, quand je suis avec les enfants de ma famille, je suis toujours souriante, je suis toujours bien. On m'a dit : 'faut pas lâcher.' Même mon père m'a dit : 'faut pas lâcher, il faut pas lâcher.' Même quand j'ai fait ma formation maintenant, comme je vous ai dit, c'était trop dur pour passer le test, un moment j'étais vraiment fatiguée, je dormais pas, j'avais envie d'arrêter et mon père m'a dit : 'tu vas pas arrêter parce que ça fait des années, tu vas pas arrêter maintenant.' Et tout le courage de mes parents, même les amis aussi : 'il faut pas arrêter parce que déjà depuis des années que tu veux faire cette formation, pourquoi tu vas arrêter maintenant ?' » (Leyla)

Driss, quant à lui, a reçu du soutien moral et logistique de la part de son père.



« J'ai eu du soutien de mon père pour commencer les démarches là, parce que il m'a dit 'c'est pas possible de rester comme ça sans situation officielle, sans rentrées, sans...' De là, c'est de là que j'ai été au CPAS. » (Driss)

Nouria est arrivée du Maroc en 2012. Suite à son souhait de se former et de travailler, son mari la quitte pour rentrer vivre au Maroc. Il entretient des contacts avec ses trois enfants et il vient les voir à l'occasion. Par ailleurs, il aide Nouria financièrement, ce qui permet de compléter ses allocations sociales et familiales.



« (Et alors au niveau financier, il (votre ex-mari) vous aide quand même ?) Oui. Les allocations familiales, il me donne parfois 200, ça dépend, chaque mois il me donnent quelque chose. Et il me donne de l'argent quand il (ex-mari) vient chez moi, une fois par mois, il fait un petit peu des courses comme ça, des affaires, des vêtements pour les enfants. Vraiment il m'aide. Il n'y a pas de problème pour ça. (Ça va, financièrement vous arrivez à vous en sortir avec le loyer ?) Oui j'arrive. Au début, non, au début quand d'être toute seule. Après non, il m'aide vraiment. (Tant mieux) Avec le CPAS, toujours je termine l'argent, à partir de 20, je n'ai pas d'argent au début, mais ça va quand on m'aide. » (Nouria)

Quelques stagiaires ont mentionné, lors de l'entretien, le soutien de l'entourage amical, voire institutionnel, au-delà du cercle familial. À travers ce réseau élargi, ils trouvent des ressources complémentaires (soutien moral, matériel, financier, etc) pour mener à bien leur projet de formation. C'est par exemple le cas de Maliha qui reçoit du soutien de la part de sa communauté de femmes guinéennes. Une rencontre est organisée chaque mois et un système de soutien financier est mis en place également.



« Parfois aussi, bon, je me fais aussi plaisir, c'est pas que je voilà... pas extra, extra, mais je me fais aussi plaisir parce qu'on a aussi une groupe de femmes guinéennes, où chaque mois on se retrouve chez une personne. Chacun de nous met 10€ et puis on donne à une personne, par hasard, si elle veut s'acheter un petit congélateur ou si elle a des dépenses de plus, c'est pas énorme mais c'est une sorte d'entraide entre femmes. » (Maliha)

Rita décrit les liens qu'elle continue d'entretenir avec le personnel de la maison d'accueil qui l'a prise en charge autrefois. « C'est comme ma famille, si j'ai un problème, je vais là-bas ». En cas de besoin, elle peut bénéficier de toutes sortes d'aides informelles qui lui permettent de pallier l'insuffisance des allocations perçues au CPAS : colis alimentaire, voire un peu d'argent. « Je reçois 1200 €, il y a 600 pour le loyer, le reste pour le bébé. Après, il ne me reste rien ».

5. Un soutien par et pour les enfants

Certaines personnes ont des enfants à charge. Suivre une formation et s'occuper des enfants demandent de l'organisation. Comme évoqué ci-dessus, le fait d'avoir des enfants peut constituer un obstacle pour certaines stagiaires quand, par manque de solution ou par pression familiale, elles doivent s'absenter. La situation est différente pour Maliha qui peut compter sur son ex-compagnon pour la garde de son fils. Elle a constitué toute une liste de personnes qui pourraient également intervenir en cas de besoin. Il y a des plans A, des plans B... afin de ne pas rater un jour de formation.



« Moi, c'était un peu différent parce que quand mon (ex)compagnon est là, parfois je lui disais : 'voilà, tu me prends le petit', mais c'est vrai que quand lui il avait un petit travail à faire, comme moi j'étais en formation jusqu'à 16 heures, il fallait que j'appelle une amie ou un parent d'élève qui est dans la même école que mon fils, pour lui dire : 'est-ce que tu peux me faire sortir le petit, je passerai le prendre chez toi.' Parfois oui, ou quand l'enfant est malade, une fois que tu rates, parce par exemple, quand je faisais la formation en décembre, mon fils est tombé malade. Donc, j'ai raté un bilan, quand moi je reviens le lendemain, ils sont déjà sur un autre bilan et moi ça me met un peu

à l'écart, donc le formateur aussi, c'est pas agréable pour lui, parce qu'il y a un qui est décalé. (Donc même rater un jour ou une demi-journée) même une demi-journée, c'est difficile parce qu'il faut que toi tu te rattrapes, soit toi, tu te rattrapes par rapport aux autres ou les autres t'attendent, eux aussi. C'est un jour de moins au lieu d'avancer.» (Maliha)

En raison de leur responsabilité envers la famille, ces stagiaires doivent donner la priorité aux enfants. Il y a dès lors plus de risques qu'ils décrochent de la formation ou qu'ils ne la valident pas. L'entourage et la garderie sont des ressources, mais lorsque ceux-ci viennent à manquer, la combinaison des deux engagements (envers la famille et la formation) devient périlleuse pour les parents. Pour bien des formations où les justificatifs ne suffisent pas, le maintien en formation tient souvent au fait que l'enfant n'ait pas été malade.



« Là, je remercie Dieu pour que voilà, elle a pas été souvent malade, heureusement. (Oui, on croise les doigts) Et à la garderie aussi, grâce à la garderie, ça fait beaucoup. Parce qu'après je termine des fois, parce que les parents je sais qu'ils ont pas beaucoup de moyens et tout, s'ils terminent à quatre heures et demie, le temps d'arriver, il est cinq heures, cinq heures et demie, la garderie c'est à six heures je crois, dix-huit heures. Parfois, j'étais la dernière à arriver, j'ai dit : 'purée, ma fille elle est toute seule la pauvre', la récupérer, voilà. (Et donc ça c'est les difficultés majeures que vous voyez) Voilà, parce que elle est encore petite c'est tout, elle a besoin de moi. Par exemple, ceux qui ont leurs enfants, eux ils sont grands et tout ça va, peut-être elle sera en secondaire à ce moment-là j'aurai même plus de soucis. Mais comme elle est petite c'est difficile.» (Tahra)

Amal vit seule avec ses deux enfants. Elle a un réseau familial et amical peu développé en Belgique. Ses parents sont venus du Maroc à tour de rôle pour l'aider au niveau des enfants.



« (Et dans ces moments de découragement, je vais dire, qu'est-ce qui vous a aidée à remotiver et à vous dire... ?) Mon père qui est venu du Maroc, garder les enfants. Il travaille avec eux aussi. Quand je rentre, il y a au moins quelques tâches en moins à faire. Maintenant, c'est ma mère qui est venue du Maroc pour le stage, parce que c'était prévu que je faisais ça à Forest. Je termine à 17 heures. Et un qui se gare sur les rails de tram, je suis de nouveau bloquée.» (Amal)

Par ailleurs, les enfants sont aussi une motivation de poursuivre leur projet de formation. Il faut *« montrer l'exemple aux enfants »*, comme disent les stagiaires.



« C'est ça qui m'a le plus motivée pour montrer aux enfants, qu'il faut jamais baisser les bras. Quand on veut éduquer des enfants, il faut, il faut aussi leur montrer l'exemple. [...] Et puis le titre-service, c'est quelque chose je me dis que je sais faire depuis déjà l'âge de 5 ans, donc depuis l'âge de 5 ans, je faisais tout ce qui est nettoyage à la maison, et tout. Donc j'ai pris plus la facilité en quelque sorte, que de me dire, voilà est-ce qu'il y a autre chose, j'ai pas réfléchi. Je voulais que mes enfants soient fiers de moi, qu'ils me disent voilà moi ma mère, elle travaille et pour moi, c'était un travail.» (Maliha)



« Je ne veux pas être dépendante. Je veux dire que c'est ma force, je veux le montrer à mon fils, lui donner une meilleure vie », pour elle, le CPAS n'est pas une solution, « il faut toujours les attendre, jusqu'à quand ils sont prêts ». (Rita)

Dans leur étude sur le maintien en formation, Lavoie, Levesque, et Aubin-Horth (2008) mettent en exergue que les enfants peuvent être une contrainte pour les stagiaires à venir en formation. Mais, paradoxalement, ils reconnaissent qu'ils constituent aussi un levier important pour motiver les individus à suivre une formation (p.166).

6. Les stratégies et la débrouillardise

La majorité des stagiaires interrogés ont l'allocation de chômage ou du CPAS. Pour rappel, neuf stagiaires ne disposent d'aucune source de revenus personnels. Certaines personnes ne sont pas affectées par cette situation car les apports du conjoint ou des parents sont suffisants pour garantir une situation stable, voire très confortable pour quelques-uns.

Francisco, en tant que demandeur d'emploi libre, ne dispose pas de revenus propres. Ce manque n'est toutefois pas problématique pour lui car il bénéficie du soutien et des revenus de son épouse. Par ailleurs, il se considère sans besoin de gagner de l'argent rapidement.

Cette absence de pression est également vécue par Leyla qui est très protégée par sa famille, quel que soit son choix (« *Mon père m'a dit : 'si tu n'y arrives pas, c'est pas grave, c'est pas la fin du monde. Même si tu ne travailles pas, il n'y a pas de souci. Je suis là* »).

Comme le soulignent d'ailleurs certains jeunes, le fait de continuer à vivre chez leurs parents et à bénéficier de leur soutien est une stratégie à part entière. Cette décision leur évite de devoir payer un loyer et de profiter des avantages offerts par ce cadre de vie. Yem, 27 ans et Soan, 21 ans illustrent bien ces situations. Tous deux bénéficient d'un soutien conséquent de leurs parents.



« *Non je suis pas marié, pas de famille. (Ok d'accord, donc la famille, les parents, aident un peu ?) Oui les parents. Sinon c'est mort. {rire} (Oui, encore bien que la famille est là ça peut aider ou les amis parfois.) Mais les amis, c'est pas la même valeur que les parents. Les amis, ils vont te prêter peut-être mais tu sais pas rembourser parce que le mois prochain tu auras encore moins, mais les parents, peut-être oui ils vont te donner [...] Ouais, j'abuse là pour l'instant mais bon j'ai pas le choix, ils le savent.* » (Yem)



« *Je vis encore chez mes parents, vous savez, donc ... (Il y a pas le stress du loyer à payer ou les factures ?) Non j'avais pas ce stress, j'avais juste ma voiture et franchement quand je pouvais pas payer, mes parents, ils étaient là, donc en soi, j'ai pas à me plaindre pour ça.* » (Soan)

Seuls Diya et Jamâl n'ont pas droit à des aides, malgré le fait que leur ménage en ait besoin. Ils sont amenés à développer des stratégies pour pouvoir payer l'ensemble des frais liés à un ménage au moment de la réalisation de leur formation. Ils ne sont toutefois pas les seuls à agir de la sorte car nombreuses sont les personnes expliquant que leur allocation seule ne suffit pas à satisfaire tous leurs besoins et, le cas échéant, ceux de leur famille.

Une des stratégies est de veiller au prix des achats (nourriture, vêtement, etc.) et de viser ce qu'il y a de moins cher ou de gratuit. Les stagiaires célibataires avec enfant à charge sont encore plus touchés par cette situation.



« (Vous avez fait comment à ce moment-là pour vous en sortir aussi financièrement avec un mi-temps, cinq enfants ?) J'avais un complément au niveau du CPAS et puis je faisais aussi très attention à ce que je devais dépenser aussi, et j'ai trouvé des astuces par exemple pour les habits, j'achetais bien sûr les neufs mais je me basais beaucoup sur la seconde main aussi, là il y a les brocantes, des soldes comme ça. (C'est pratique hein ça le 'seconde main') Mais c'est surtout ce qui est scolaire, frais scolaires et nourriture qui coûte aussi plus cher. (Il y a parfois des colis de nourriture au CPAS) je connaissais pas avant, je ne connaissais pas du tout. Mais maintenant oui, parce que même maintenant, j'ai mi-temps du syndicat, plus les allocations familiales, plus le complément de CPAS et le loyer, mais il est à 950 euros par mois sans charges, donc parfois j'arrive pas, par exemple on est aujourd'hui le 24, je suis à 20 euros pour la fin du mois. Parfois je vais voir mon assistant pour avoir un colis alimentaire. Mais au niveau de CPAS maintenant les colis alimentaires, c'est si tu n'as pas de revenus ou s'il y a un retard dans le paiement, sinon ils donnent pas. » (Maliha)



« Je sais gérer ma vie. Moi je suis quelqu'un qui fait tout à la maison. Je ne veux pas dire que mes enfants profitent pas ou ils manquent de quelque chose, ils manquent de rien, ils sont toujours bien habillés, bien manger, bien présentés. S'il y a des activités, ils vont toujours participer. Mais moi, je suis quelqu'un qui sait bien gérer sa vie. J'achète pas n'importe quoi. Je cuisine tout le temps, tout le temps je cuisine à la maison, j'essaie de surveiller ma maison comme il faut, et je sais gérer ma vie, mais, c'est comme s'ils avaient un papa et une maman qui travaillent parce que moi, je sais bien calculer, et donc entretenir ma maison. » (Amina)

Certains stagiaires trouvent des astuces pour avoir des loyers moins chers. Driss, la quarantaine, loue un appartement à son père pour avoir un loyer réduit. Ismaël partage un appartement avec plusieurs de ses oncles, tandis que Pierre est en colocation. Bertrand quant à lui loue un appartement dont le prix est peu élevé.

De manière générale, toutes les stratégies mobilisées en cours de formation pour maintenir une situation financière plus ou moins stable ont été mises en place bien avant le début de formation. Elles permettent de souligner ainsi l'ensemble des démarches et des arrangements qui doivent être faits, parfois construits par les personnes afin de rendre la formation possible.

E. EN CONCLUSION

Ce chapitre a permis de mettre en évidence l'expérience du pré-qualifiant par les stagiaires. Le focus est mis sur le vécu de la formation à l'aune des obstacles (les barrières) rencontré(e)s par les stagiaires lors du déroulement de celle-ci et des ressources mobilisées par ceux-ci pour se maintenir en formation. L'ensemble des obstacles et des ressources sont recensés dans ce chapitre. Ces obstacles peuvent concerner un ou plusieurs stagiaires.

Les obstacles peuvent être nombreux et ils sont perçus différemment selon les individus. Ils ont été classés en deux catégories, à savoir les modalités de formation d'une part, et les problèmes d'ordre personnel d'autre part. Ils peuvent tous deux influencer la présence et la participation du stagiaire lors de la formation.

En ce qui concernent les modalités de formation, elles regroupent le contenu de formation (absence d'intérêt, intérêt mitigé, niveau trop faible, inadéquation avec les attentes des stagiaires), la dynamique de groupe (trop petit groupe donc arrêt de la formation, stagiaire ne se sent pas à sa place), les rythmes nouveaux (plus lent ou plus rapide, plus statique) ou plus mobile imposés par les modalités de la formation, les difficultés d'apprentissage (problèmes de gestion du stress, mais aussi de concentration, de mémorisation et de compréhension - notamment liée au français) parfois associées à l'âge, la localisation de la formation, et les déplacements à réaliser pour s'y rendre, ainsi que les coûts directs ou indirects liés à la formation. Dans ce cadre-là, ce sont les barrières dispositionnelles, institutionnelles et informationnelles qui sont en jeu.

Les barrières dispositionnelles concernent le manque de sens, les rythmes divergents et les difficultés d'apprentissage. La plus tenace d'entre elles par rapport à la réalisation du projet de formation a trait aux difficultés d'apprentissage. Le passé scolaire lointain, difficile ou dans une autre langue, crée des difficultés par rapport à la formation pour adultes. De nombreux stagiaires sont concernés par cette situation. Ils semblent avoir peu de ressources pour y faire face : ils misent essentiellement sur leur volonté de réussir, et sont attentifs aux conseils donnés par les professionnels autour d'eux (formateur, conseiller emploi, etc.).

Les barrières dites institutionnelles sont le contenu de la formation, la dynamique de groupe, la localisation de la formation et les déplacements pour s'y rendre, ainsi que les coûts directs ou indirects liés à la formation. Peu de stagiaires sont concernés par des problèmes de localisation du lieu de la formation, et ceux qui le sont parviennent à s'en accommoder ou à trouver une solution. Peu de stagiaires parlent de l'aspect financier lié à la formation. Quelques familles monoparentales et personnes sans revenu ou dont les allocations ont été arrêtées ou diminuées, ont évoqué des difficultés financières notamment liées aux coûts directs et indirects de la formation mais aussi à l'arrêt des activités informelles de travail. Par contre, plusieurs individus expriment une plainte ou un regret concernant le contenu de la formation et la dynamique de groupe. Pour certains, ces deux facteurs peuvent favoriser l'abandon du projet de formation ou de réorientation.

Les barrières institutionnelles sont liées aux barrières informationnelles dans le sens où les stagiaires mentionnent qu'ils n'ont pas suffisamment d'informations détaillées sur le déroulement de la formation dans le cas de situations spécifiques (groupe de stagiaires trop petit pour poursuivre la formation, coûts indirects de la formation, modalités de fonctionnement en groupe, parler de soi devant les autres stagiaires, etc.). Les stagiaires vivent un décalage entre leurs attentes et celles de la formation.

Les obstacles peuvent également relever de la personnalité du stagiaire ou apparaître au sein de la vie privée de l'individu, à savoir au niveau des finances (endettement, revenu absent, très faible revenu, coûts imprévus, etc.), des relations interpersonnelles (problème avec un stagiaire ou un formateur), de la gestion des enfants (maladie, rendez-vous médicaux, dépôt et reprise de l'école, garde pendant les vacances, etc.), mais aussi de la santé, voire le décès d'un proche. Ces obstacles ont trait aux barrières situationnelles, c'est-à-dire aux situations de vie et aux imprévus que les stagiaires ont rencontrés au moment où ils étaient en formation. Quand une difficulté apparaît dans un de ces domaines, le stagiaire doit parfois s'absenter de la formation. Il peut aussi avoir l'esprit préoccupé et être moins concentré en formation, ce qui n'est pas sans conséquence sur la formation.

Les obstacles peuvent se cumuler en formation et ce, qu'ils soient d'ordre personnel (dispositionnels, situationnels) ou liés aux modalités de la formation (institutionnels, informationnels). La formation pourrait, dans certains cas, constituer un obstacle à partir du moment où elle révèle les difficultés vécues précédemment par les individus. C'est le cas pour les modalités de la formation ou les rythmes nouveaux à acquérir, mais aussi les difficultés d'apprentissage. Certains stagiaires, lorsqu'ils entrent en formation, se rendent compte des conséquences du décrochage scolaire ou de la difficulté de suivre une formation en français (pour les personnes d'origine étrangère notamment).

Ces obstacles ne sont pas sans conséquence sur le projet de formation des stagiaires. Les difficultés éprouvées à propos des modalités de formation ont plutôt tendance à se répercuter sur la motivation de l'individu alors que les problèmes d'ordre personnel agissent sur la présence du stagiaire en formation. Face à ces difficultés, les opérateurs de formation tentent d'offrir des solutions aux stagiaires comme l'implication du formateur auprès de chaque stagiaire, un soutien pédagogique adapté, l'aménagement du temps de formation pour mieux articuler formation et vie privée ainsi qu'un accompagnement individualisé pour trouver des solutions adéquates à chaque individu. Ces solutions constituent des ressources de l'action publique pour aider les stagiaires à se maintenir en formation et à concrétiser leur projet.

Par ailleurs, les stagiaires mobilisent également des ressources individuelles pour lever les obstacles au bon déroulement de la formation. Les ressources individuelles sont la valeur que l'individu accorde à la formation, ainsi que le sens et la structure que la formation apporte à l'individu, le lien étroit entre objectif personnel et objectif de la formation, le soutien des collègues de classe et de l'entourage ainsi que le soutien par et pour les enfants. L'analyse montre que ces ressources aident le stagiaire à maintenir sa motivation pour rester en formation et mener à bien son projet. Elle met aussi en exergue que l'action publique peut avoir une influence sur plusieurs de ces dimensions, en positif (soutenir le lien, le questionner, le définir, etc.) comme en négatif (imposition de formation, etc.). Les stagiaires développent aussi des stratégies de débrouillardise pour conserver une certaine stabilité financière et matérielle (continuer à vivre chez les parents, être en colocation, stratégies d'achat, loyer moins cher). Ces stratégies sont bien souvent mises en place bien avant l'entrée en formation.

Des conditions matérielles et relationnelles stables aident les stagiaires à supporter les difficultés qui surgissent en cours de formation, à savoir l'allongement des durées d'attente, d'accès et de temps de formation, l'ajout de nouvelles étapes voire de formations intermédiaires, les problèmes d'apprentissage ou relationnels, etc. Pourtant, certains stagiaires se sont engagés dans la formation malgré des conditions de vie moins propices (revenus faibles ou absents, logement petit voire inconfortable, nombreux enfants à charge, etc.) et d'autres se sont maintenus en formation malgré une dégradation de leurs conditions de vie (problème de santé personnel ou d'un proche, décès, déménagement, difficulté avec un enfant, etc.). Malgré les mauvaises conditions et situations de vie, la volonté du stagiaire de terminer la formation et le soutien de ses proches constituent deux leviers majeurs dans l'aboutissement du projet.

L'ensemble des ressources, issues de l'action publique et de l'individu, devraient permettre le bon déroulement de la formation et l'aboutissement du projet de formation. Cela dépend de la capacité des individus à convertir leurs ressources en fonctionnements et en résul-

tats auxquels ils accordent de la valeur. Certains stagiaires peuvent avoir plus ou moins de difficultés à faire cette conversion, ceci est notamment dû aux facteurs personnels et sociaux (âge, genre, niveau d'étude, nationalité, situation familiale, durée de chômage, situations passées scolaires et professionnelles, diplôme) et aux facteurs environnementaux (domicile, connexité sociale, accès à la mobilité, accès à la formation, place en formation et sur le marché du travail). L'ensemble des ressources permet-ils aux individus d'être en mesure d'atteindre les résultats qu'ils souhaitent ? Le chapitre suivant traite justement la question des fonctionnements effectifs, c'est-à-dire la sortie du pré-qualifiant.

6

LA SORTIE DE LA FORMATION PRÉ-QUALIFIANTE

Dans ce chapitre, l'intérêt porte sur la sortie du pré-qualifiant et ce qu'il se passe ensuite. Les individus poursuivent-ils une formation ou non ? Le cas échéant, est-elle de type qualifiante ou non ? La formation pré-qualifiante devrait aider l'individu à entrer dans une formation qualifiante, mais les trajectoires peuvent être différentes.

Chacune des quarante personnes nous a raconté ce qu'il s'est passé pour elle depuis la sortie de la formation pré-qualifiante, effectuée fin 2018, jusqu'au moment de l'entretien (entre six et onze mois après leur sortie). Les catégories de sortie du pré-qualifiant sont élaborées à partir de la situation de chaque personne à l'issue du pré-qualifiant et au moment de l'enquête. La situation d'une personne évoluera au-delà de l'enquête car une situation n'est pas figée dans le temps.

Au final, trois personnes ont arrêté prématurément la formation pré-qualifiante. Dix personnes sont en réorientation, dont quatre sont décidées et six non-décidées par rapport à leur future trajectoire. Vingt-quatre personnes ont poursuivi en formation qualifiante. La transition est rapide pour douze personnes donc les formations pré-qualifiante et qualifiante s'enchaînent rapidement dans le temps sans délai d'attente. La transition est lente pour cinq personnes car la formation débute plusieurs mois après le pré-qualifiant. Et la transition est critique pour quatre autres personnes qui finalement n'entreront pas en qualifiant. Enfin, trois personnes se sont dirigées vers l'emploi.

Pour chaque stagiaire, les obstacles, les leviers et les conditions de vie seront mis en évidence ainsi que l'influence qu'ils peuvent avoir sur le type de sortie du pré-qualifiant. De plus, les facteurs de conversion seront identifiés pour chaque catégorie de sortie, à savoir les caractéristiques globales des individus constituant le groupe.

A. UNE SORTIE PRÉMATURÉE DE LA FORMATION

Les quelques cas identifiés par rapport à la formation pré-qualifiante étudiée mentionnent une interruption de la formation suite à la dégradation de l'état de santé, à la décision de l'organisme de formation, ou au fait de saisir d'autres opportunités comme un emploi.

Plusieurs stagiaires disent avoir déjà arrêté par le passé une formation car les modalités ne leur convenaient pas. Ils se laissent la possibilité d'arrêter la formation si celle-ci ne leur convient pas, comme l'ont déjà fait d'autres individus lors des premiers jours de la formation. Maxence est l'une de ces personnes qui n'aurait pas hésité à mettre un terme à la formation.



« À moins que j'aurais trouvé quelque chose d'autre, qui m'aurait interpellé, que je dirais 'ça, c'est là-dedans que je veux aller et ça se passe dans le même temps', donc là oui, j'aurais arrêté. Mais franchement, si c'est dans les mêmes craintes que d'avoir arrêté. Si ça aurait été vraiment pas du tout intéressant, même d'y aller voir un peu ou voir les, enfin, tout ce qu'ils avaient à proposer, là, je crois bien que, oui, j'aurais arrêté du jour au lendemain quoi. » (Maxence)

1. Un arrêt suite à la dégradation de l'état de santé

En maison thérapeutique, Lory avait souhaité reprendre une Formation de base chez un opérateur qui l'avait déjà accueillie auparavant. Pour elle, la formation est chargée d'enjeux de remobilisation et de valorisation de soi : *« Pour moi c'est aussi valorisant le fait d'avoir lancé cette formation, c'était un peu dans une continuité justement d'évolution où j'avais commencé à me stabiliser ».*

La formation est difficile pour elle car sa fragilité émotionnelle amplifie plusieurs difficultés rencontrées au cours de la formation : problème relationnel, angoisse de mal faire, rythme et niveau du groupe dissonant (*« le niveau était plus bas »*). À cela, s'ajoute des problèmes de santé qui génèrent beaucoup d'absences. Lory explique que son opérateur se montre compréhensif et propose des solutions (*« ce qu'ils pouvaient »*), même si celles-ci lui semblent insuffisantes (manque de personnel de soutien, manque de suivi pédagogique individualisé, etc.)

Finalement, ses problèmes de santé auront raison de la formation. Un certificat médical contraint Lory d'interrompre sa formation. Néanmoins, pour elle comme pour son référent, l'objectif est atteint. Elle estime être arrivée *« jusqu'au bout »* et avoir pu *« évoluer »*.



« Maintenant, ça reste quelque chose pour moi qui, même si le travailleur me dit : 'tu as fait ce que tu pouvais pour aller jusqu'au bout' et que nous, pour nous, tu es allée jusqu'au bout. Parce qu'au final, c'est parce que tu as été malade et que la formation finissait trois semaines plus tard que voilà. Mais pour nous, tu as été jusqu'au bout. Il m'a dit : 'pour moi tu as quand même été jusqu'où tu pouvais aller, avec les difficultés qu'il y avait là. Physiques et psychiques'. » (Lory)

Après s'être rétablie physiquement, Lory décide d'intégrer une formation qualifiante en secrétariat. Elle se présente chez un opérateur de formation qualifiante au sein duquel elle avait déjà fait une formation. À l'époque, celle-ci avait été interrompue par l'opérateur avant la réalisation de ses stages, en raison de son niveau trop faible. Cette fois-ci, les tests sont bons, mais Lory est quand même refusée, sans plus d'explications. Son manque de confiance en elle, sa situation psychologique et émotionnelle fragile, mais aussi les *« blancs »* dans son CV causés par un parcours de vie difficile sont autant de raisons possibles à ses yeux.



« Je n'ai pas eu le choix, je n'ai pas eu d'explication. (Et c'était par téléphone ?) Elle ne savait pas me dire parce que c'était la secrétaire que j'ai eue au téléphone, 'et c'est pas nous qui avons pris la décision et je ne saurais pas vous donner de détails'. (Mais sur base de quoi est-ce qu'ils ont pris la décision ?) (...) Des tests oui, c'était réussi. Mais en fait, eux pour accepter quelqu'un il faut les tests et l'entretien. Et en fonction de l'entretien, oui, non. (D'accord) Le fait d'avoir le niveau apparemment ne suffit pas. Le niveau je l'avais, je suis allée à 73%, ce qui est au-dessus de ce qu'ils prennent. Mais, voilà je ne sais pas, je ne sais pas. (Non, mais j'entends) Alors s'ils m'avaient proposé de téléphoner, tu sais quoi laisse tomber. Je ne veux même pas savoir, ça sert à rien. » (Lory)

Ce refus décourage complètement Lory car elle se sent définitivement hors-catégorie, incomprise, coincée entre des formations pré-qualifiantes dans lesquelles elle apprend de moins en moins, et des formations qualifiantes aux conditions d'accès difficiles, voire infranchissables pour elle. Lory reproche aux acteurs du monde de la formation d'exiger sans chercher à la soutenir et l'aider dans ce projet. Elle regrette le manque de structures qui pourraient la faire avancer « *telle qu'elle est* ».



« Refaire une formation que j'ai déjà faite à la base, à l'Opérateur L., remise à niveau de base. Au final, oui ça me fait un peu évoluer mais pas assez que pour avoir, comme je vous ai expliqué, il me faudrait je ne sais pas combien pour arriver au niveau que je veux, enfin que l'État veut, pour arriver à une formation qualifiante. Ça ne m'intéresse pas. J'en ai marre des formations, des groupes, et moi les gens je les supporte de moins en moins, depuis que je suis en psychiatrie, j'ai un peu du mal avec ça [...]. Et je vous avoue qu'imposer ça, que ce soit au formateur ou à d'autres stagiaires, ça ne m'intéresse pas. Parce que j'ai même pensé à un moment donné, faire des cours ici, mais là aussi c'est de nouveau la même chose, il faut faire des remises à niveau avant de, c'est bon quoi. Par combien de trucs, je vais encore passer enfin avant de pouvoir vraiment montrer que je suis capable de faire quelque chose. (Oui, c'est trop long) C'est trop psychique, vous voulez trop de preuves psychiques, ça m'énerve. C'est pas que je ne veux pas, c'est que j'en peux plus. Moi chaque fois passer des tests, passer des examens, machin, je ne sais pas combien de mois de formation pour au final vous entendre dire 'vous n'avez pas le niveau.' Ah ben oui super ! Et alors on fait quoi avec ça ? Si moi je sais que je suis compétente par rapport à pas mal de choses et qu'on ne me laisse pas les montrer. » (Lory)

Lory est bloquée tant au niveau de formation que de l'emploi. Son parcours de vie la rend très critique envers « *le système qui presse* » et qui ne tient pas ses promesses. Soutenue par son centre thérapeutique, elle se concentre sur un nouveau projet : poursuivre sa thérapie et retrouver un logement pour récupérer ses filles. Elle se retire des formations et continue à envoyer ses CV, « *sans se faire d'illusions* ». Plus que du recul, il s'agit d'une rupture qu'elle opère avec le système pour se protéger.



« Quand vous entendez souvent les personnes responsables de certaines institutions, certains, je ne peux pas les nommer dire : 'oui quelque part les gens quand ils sont dans une merde pareille, c'est un peu parce qu'ils le veulent, parce qu'ils ne bougent pas.' Moi je peux vous dire par l'expérience que j'ai, que c'est parce que parfois on en a fait tellement, qu'on a tellement eu de réponses négatives et pas parce qu'on s'y est mal pris, parce qu'on a été suivis par la Mission locale, j'ai été suivie par

la Mission locale, j'ai été suivie par le CPAS et Dieu seul sait que je leur ai demandé de l'aide beaucoup. (...) Il y a plein de choses comme ça que j'ai mises en place. Et malgré tout ça il y a toujours eu des « non », alors il y a un moment donné, c'est bien de dire aux gens 'oui il faut le faire, faut le faire.' S'ils le font, et qu'il n'y a rien qui vient, à un moment donné, c'est normal qu'on baisse les bras aussi. » (Lory)

Parmi les quarante personnes interrogées, une seule a connu un arrêt de la formation suite à d'importants problèmes de santé. Quelques autres stagiaires ont vécu aussi des situations difficiles (problème de santé d'un proche, décès, problème de logement, etc.), mais elles ont tout de même réussi à terminer leur formation car elles avaient le soutien de leurs proches (une mère, une sœur, un mari). Dans le cas de Lory, les problèmes de santé sont très importants puis, le soutien des proches est absent et le soutien institutionnel pas suffisant ou inadapté. Ces difficultés situationnelles ont par ailleurs été renforcées par des faiblesses dispositionnelles importantes. Étant jeune, Lory s'est déscolarisée en troisième secondaire en raison de problèmes familiaux. Elle est également marquée par des expériences de formation plutôt négatives. Cela la rend plus sensible aux difficultés institutionnelles qui finissent par la faire renoncer à tout projet de formation.

2. Un arrêt suite à la décision de l'organisme de formation

Jamâl a un diplôme de l'enseignement primaire à l'étranger. Peu intéressé par l'école, il l'a rapidement quittée pour travailler. Il est arrivé en Belgique en 2011. Il n'a toujours pas obtenu des papiers lui permettant un séjour supérieur à un mois. La formation lui apparaît comme la possibilité de trouver un travail manuel, mais aussi la possibilité d'avoir une vie « normale ». Jamâl s'est senti obligé de débiter une Formation de base en réaction aux nombreux refus d'accès aux formations qualifiantes. Mais la formation ne se passe pas comme prévu.



« Il y avait un frère qui était chez moi, qui logeait chez moi, tu vois pour ... tout ça. Et bon, lui il avait que, il était malade mais nous on savait qu'il, tu vois. Il était malade à l'intérieur, il était malade, il était souffrant, il toussait, bon en fait il avait la tuberculose, donc. Mais il était à la maison avec nous, du coup nous on savait pas que c'était la tuberculose, tu sais la tuberculose ça va vite après. Quand on s'est rendu compte que c'était, quand il est parti à l'hôpital, l'hôpital ils l'ont bloqué, ils ont dit : 'non mais toi t'as la tuberculose, tu peux plus retourner, tu peux plus être, on peut plus te laisser partir quoi', du coup il est resté là. Et bon, du coup, avec la tuberculose à la maison, il fallait faire des tests, ma fille, tout ça. Moi, il y a ma femme qui travaille, tu vois ? Donc c'est moi qui allait m'occuper de tout ça, il fallait l'amener à l'hôpital, faire des tests, rendez-vous sur rendez-vous. Moi aussi il fallait faire ceci, tu vois. Du coup, la formation après j'ai loupé la formation quoi, donc. C'est pas volontairement tu vois, j'ai pas voulu vraiment, j'ai voulu vraiment faire jusqu'au bout mais, après j'ai pas eu. Tu vois, j'ai eu des petites difficultés. » (Jamâl)

Jamâl est arrêté par l'opérateur de formation car son nombre de jours d'absence est trop important. Même s'il est convoqué pour s'expliquer, il ne se sent pas entendu. La formation s'arrête d'office et Jamâl n'a pas grand-chose à en dire.



« C'est pour ça ils m'ont dit : 'bon O.K, ça fait longtemps, ça fait plus d'une semaine', je crois, une semaine ? Normalement ils ont, tu vois le règlement, il dit plus que trois jours, je pense, de trois ou quatre jours tu vois, tu fais plus partie, tu vois comment ? C'est comme si t'étais déjà. » (Jamâl)

Malgré la motivation de Jamâl, les contraintes familiales et leur implication sur sa présence en formation ne lui ont pas permis de poursuivre ses projets de formation. Pour Jamâl, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Il était prêt auparavant à prendre du temps pour se former. Désormais s'engager dans une formation n'est plus qu'une perte de temps (« *du temps qui ne fait que partir* »).

La formation n'est plus un ensemble d'opportunités accessibles avec une insertion professionnelle garantie. Jamâl y renonce. Il considère la formation comme une promesse parmi tant d'autres que le système belge n'aura pas tenu envers lui.



« Depuis que je suis allé chez l'Opérateur L. et puis, j'ai arrêté tout ça, j'ai dit : « bon, moi ça sert à rien de commencer à me casser encore la tête, à chercher, à m'inscrire, aller faire des tests tu vois, à se lever le matin, tu vois. » Déjà, moi je connais le système tu vois, je dis « ah, je vais faire le test », mais je sais je ne vais pas passer, parce que je suis pas prêt tu vois ? C'est pas comme si je me suis inscrit aujourd'hui et là, en deux nuits, je me suis mis à tu vois, à réviser un peu avant. Tu vois, moi je m'inscris et puis je dis « bon, si ça passe c'est passé », tu vois. Maintenant c'est plus la même chose, moi je suis pas quelqu'un que je vais m'inscrire, je vais préparer, que non, demain je vais aller faire un test tu vois, non. Moi, ceux que là, moi je viens pour apprendre tu vois, ils vont m'apprendre. Tu vois, c'est pas comme si je connaissais, moi je veux apprendre, pour moi c'était ça. » (Jamâl)

Jamâl retourne à son inactivité forcée avec toute la détresse qui l'accompagne (« *c'est un peu compliqué* »). Il continue à dépendre financièrement de sa compagne. Il attend que ses embarras administratifs se règlent et lui permettent d'allonger la durée de ses permis de séjour. De là, il pense pouvoir concrétiser en tout sécurité une des propositions de travail qu'il a déjà reçues, et vivre la vie « *normale* » à laquelle il aspire.



« (Et ce serait quoi comme travail à ce moment-là ?) Ben je sais pas, je sais pas, ce qui me rapporte de l'argent. Magasinier, moi-même si je peux tu vois, un truc où je peux sortir le matin, je rentre chez moi, j'ai le temps aussi de rester aussi avec ma fille, moi 18h je suis chez moi, 17h, moi. Même s'il faut se lever à 6h, 7h du matin tu vois, moi ça me dérange pas, je sais m'organiser donc. Moi je veux juste travailler tu vois. » (Jamâl)

3. Un arrêt volontaire pour un autre projet

Un stagiaire a quitté volontaire la formation pré-qualifiante pour saisir une opportunité. C'est Ismaël qui s'est engagé en formation pour apprendre le français. Originaire de Syrie, il estime la Formation de base en français nécessaire avant de travailler. Dans son pays, il a arrêté très tôt l'école primaire à cause de la guerre et apprend la menuiserie avec son père et son oncle. Il vit en Belgique depuis près d'un an. Au cours de sa Formation de base, Ismaël a eu l'opportunité de réaliser un stage d'une semaine. En activant son propre réseau, il en trouve un chez un entrepreneur en menuiserie. Le stage se passe bien. Comme l'employeur constate qu'Ismaël maîtrise déjà le métier, il lui propose un contrat de travail et l'invite à suivre une formation en alternance pour qu'il puisse obtenir une certification et, à terme, ouvrir sa propre société. Une fois les tests d'accès présentés chez l'opérateur de formation en alternance, Ismaël met fin à sa formation pré-qualifiante.



« Après j'ai expliqué à la dame, elle m'a dit : 'Il n'y a pas de souci.' Elle était contente. Elle m'a dit qu'elle était très contente parce que j'ai trouvé moi. Comme à mon âge, plus vite j'ai appris le français, plus vite j'ai trouvé directement du travail. » (Ismaël)

Depuis lors, Ismaël alterne ainsi cours et stages. Les cours ne lui apprennent pas beaucoup, il est souvent absent, préférant travailler chez son employeur ou se reposer lorsqu'il ne se sent pas motivé. Ismaël reconnaît les acquis de la Formation de base, sans lesquels il estime qu'il n'aurait jamais pu réussir les tests d'accès. Il a encore des faiblesses en français et conçoit plusieurs manières de continuer son apprentissage : auto-apprentissage, discussion avec les gens, etc. Pour lui, l'essentiel est ailleurs, dans son parcours professionnel, lancé grâce à la reconnaissance de ses compétences-métier. Il préfère travailler.

Dans cette catégorie, l'arrêt prématuré de la formation pré-qualifiante n'est pas d'office lié à la dégradation des conditions de vie en formation pour ces trois stagiaires. Deux ont connu une situation personnelle difficile à cause d'importants problèmes de santé dans le chef du stagiaire ou d'un proche. Ces difficultés personnelles coïncident avec la période de formation. L'interruption de formation n'est pas nécessairement mal vécue puisqu'elle est volontaire pour une personne (au profit d'un autre projet) et que, pour une deuxième personne, l'objectif personnel en lien avec la formation est rempli.

Au moment de la rencontre, deux stagiaires ne comptent pas, ou plus, reprendre de formation. C'est une modification notable par rapport au projet à l'entrée en formation pré-qualifiante car toutes deux visaient d'enchaîner sur une formation qualifiante. Un des stagiaires est en rupture complète avec la formation suite à l'interruption décidée par l'opérateur. Pour l'autre, cette rupture intervient après un refus d'accès qui n'est pas motivé par l'opérateur qualifiant. Enfin, pour la dernière personne, la décision initiale de ne pas reprendre est cohérente par rapport au projet lié à la formation pré-qualifiante (objectif d'intégration, de socialisation et de mobilisation). La dernière personne y retournera quand même, soutenue par son employeur, afin d'être reconnue pour son métier et de pouvoir l'exercer en tant qu'indépendant.

Au niveau des obstacles, la première personne a rencontré des difficultés d'apprentissage pendant la formation ainsi que des problèmes relationnels avec d'autres stagiaires. Pour la deuxième personne, s'adapter aux horaires de la formation n'était pas évident notamment en raison de la charge familiale (frère malade, un enfant), ainsi que le fait de ne plus avoir de travail informel et de se sentir exclu du système. Il est régulièrement absent en formation, donc l'opérateur de formation met un terme à son contrat. La troisième personne n'a pas été en difficulté, mais elle souhaitait travailler pour ne pas dépendre financièrement et matériellement de sa famille.

Ces stagiaires ont tous un diplôme du primaire, dont deux obtenus à l'étranger. Le passé scolaire n'a pas été facile, ou est un peu lointain pour ces stagiaires diplômés du primaire. Ces trois personnes ont toutes suivi une Formation de base en français. Deux personnes sur les trois perçoivent une allocation de chômage, donc elles sont familiarisées avec les institutions d'aide. D'ailleurs, elles ont recouru à l'aide d'un prescripteur pour entrer en formation, et elles ont souhaité cette remise à niveau en français. La troisième personne ne l'a pas souhaité par contre, elle est également plus en marge des institutions (pas d'allocations) et des prescripteurs (pas de soutien dans la recherche d'emploi et de formation). Il est difficile de tirer d'autres constats analytiques car le nombre de personnes concernées est faible.

B. EN RÉORIENTATION

À la sortie de la formation pré-qualifiante, dix stagiaires effectuent une réorientation par rapport à leur projet de formation initial. Une partie d'entre elles attendait d'ailleurs de la formation qu'elle les aide à effectuer un choix d'orientation. Ces personnes peuvent être en réflexion par rapport au choix à poser, ou en train de réaliser des démarches administratives pour s'inscrire dans une nouvelle formation. Certaines d'entre elles ont une idée claire de ce qu'elles souhaitent faire alors que d'autres sont fortement hésitantes, voire bloquées. Quatre personnes sont décidées par rapport à leur nouveau projet d'orientation professionnelle et six sont encore dans l'indécision au moment de l'enquête.

1. Les décidé.e.s

Quatre personnes ont décidé de leur orientation professionnelle suite à la formation pré-qualifiante mais elles sont en train de faire les démarches pour s'inscrire dans une nouvelle formation.

Suite à sa Détermination ciblée, Pierre a décidé de rester dans le domaine de l'informatique. Il effectue une Préformation en HTML qui devait s'enchaîner sur une Préformation comme technicien PC réseau. Il arrêtera la seconde en cours de route car elle est trop difficile pour lui. Cette Préformation ne correspond pas à ses facultés d'apprentissage. Il a rencontré des difficultés pour apprendre le contenu proposé. Il n'a pas achevé ses études secondaires qu'il a faites à l'étranger. Il n'a jamais envisagé de les reprendre. Il persiste dans son projet de formation malgré ses difficultés.



« Mais, quand j'ai vu c'était pas vraiment facile, parce qu'avec PC Réseau, il y a beaucoup de choses, faut comprendre, faut maîtriser. J'ai trouvé que pour moi ça va être un peu compliqué parce que bon, suite à que j'ai laissé les études un peu avant. Je voulais juste faire un truc pour m'aider aussi pour l'avenir. Et puis j'ai trouvé qu'il faut que je change au lieu de PC Réseau, je préfère faire peut-être un site, faire vraiment des sites, normal quoi. » (Pierre)

Cet arrêt ne signifie pas pour autant la fin des formations pour Pierre qui explique « *changer ses idées pour changer de formation* ». Pierre décide de s'orienter vers une formation comme développeur en cours du soir, sur une période de deux ans. Cette formation qualifiante, qui démarrera quelques mois plus tard, paraît plus adaptée à son projet, mais aussi à ses facultés d'apprentissage (l'opérateur lui garantit un suivi individualisé). Il envisage de combiner cela avec des formations en langue. C'est pour lui l'option la plus pertinente en regard de son projet. En attendant l'accord de sa conseillère et le début de la formation, il prévoit de travailler en ALE. L'argent qu'il gagnera lui permettra de rembourser ses dettes, d'acheter un ordinateur et de payer son inscription à la formation.

Le projet de formation de Maryam était tracé : la Formation de base en français qu'elle souhaitait réaliser devait lui permettre de réussir les tests d'accès à la formation qualifiante d'auxiliaire de l'enfance (métier qu'elle a déjà exercé, mais requérant un diplôme). Même si la scolarité est loin (arrêt début des secondaires), Maryam ne rencontre pas de difficultés d'apprentissage mais bien des difficultés à rester assise toute la journée dans une classe. Pendant la Formation de base, elle a la possibilité de présenter à nouveau les tests d'entrée, mais elle échoue, ce qui postpose la concrétisation de son projet de formation qualifiante.

Elle décide néanmoins de maintenir le cap et projette de poursuivre chez le même opérateur jusqu'à parvenir à réussir les tests d'accès.

Entre-temps, l'école (néerlandophone) de ses enfants la confronte à son faible niveau de néerlandais. Prise par son rôle de mère (quatre enfants à charge), elle se détourne de son objectif initial pour pouvoir suivre correctement la scolarité de ses enfants. Elle se réoriente seule vers une formation en langues, avec un opérateur non partenaire de Bruxelles Formation.



« Oui, oui, oui, c'est plus important parce que je peux pas aller voir les profs à l'école chaque fois comme ça. Et je suis gênée devant tout le monde et je sens ma fille aussi, elle aime pas ça, quand on me voit comme ça. Parfois c'est elle qui me traduit, mais voilà je fais ça pour mes enfants. Et pour le travail hein !? Parce que le néerlandais c'est aussi officiel ici pour trouver un travail, ils demandent beaucoup pour le travail, le néerlandais. Même dans le nettoyage, je cherchais pour le nettoyage, c'est le néerlandais, métier bilingue. J'ai dit ça va m'aider peut-être, pour trouver un travail ou pour le futur. » (Maryam)

Lancée dans la dynamique de formation, Maryam s'accroche à ses cours de néerlandais. Après un premier trimestre difficile, elle interpelle sa formatrice. Suite à une discussion, elle décide de suspendre temporairement la formation pour recommencer au semestre suivant, à un niveau plus adapté, moins rapide. Elle n'exclut pas de poursuivre les formations en néerlandais pour finalement réaliser sa qualification. Pour elle, les possibilités sont ouvertes, mais l'opérateur francophone n'est plus envisagé pour se former comme auxiliaire de l'enfance.



« La suite, je veux continuer le néerlandais. Et j'ai entendu aussi chez les néerlandophones, comme on a une base en néerlandais, on peut faire une formation et cette formation, tu peux étudier en même temps que tu fais ta formation. Il te faut juste la base, c'est parler et comprendre. Et c'est ce que j'ai aimé aussi chez eux. Après voilà, tu peux choisir, c'est eux qui vont te dire 'quelle formation c'est la mieux pour vous' et tu peux choisir ce que tu as envie de faire. Mais quelles formations, je sais pas encore ce que tu peux faire avec le diplôme. Mais ils disent qu'il faut une base, une base en néerlandais. J'ai dit peut-être si tout va bien, je continue en néerlandais (en souriant), si tout va bien. Et si je vois que c'est un peu dur ou quoi, peut-être que je retourne en français. » (Maryam)

Naranbaatar, lui, a participé à une sensibilisation et Détermination professionnelle car il souhaitait se réorienter. Au cours de la formation, il n'a pas rencontré de difficultés liées à la formation ou à sa vie privée. Précédemment, il a travaillé dans le tourisme en Mongolie et dans l'Horeca en Belgique pendant sept ans. Il a un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur obtenu dans son pays. Il aurait aimé travailler dans un service de sécurité, mais sa nationalité étrangère ne le lui permet pas. Suite à la formation pré-qualifiante, il décide de commencer une formation pour devenir boulanger. En attendant de débiter cette formation, Naranbaatar s'est inscrit à un cours de néerlandais.



« Enfin, je peux pas travailler dans le service sécurité d'abord, ça bloque. Et puis, obligé, j'ai aussi trouvé quelque chose d'autre, par exemple l'administratif. Et puis, avec ma connaissance et tout ça, je suis très faible pour la langue, je parle pas parfaite-

ment pour travailler dans un bureau. Je pense moi-même, je juge moi-même. Et puis, j'ai encore travaillé. Et après, je réfléchis, je voulais commencer à travailler dans une, travailler comme boulanger. Mais pour ça, j'ai vu une formation qui va commencer le septembre qui va arriver, septembre 2019, j'ai aujourd'hui été là-bas aussi, parce que les dernières séances d'information, c'était aujourd'hui... » (Naranbaatar)

Naranbaatar est seul (divorcé sans enfant) en Belgique et n'a pas l'air d'avoir un réseau social fort développé. Par contre, il semble déterminé par rapport à son projet. Il reçoit une allocation du chômage et fait en sorte d'avoir peu de dépenses. Comme l'atteste son parcours professionnel, son faible niveau de français ne l'empêche pas de trouver des solutions.

Angelos, quant à lui, est tout fraîchement diplômé d'une école secondaire européenne. Il a commencé l'université qu'il a arrêté après quelques semaines de cours. Il a fait une sensibilisation et Détermination aux métiers TIC. Après ce bref passage par la formation professionnelle, il décide de reprendre des études à l'université, qu'il envisage à l'étranger. Il peut compter sur ses parents et leur soutien financier pour mener à bien ce projet.



« Je dois encore décider ce que je fais exactement, mais là, le business c'est ce que j'aime, je sais, après je vais faire mon Master et je vais, sûr à 100%, faire un bachelier en business, droit business, business plan. Ça c'est sûr à 100%, parce que le droit j'ai aimé, c'est un truc intéressant donc ça je veux vraiment y toucher. Après on ne sait jamais où ça peut aboutir. Moi c'est ça, je laisse encore ouvert, ça peut encore changer. Voilà, ce n'est pas vraiment du concret. C'est la sécurité comme j'ai dit. Donc vraiment trouver la meilleure université possible. » (Angelos)

Par ailleurs, Angelos dit que la sensibilisation aux métiers TIC ne lui permettrait pas d'entrer en formation qualifiante dans ce domaine car il n'a pas le niveau requis. Il a dû s'accrocher au début de la formation pour arriver à suivre les cours car il était peu familier avec ce domaine.



« Oui, j'étais livré à moi-même parce que j'aurais peut-être bien aimé faire disons l'Opérateur M., donc le truc c'est que je n'avais pas la capacité. Ce que j'ai appris en formation, c'était un bon début, mais je ne pourrais pas me lancer là maintenant là-dedans, c'est impossible. Il y avait un minimum de coding, mais le coding que l'Opérateur M. fait, si je me rappelle bien, je ne me trompe pas, c'est plus développement de sites web, développement d'applications, etc. [...] Pour moi comme je l'ai dit, j'aurais bien aimé faire ça, mais je n'avais pas les atouts. Donc même si c'est une formation, je ne sais pas c'est quoi le but de la formation au final. Mais si le but c'était juste une introduction dans ce monde-là, moi je trouve que ça aurait pu être plus poussé. » (Angelos)

Angelos s'interroge également par rapport au type d'accompagnement offert par l'institution suite à la formation pré-qualifiante. Il s'est personnellement senti peu soutenu, ce qui aurait pu être très bloquant pour lui s'il n'était pas parvenu à déterminer seul la suite de son parcours.



« J'y ai travaillé on va dire, un peu cherché qu'est-ce que je vais faire après ça, donc c'est assez intéressant. Mais au final, je ne sais pas s'il y avait assez de support sur ce qu'ils vont faire les gens après. (C'est une réflexion que vous avez dû avoir seul ?) Maintenant que j'y ai réfléchi, je ne pense pas qu'ils ont assez travaillé sur l'après. Le « pendant », ça, ça va mais il faut aussi se focaliser sur l'après. Après ils m'ont appelé

mais après trois, quatre mois. Même plus. Ça fait un mois et demi je pense qu'on m'a appelé, ça date quand même, c'était octobre, novembre, pour voir ce qu'on faisait. Ils nous ont amené à un endroit où on a vu quel type de métier on pouvait faire ou de formation, mais il n'y a pas eu de suivi et le suivi je pense que ce serait peut-être intéressant.» (Angelos, 19 ans)

Dans cette catégorie, les quatre stagiaires qui ont décidé de leur orientation professionnelle ont des niveaux d'études différents, obtenus à l'étranger pour trois d'entre eux (deux ne parlaient pas le français). Ils ont également réalisé des types de formations pré-qualifiantes différents. Ils ont tous pu faire la première formation qu'ils voulaient. Ils ont souhaité d'emblée un passage par le pré-qualifiant et ils ont l'impression de maîtriser leur parcours avant de le commencer. Une seule personne a eu recours à un prescripteur pour entrer en formation et les trois autres ont fait leurs démarches par eux-mêmes, notamment parce qu'ils ont déjà fait auparavant des formations et connaissent, par conséquent, le milieu de la formation professionnelle.

Les réseaux institutionnel et familial sont peu actifs, voire inexistants pour trois des stagiaires. Le réseau familial est moyennement actif pour le jeune homme, notamment par le soutien financier et l'aide pour un logement. Aucune configuration liée au passé professionnel n'apparaît : deux personnes ont connu des périodes d'emploi courtes, un jeune n'a pas encore d'expérience professionnelle et une personne a un passé professionnel important. La durée d'inscription à Actiris avant l'entrée en formation est très variable d'une personne à l'autre, allant de moins d'un an à presque dix ans.

Une personne sur les quatre est sans revenu, mais elle a un logement ou des ressources financières par la famille. Les trois autres ont une allocation de chômage, dont un est endetté. Trois stagiaires sur les quatre sont des hommes sans enfant, tous célibataires. La quatrième personne est une femme mariée avec quatre enfants. L'ensemble des personnes sont d'origine étrangère (dont une de deuxième génération) et ont choisi de venir vivre en Belgique.

Pendant la formation, les quatre stagiaires ont rencontré à leur manière des difficultés d'apprentissage, soit liées aux capacités intellectuelles (mémoriser l'information malgré l'âge), soit liées au fait de suivre des cours en français qui n'est pas leur langue maternelle, soit liées au type et contenu du cours (être surpris par le contenu, modification du contenu par rapport au programme initial, niveau d'exigence, ne pas se sentir outillé, devoir rester assis toute la journée). Un stagiaire a des difficultés financières, notamment liées à un endettement et au fait d'être en retrait du marché du travail informel. La mère de famille, elle, n'a pas le soutien (l'accord) de son mari par rapport à son projet de formation, et les quatre enfants à charge sans la présence d'un réseau familial proche pose parfois problème.

Malgré ces barrières dispositionnelles (crainte par rapport à l'apprentissage) et situationnelles (endettement, situation familiale), ces stagiaires ont décidé de leur orientation professionnelle et de poursuivre en formation. L'expérience positive de la formation, le soutien global lors de la formation (présence des formateurs, la pédagogie, les possibilités d'absences justifiées, etc.), le cadre structurant de la formation, le sens donné par la formation, le lien entre formation et objectifs personnels, le souhait de trouver un emploi et/ou de s'émanciper, ainsi que l'organisation et la volonté du stagiaire sont autant de ressources mobilisées par les stagiaires « décidés ».

2. Les non-décidés.e.s

Six stagiaires se sentent perdus ou bloqués depuis la sortie de la formation pré-qualifiante. Ils sont hésitants, et n'arrivent pas à décider d'une orientation, d'un projet de formation ou d'un projet professionnel. Malgré leurs cogitations, ils ne savent pas déterminer le chemin à prendre. Ils ont l'impression de stagner dans leur projet de formation, et de n'avoir aucune idée concrète ou alors de se sentir complètement bloqués dans leur projet.

Il y a notamment Utku qui, depuis la fin de ses secondaires en 2016, a cherché du travail et a réalisé des formations dans différents domaines, comme les langues, la vente, l'informatique. Il vit toujours chez ses parents et il n'a aucun revenu. Après ses formations en langue non terminées, l'Opérateur S. l'oriente vers une Mission locale pour l'aider à définir un projet professionnel à travers une Détermination généraliste dénommée sensibilisation aux métiers TIC. Il hésite entre travailler et se former, mais aussi au niveau du métier et du secteur vers lesquels s'orienter.



« J'ai commencé en 2016 avec une formation en langue, j'ai choisi l'anglais [...] Il y avait trois modules. J'ai fait le 1 puis le 2 et j'ai pas fait le 3. J'avais envie de me remettre à niveau en néerlandais. C'était une catastrophe, j'avais envie de fuir. [...] Après des formations de langue, on m'a proposé d'aller à la mission locale. Le conseiller m'a proposé d'aller dans la vente dans des magasins. C'était 4 semaines, je n'ai pas fait en entier. [...] Pour surmonter ça, j'ai essayé de faire de l'informatique. [...] J'ai arrêté en 2018 car entre temps je cherchais du travail. J'ai fait une formation entre temps mais je ne sais pas si ça a un lien avec l'Opérateur S., c'est l'Opérateur A., c'est pour apprendre à communiquer car j'ai peur des autres. [...] Si je fais quelque chose que j'aime, est-ce que ça va changer ? Je ne sais pas si je vais aller au bout. J'ai pensé à l'architecture. Faire ça en une formation d'un mois. Mais ça bloque au niveau du monde du travail donc faut vraiment que je trouve un travail. Puis, je ferai la formation les week-ends. Le conseiller d'Actiris pourrait appeler mon patron pour que je puisse suivre ces formations. » (Utku)

Utku a pour l'instant des ressources personnelles insuffisantes pour l'aider à s'orienter et à définir un projet professionnel. Il a des difficultés au niveau de la perception de lui-même, de ses relations aux autres et de sa projection dans l'avenir, au sens où il a une mauvaise représentation de la réalité de formation et professionnelle (par exemple, il pense qu'il est possible de devenir architecte en un mois).

Il a le soutien de ses parents ainsi que de personnes au niveau de différentes institutions comme le conseiller d'Actiris, les agents et formateurs de l'Opérateur S., les agents de l'Opérateur A. de la sensibilisation métier et les agents de la Mission locale (conseiller emploi et psychologue). Malgré cet entourage notamment institutionnel, Utku n'arrive pas à s'en servir comme levier pour dépasser les barrières qu'il a au niveau de ses dispositions personnelles, ici de l'ordre du tempérament et de la psychologie.

Sur le papier, Rita semble lancée, mais la formation qu'elle effectue après la remise à niveau est le second module de remise à niveau proposé par le même opérateur. Au-delà de cette « poursuite » affirmée, Rita se sent dans l'incertitude au moment de terminer ce second module car elle ne parvient pas à définir un projet professionnel.



« *Auxiliaire d'enfance, aide-soignante, aide familiale, vente, bureau, réceptionniste... Je veux faire quelque chose !* » (Rita)

Derrière cet impératif de « *faire quelque chose* », se trouve l'importance de ne pas rester sans rien faire et de parvenir, à terme, à réaliser une formation qualifiante et avoir un emploi pour se libérer du CPAS. Alors que son deuxième module s'achève, Rita enchaîne les tests pour diverses formations qualifiantes : aide familiale, bureautique (Préformation), esthétique, voire la vente. Les formateurs lui disent de prendre son temps, de s'apaiser, de se recentrer sur elle-même. C'est impossible pour elle. Il « *faut faire quelque chose* ». Hantée, traumatisée par son passé, elle n' imagine pas arrêter de s'affairer, dans une fuite en avant perpétuelle. Rita dit se sentir libre de choisir, soutenue par les formateurs, mais elle est angoissée de « *ne toujours pas savoir quoi faire* » : « *je ne sais pas, je fais tout et j'attends les résultats* ».

Maxence avait commencé une Formation de base qui proposait « *de se retrouver nous-même dans le choix qu'on voudrait faire plus tard* ». Mais la formation ne répond pas à ses besoins de Détermination car il voulait « *être dans la découverte et voir tout plein de trucs* », avoir « *la possibilité d'entrer dans d'autres formations, directement* ». Ainsi, les informations qu'il était venu chercher lui manquent toujours. Maxence reconnaît que la formation ne lui a pas servi, qu'elle était « *bien, sans plus* ». Il dit l'avoir continuée « *par curiosité* », mais aussi parce qu'il n'aura rencontré ni pression, ni difficulté autre que cette indétermination qu'il souhaitait lever. Au lendemain de la formation, il se retrouve à la case départ.



« *Je me suis dit que c'est, je ne me suis pas dit : 'oui, je vais m'arrêter là.' Je me suis dit : 'je vais peut-être trouver un truc, tomber sur quelque chose d'autre et que ce soit aussi une formation et du coup je vais la faire.' Je ne me suis pas dit : 'oui, maintenant j'en ai marre, je veux être dans de la pratique, du concret.' Non, je ne me suis pas dit ça. Si ça se trouve après ça, j'aurais pu retourner à l'école, dans une autre école et je l'aurais fait aussi. (...)* (Vous aviez dit que, par exemple les formations, ça commençait en janvier, etc. Ça signifie que vous n'aviez pas trouvé une formation qui vous convenait ?) *Oui je n'ai pas, il y avait quelques trucs mais enfin je me souviens même plus c'était quoi les noms. Mais je me disais : 'est-ce que c'est ce que je veux faire ?' (D'accord O.K.), 'est-ce que moi je trouve ça intéressant ? Est-ce que je veux y aller là-bas parce que je trouve ça intéressant ou bien parce qu'après je compte faire quelque chose dans ce secteur ?' Et comme j'avais toujours un doute là-dessus je me disais : 'je vais attendre, je vais voir ce qui a encore plus loin'.* » (Maxence)

Maxence se retrouve donc au même point qu'avant de commencer la formation, et recommence à s'orienter, seul. Grâce au bouche-à-oreille, il trouve un emploi. Face à son manque d'expérience, l'employeur lui propose un stage First de six mois. Maxence accepte : il veut découvrir le secteur de l'Horeca et apprendre davantage en cuisine. Il profite de l'expérience (« *c'est bien plus que ce que je m'attendais* ») même si l'après-stage est encore incertain.



« *Pour la suite, je me suis déjà posé cette question, même si je ne vois pas encore concrètement, on va dire, c'est vraiment flou. Pour la suite, je me posais encore la question de, « est-ce que si lui me propose un contrat, est-ce que j'accepte » ou est-ce que je voudrais, on va dire, comme reprendre des études, pour peut-être en apprendre plus dans ce secteur ou un autre. Et j'ai toujours un doute là-dessus.* » (Maxence)

Pour Maxence, aucun soutien institutionnel n'est reconnu pour soutenir son orientation : ni dans la formation, ni dans les organismes classiques tels qu'Actiris ou la Cité des Métiers auxquels il a recouru par après.



« Si, il y avait souvent les formateurs qui, eux, nous accompagnaient tout le long. On va dire, en fait, c'est, concrètement des accompagnateurs. Jusqu'à ce qu'on trouve ce qu'on veut faire et qu'ils nous aident à avoir contact à gauche à droite et à nous lancer quoi. Et moi, je n'ai pas réellement eu besoin, on va dire, d'eux. Mes doutes à la fin je les ai toujours eus. [...] Parce que c'est vrai que certains trucs que je ne savais pas ce qu'ils faisaient, dans ce bâtiment quoi, genre Stage First et Youth Guarantee, j'avais beau chercher sur toutes les pages d'Actiris j'ai pas trouvé une seule fois. Après, je ne sais pas si c'est moi qui ai mal vu ou si c'est sur les pages Internet d'Actiris qui sont pas assez bien présentées pour les gens » (Maxence)

Bertrand quant à lui a réalisé une Préformation carreleur. L'opérateur de formation ne l'a pas repris pour la formation qualifiante car Bertrand n'a pas acquis les compétences requises, et il fait preuve de très peu de dynamisme.



« Ben c'était toujours dans le secteur de la construction, ça me plaisait. (D'accord) Donc après Préformation carreleur, j'avais passé des tests que j'ai réussis, puis après il y avait une Préformation de, je pense, quelques semaines, deux trois semaines. Puis au bout du compte, le formateur m'a pas repris. (Il vous a dit pourquoi ?) Oui. Selon lui, je n'étais pas fait pour le métier de la construction (Ah !) Il m'a dit ça comme ça, cash. (Ah, c'est un peu dur à entendre, non ?) Non, non, parce que c'est son avis à lui quoi ». (Bertrand)

Bertrand a déjà pensé à plusieurs types de métiers, mais sans concrétisation ou sans arriver à terminer son projet de formation. Il a l'air fort hésitant, peu déterminé et peu motivé. Il a entrepris des études d'histoire à l'université qu'il a arrêtées après le bachelors. Puis, il a essayé l'électricité.



« (Qu'est-ce qui vous a décidé à faire des formations, c'est parce que vous ne trouviez pas d'emploi ou pas ?) Euh, j'aime travailler dans l'Horeca, mais après pour trouver, c'était pas évident. (Oui. Vous vouliez trouver dans quoi ?) Dans la bureautique, la vente. (Oui. Et qu'est-ce qui vous a décidé à aller vers les métiers de la construction, si initialement c'était la vente ou la bureautique ?) Mais en fait, c'est un ami qui m'avait conseillé en fait de faire électricien. (Et ça vous plaisait au départ ?) Ben oui, mais bon, c'est très technique, quoi. (Ça c'est clair !) Vraiment. (On ne se rend pas compte mais...) Ah oui. (Donc à un moment donné, vous vous êtes senti un peu dépassé quoi, c'était trop ?) Dépassé mais quand j'ai fait électricien, j'ai quand même réussi ma première année. À mon grand étonnement ! (Oui) [rires] Mais la deuxième année, j'ai vraiment pas été sérieux, j'ai par exemple, raté beaucoup de cours, comme c'était en soirée, j'ai raté beaucoup de cours et je bossais pas mes cours de manière régulière, tous les jours. Donc à la fin, c'était quand même logique que je réussisse pas. » (Bertrand)

Ne sachant pas vers quoi s'orienter, Bertrand se contente finalement de faire du bénévolat. Il n'envisage plus pour l'instant de s'engager dans un projet de formation.



« (Et alors suite au fait qu'ils ne vous aient pas repris, vous ne vous orientez plus du tout vers la construction ? Qu'est-ce qui s'est passé depuis décembre ?) Ben là, je suis *bénévole en fait depuis février, dans la vente, dans une boutique de vente.* » (Bertrand)

Maliha intègre une formation de sensibilisation et Détermination professionnelle afin de se réorienter vers un autre domaine que les titres-services. Malgré les résultats de la Détermination, elle n'est pas décidée par rapport à son projet professionnel. Elle se sent bloquée au niveau de l'orientation et même par rapport au fait de continuer à se former. Son choix au niveau de sa future formation et de son futur emploi est discuté avec les enfants car il doit s'accorder à la vie familiale. Par ailleurs, elle est suivie par les services d'un CPAS pour son projet d'insertion professionnelle.



« *J'ai la pression, moi franchement j'ai la pression, je me dis, il y a quelques semaines je me suis posé la question : 'est-ce que j'ai le temps de prendre, le temps de faire une formation ou chercher du travail.' Parce qu'il y a une société qui embauche là, on m'a dit, c'était une société de toilettes publiques et quand j'en ai parlé à mon fils, il a pleuré, mon fils de sept ans, il a pleuré, et je l'ai demandé pourquoi tu pleures, il m'a dit : 'je ne veux pas te voir nettoyer les toilettes.' Donc ça m'a fait réfléchir. (Du coup, vous prenez le temps de bien réfléchir.) Oui, parce qu'il ne faut pas aussi faire quelque chose et que ça va affecter le bien-être des enfants. C'est bien de trouver un travail, de travailler, mais on a aussi notre responsabilité aussi qui est le bien-être aussi de la famille.* » (Maliha)

Pour certaines personnes comme Maliha, le choix d'une orientation professionnelle doit s'accorder avec le projet de famille, notamment le bien-être de la famille et la fierté des enfants par rapport à la formation et au métier exercé par le(s) parent(s). Maliha se sent bloquée entre le fait de faire une formation et d'aller travailler. Elle se pose beaucoup de questions, et ça prend du temps. Elle se sent impliquée dans un processus de réflexion, en chemin vers sa décision et ce, même si les résultats de la Détermination ne l'ont pas clairement aidée à définir son orientation. Par contre, cette formation l'a valorisée et lui a redonné un peu confiance en elle.



« (Vous avez regardé un peu les formations aussi de l'Opérateur S. ou pas ?) Non, en fait, comme je suis suivie avec un service social (du CPAS), donc eux ils m'ont dit : *'ne vous bousculez pas dans la tête, sinon vous risquez de perdre beaucoup de choses ou de passer à côté de l'essentiel. Donc on va aller étape par étape.'* [...] En fait, je fais beaucoup de choses, mais je manque encore de confiance en moi. Par exemple, Je me suis dit pourquoi pas être conductrice de tram ou de bus. Quand j'ai vu l'assistante ici, elle m'a dit : *'oui, en plus ils prennent des femmes',* mais dès que je suis sortie, j'ai dit : *'mon dieu, je ne vais pas y arriver.'* Il y a quelque chose qui me dit toujours, *'non tu vas pas arriver.'* [...] Il y a un blocage chez moi où je sais pas réellement, est-ce que c'est quelque chose de, si j'aime ou pas ou si je dois travailler juste pour nourrir mes enfants, il y a ce blocage, je suis en train de travailler ça pour voir vraiment vers quoi il faut aller. » (Maliha)

Pour Maliha, le choix du métier s'inscrit dans un projet familial, donc les enfants doivent être d'accord avec sa décision. Les principaux freins font référence à des dispositions personnelles (notamment en lien avec la perception de soi dont le manque de confiance en elle), de sa capacité d'apprentissage (car elle n'a qu'un diplôme de primaire), de ses croyances vis-à-vis de ses compétences, et de sa capacité à se projeter dans un autre métier que celui qu'elle a connu (les titres-services où elle a mal vécu la rupture de contrat).

Les conditions de vie n'apparaissent pas comme un obstacle, que ce soit au niveau financier (même si elle ne perçoit que le CPAS), ni au niveau de la santé, ou de la qualité du logement. L'emploi du temps lié aux impératifs familiaux ne l'empêche pas de suivre une formation ou de travailler (à temps partiel). D'ailleurs, les enfants constituent de son point de vue une ressource, un soutien plutôt qu'un obstacle, malgré le fait qu'ils soient cinq. Maliha peut compter sur les pères des deux plus jeunes enfants pour la prise en charge de ceux-ci (les reprendre de l'école, les emmener aux activités, etc.) sinon, sur des amies.

Un autre soutien important dans son parcours correspond à la confiance qu'elle accorde aux institutions, et à la manière dont elle est encadrée, guidée par les agents. Le fait que ces derniers lui proposent de fonctionner par étape, de tester, d'essayer de clarifier une orientation et, de temps le temps, de réfléchir lui convient. En attendant d'avancer dans sa réflexion, Maliha suit des cours de français pour éviter de rester inactive.

Dounia a terminé une Préformation comme employée en bureautique, mais elle n'a pas pu accéder à la formation qualifiante car elle n'a pas réussi l'examen d'entrée. Elle est très en colère contre l'opérateur de formation d'être en échec. Elle ne comprend pas comment la sélection des candidats s'effectue.



« Une dame qui a été prise dans mon groupe, c'était une dame qui avait travaillé, qui avait 6 ou 7 ans de travail derrière elle. On ne comprend pas pourquoi on fait des formations aux demandeurs d'emploi alors. {rires} Et alors, ce qui m'a vraiment perturbée, à la fin de la Préformation, vous avez, ils organisent de nouveau des examens là-bas, il y a des examens d'entrée pour la qualifiante. Alors ils préfèrent laisser tomber quelqu'un qu'ils ont connu pendant trois mois, c'est-à-dire moi, qu'ils connaissent, ils connaissent mon potentiel et ils savent que voilà, je ne suis pas violente, j'ai jamais manqué de respect à aucun, je veux dire voilà quoi, aider les autres. Donc ils préfèrent mettre quelqu'un dehors qu'ils ont connu depuis trois mois, donc pendant 3 mois, et à la fin de la Préformation, ils ont de nouveau des tests d'entrée. Et alors là, ils prennent des gens, donc ils acceptent de prendre des gens qu'ils ne connaissent pas. Et donc, j'ai l'impression qu'ils ont donné ma place à quelqu'un d'autre. Parce que les gens qui arrivent en janvier n'ont pas accès à la préfo. Donc c'est des gens qui vont rentrer directement à la qualifiante. Et ça, je ne trouve pas ça normal, parce que vous ne savez pas sur qui vous allez tomber. » (Dounia)

Dounia se sent perdue et ne sait plus vers quoi s'orienter. Elle ne sait pas si elle reprend une autre formation ou si elle tente de trouver un emploi. Elle avait attendu plusieurs années avant de tenter de nouveau l'entrée en Préformation. Des problèmes personnels importants (décès, problème de santé, accident de sa fille, problème de logement) ne l'ont pas aidée à être dans un contexte favorable pour être présente en formation et apprendre.



« Je sais qu'il y a des formations qui commencent en janvier. Je réfléchis en fait, je me dis est-ce que je vais me mettre au travail mais bon le travail malheureusement, sans piston. [...] Parce que je me dis bon demain, le CPAS peut me trouver un article 60. Mais je trouve j'ai déjà assez de nettoyage chez moi. Et puis aller ou, même par exemple en cuisine ou servir les repas. [...] Dans ce genre de travail, vous avez parfois des services coupés. Donc moi j'ai pas envie que mes enfants ne me trouvent pas là quand ils arrivent. » (Dounia)

Dounia ne fait pas appel à un agent d'insertion pour l'aider à se réorienter. L'opérateur de formation ne lui propose pas de l'aide non plus. Dounia n'a pas d'expérience professionnelle et a déjà tenté d'entrer en Préformation il y a 7 ans. Elle est aidée par le CPAS, notamment dans le cadre de problèmes de logement, mais elle ne demande pas de l'aide à un agent d'insertion. Elle reçoit le soutien de sa sœur et de sa maman.

Dans cette catégorie, les six stagiaires ne savent plus quelle direction prendre, ni quel choix professionnel effectuer au sortir de la formation. Cette situation concerne les stagiaires quel que soit leur profil. Au moment de l'entretien, quatre personnes demeurent dans l'indétermination et sont en retrait par rapport à la formation, une personne trouve seule un travail et la dernière veut continuer la formation, mais n'est pas encore certaine des démarches à effectuer.

La catégorie contient autant d'hommes que de femmes, des personnes d'origine étrangère et d'autres non, avec des niveaux d'études variés. Elle contient des stagiaires qui ont entre 22 ans et 34 ans. Les femmes sont seules avec un à cinq enfants à charge tandis que les hommes sont célibataires sans enfant. Les imprévus de vie, la charge familiale à gérer seule et la nécessité d'accorder le projet professionnel à la situation familiale constituent des barrières situationnelles qui plongent ces femmes dans l'indécision. Elles ne savent pas si elles doivent privilégier l'emploi ou la formation. Deux jeunes hommes sont sans allocation, mais soutenus par leur famille, trois autres ont une allocation du CPAS, et la dernière a une allocation de chômage. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est très variée, elle peut être nulle comme elle peut remonter à plus de dix ans.

La difficulté de poser un choix au niveau de son orientation professionnelle et de formation apparaît peu importe le type de formation pré-qualifiante, en Détermination généraliste, en Formation de base et en Préformation. Trois personnes n'ont pas souhaité faire cette formation pré-qualifiante-là. Elles se sont senties un peu obligées de la faire pour accéder à d'autres formations, mais sans avoir de projet bien défini. Certaines d'entre elles ont déjà essayé d'autres formations et ont des difficultés d'apprentissage ou d'intégration dans le groupe. Les trois autres personnes ont l'impression de maîtriser leur projet à l'entrée en formation, mais c'est moins le cas à la sortie. Certaines personnes de ce groupe sont un peu déconnectées de la réalité et n'arrivent pas à concrétiser leurs projets. Elles se sentent jugées par les opérateurs de formation et les autres stagiaires. Elles peuvent manquer de confiance en elle et/ou avoir des problèmes psychologiques et/ou relationnels importants.

Deux personnes sur six ont été conseillées par un prescripteur, mais elles sont hésitantes par rapport à leur orientation professionnelle. Deux jeunes hommes ont un réseau institutionnel et familial peu actif au-delà de l'aide matérielle. Par contre, quatre personnes ont un réseau institutionnel et/ou familial très actif qui peut agir comme une ressource. Ces stagiaires ont connu des expériences de vie difficiles, donc ils mobilisent grandement les institutions alors que les deux jeunes hommes en sont éloignés et le recours est strictement fonctionnel. Au niveau du passé professionnel, deux personnes ont eu des contrats d'emploi courts, mais dont la durée d'emploi est plus courte que la durée au chômage, deux personnes ont eu de longs contrats d'emploi et deux autres n'ont eu aucun contrat. Deux personnes ayant travaillé ont connu des difficultés dans leur précédent emploi.

Dans cette catégorie globale dénommée « réorientation », les dix stagiaires peuvent être décidés ou non-décidés dans leur projet de formation au moment de l'enquête. Ceux qui sont non-décidés suite à la formation pré-qualifiante recourent peu aux institutions pour les aider. Les institutions avec lesquelles ils sont en lien interviennent souvent de façon plus globale. La formation est considérée comme un levier parmi d'autres. Ces personnes semblent seules face à leurs questionnements et leurs indécisions. Elles n'envisagent pas les institutions comme une ressource, même si elles y ont déjà recouru antérieurement. Les personnes qui ont réussi à se décider l'ont principalement fait seules car elles ont déjà fait des formations auparavant.

C. VERS UNE FORMATION QUALIFIANTE ?

La formation pré-qualifiante devrait aider les stagiaires à intégrer une formation qualifiante. Après la formation pré-qualifiante, douze sont entrés dans le qualifiant au moment de l'enquête (la transition est rapide), cinq vont y accéder, mais avec un délai plus long (la transition est lente), quatre n'ont pas réussi à y entrer (la transition est critique) et trois ont arrêté la formation qualifiante. Au total, vingt-trois personnes poursuivent ou tentent de poursuivre dans une formation qualifiante. Il est intéressant de regarder la manière dont les individus gèrent cette transition ainsi que le rôle joué par l'opérateur dans le projet de formation.

1. Une transition rapide

Les transitions entre le pré-qualifiant et le qualifiant peuvent se faire rapidement, sans obstacles et sans délai d'attente.

Parmi les douze personnes qui ont eu une transition fluide vers le qualifiant, il y a notamment Akim qui a participé à une Détermination généraliste et, plus particulièrement, à une sensibilisation aux métiers TIC. Suite à des refus d'accès, il avait fait l'objet d'une récupération active par l'opérateur pré-qualifiant. Il s'y était lancé, espérant avoir davantage de facilité pour enchaîner sur une des formations qualifiantes qu'il visait au départ. Suite à cette formation pré-qualifiante de deux mois, il s'est inscrit à la formation qualifiante qu'il a terminée au moment de l'enquête.



« Ça s'est bien passé. Pas exactement bien, ça aurait pu, enfin c'est pas parfait non plus, parce que c'est quand même une formation de six mois, au final beaucoup plus long que juste deux mois. Mais ça s'est bien passé, je n'étais pas déçu, j'ai eu ce que je voulais. » (Akim)

Dans la formation qualifiante, Akim dit avoir perdu un peu de temps car le groupe était très grand et l'opérateur de formation a changé le contenu du cours. Il a eu un peu de difficulté à adopter le rythme demandé en formation. Il a entrepris pendant l'été de réaliser une auto-formation et cherchera du travail ensuite. Il a l'impression que ce ne sera pas facile de trouver un emploi. Il appréhende ce moment.

Après beaucoup d'années passées à s'orienter seule, Leyla obtient finalement de l'aide de sa conseillère CPAS. Cette dernière lui indique un enchaînement de parcours spécifique qui lui permettra de parvenir à la formation d'auxiliaire de l'enfance à laquelle elle aspire depuis toujours. Pour Leyla, c'est la solution à tous ses problèmes. Elle entame avec une Préforma-

tion puis une Détermination ciblée. Le tout est vécu comme un processus d'accès. Outre la fonction sélective, Leyla ne distingue pas les objectifs plus spécifiques à chaque étape (« *En fait on était je crois 80 stagiaires, à la fin, maintenant, on n'est que 12 parce qu'il y avait plein de sélections et c'était pour savoir est-ce qu'on est sûrs de faire ce travail* »).

Chaque fin de module est suivie d'un test (une seconde chance est possible en cas d'échec, mais un second échec signe la fin de la formation). La transition vers la formation qualifiante est évidente pour Leyla car elle réussit tous les tests de sélection. L'entrée en formation qualifiante est l'accomplissement de ses longues années de formation dans le pré-qualifiant.



« Moi quand je suis rentrée chez l'Opérateur C., j'ai dit : « Wouah, je suis arrivée vraiment à la fin. » Parce que ça fait des années, déjà à l'Opérateur C. j'ai fait en 2015 le test, j'ai fait en 2014 aussi, j'ai raté et j'ai fait aussi dans les promotions sociales. » (Leyla)

Pour Dalil, la Détermination ciblée à laquelle il a participé était une étape dans le processus d'accès tel qu'organisé par l'opérateur. Une fois cet accès validé, il ne dévie pas de son objectif initial de formation qualifiante. La transition est évidente sur papier mais la formation qualifiante laisse place à de nouveaux désagréments comme le manque d'information ou la confrontation à des cours « inutiles » aux côtés d'éléments déjà relevés précédemment (manque de soutien de la part de l'opérateur, allongement de la durée de la formation, etc.).



« J'ai commencé la formation au mois d'octobre, normalement, j'ai passé les examens au mois d'octobre. Et voilà, on est rentrés au mois d'avril. (Ah oui, vous être rentré au mois d'avril) Voilà normalement on est censés de rentrer le mois de novembre, mais apparemment, il y a un problème. On ne sait pas ce qui se passait chez eux, il y a des groupes qui sont pas encore réussis, ils sont pas encore sortis, on s'est retrouvés du mois de novembre reportés au mois de février, après mois de février, on a reçu un message, des messages, ils sont là dans mon e-mail, ça a été reporté au mois de février. Et au mois de février, on a reçu un message : 'ah c'est reporté jusqu'au 4 avril.' Voilà ça reporte et nous on est dans l'attente. » (Dalil)

Dalil s'accroche car il estime qu'il n'a « *pas le choix* ». Ses faibles revenus ne lui auraient pas permis de financer une formation payante. Aujourd'hui, Dalil le regrette. Il pense que s'il avait dû payer, sa motivation n'aurait pas été autant testée. C'est ce qui explique selon lui la lenteur de la formation. Ce serait le prix à payer d'une formation gratuite.



« Ça j'aimerais bien payer parce que c'est quelqu'un qui va payer 500 €, il ne va pas payer 500 € pour faire une formation pour le plaisir, ça veut dire que j'ai besoin de cette formation. Je peux la payer mais si on te demande par exemple, ça pour tester à ce que tu es, parce quand on fait, on sait qu'on ne paie pas pour rien. On a la volonté, on a envie de réussir cette formation, qu'elle se termine le plus vite possible pour aller travailler, pour ne pas rester quelques mois à traîner de, ça part de jusqu'à un an et demi. Je préfère quand même payer 400, 500 à 600 € de ma poche et avancer vite que de rester un an, un an et demi dans le doute, chaque fois on reporte. On commence le mois de novembre, après non, c'est le mois de février, le mois de février c'est le 4, le 4 avril on a commencé avec un mois de néerlandais et de citoyenneté. Et après vers la fin, on a commencé déjà la théorie, on était déjà fatigués avec des trucs

inutiles. Quand on a commencé la théorie, on était tous contents d'étudier, attentifs voilà contents de rentrer chez nous d'étudier et d'étudier jusqu'à réussir. On a tous réussi la théorie. Tous, tous dans la classe. On était 13, on a tous réussi parce qu'on a tous envie de faire ce métier » (Dalil)

Dalil espère réussir. Il réfléchit déjà à des solutions de formation complémentaire en cas d'échec à l'un ou l'autre module de la formation.



« (Et donc pendant ce temps-là, vous aviez quand même des allocations (de chômage, oui) et ça allait pour vous en sortir ?) Oui, mais il faut, il faut, il faut avoir un diplôme, il faut avoir quelque chose. Après, je me suis dit : « chauffeur c'est quelque chose qui me convient bien, même très bien », parce que j'ai décidé de faire tout l'impossible pour arriver. Je me suis dit même si tu vas rater je vais essayer quand même de le refaire jusqu'au bout, jusqu'au bout. Je ne voulais pas lâcher et les fruits, il est là. Maintenant, j'ai réussi mais après galère, des années de galère. (C'est clair. Et avec une situation aussi financière pas très confortable) Oui, pas très confortable mais vaut mieux d'être quand même au chômage et de faire quelque chose qui te donne espoir à réussir à avoir après un diplôme. » (Dalil)

Souleymane aussi est concerné par une Détermination intégrée en tant qu'étape d'un parcours d'accès à une formation qualifiante. D'ailleurs, il ne considère pas spécifiquement les apports de cette Détermination qui lui est imposée. Souleymane maintient son objectif initial d'effectuer sa formation qualifiante. La transition, apparemment évidente, débouche sur une formation qualifiante qui comporte bien des obstacles au maintien en formation : manque de communication, allongement des délais, etc. Toujours déterminé pour obtenir son attestation de formation, Souleymane vit cependant beaucoup d'incertitudes quant à l'achèvement de la formation qualifiante.



« Moi, quand je parle, je parle pour moi. (Oui, toujours). Mais, pour, les autres, c'est les autres, moi je parle pour moi (tout à fait), moi personnellement, ça m'a un peu dégouté. Je vous dis la vérité, avec le temps et tout, ça m'a un peu dégouté. Si c'est vraiment, ça prend vraiment du temps et du temps et du temps comme ça, 9 mois et tout, et moi qui espère encore peut-être un jour me former pour devenir un chauffeur camion, peut-être chauffeur C et tout, moi je trouve que ça demande trop de temps. Y en a ils ont, ils ont peut-être perdu du temps, mais voilà, moi je trouve qu'il y a moyen, pas de faire du travail bâclé, mais y a moyen de faire du travail mieux. » (Souleymane)

Pour Naëlle, la transition est évidente grâce à l'enchaînement de formations qu'elle avait programmé avec l'aide de son premier opérateur de formation. Elle commence une seconde Formation de base au cours de laquelle elle peut travailler de façon plus approfondie son français. Elle peut ainsi se préparer au mieux pour les tests d'entrée pour la formation d'aide-comptable. Elle a poursuivi cette formation malgré ses problèmes de santé. Le soutien de son premier opérateur est très important :



« Oui j'ai posé cette question et j'ai appelé la dame qui fait le suivi professionnel. Moi je lui ai dit, en janvier, en juin, 'mais si je rate le test, je fais quoi ?' Elle me dit : 'mais qu'est-ce qu'on doit faire quand on rate, si tu as le but devant toi et tu rates la première fois, tu fais quoi tu te relèves et tu refais. Tu dois suivre ton chemin.' Je dis : 'oui, d'accord ça va'. » (Naëlle)

Naëlle présente les tests dans deux écoles. Comme elle les réussit tous les deux, elle peut choisir l'endroit qui l'intéresse le plus. La formation a débuté par une Préformation car, selon Naëlle, l'opérateur vérifie « *si la personne est sérieuse, si elle est qualifiée de vraiment passer à la formation* », ce qu'elle trouve normal. Naëlle a été reprise et s'investit beaucoup dans sa formation. Elle ne parle pas beaucoup du soutien de sa famille car ce n'est pas le plus important pour elle. Elle relève néanmoins qu'elle a refusé, à un moment, d'abandonner la formation pour un travail. Elle a dû pour cela tenir tête à son mari. À terme, elle envisage de travailler pour stabiliser davantage sa famille. Elle n'exclut pas d'articuler un futur emploi avec les cours du soir.

Driss a décidé de faire la formation qualifiante en assistant comptable, suite à la sensibilisation et Détermination professionnelle. Il dit avoir eu de la chance d'avoir une place directement en formation car ce n'est pas toujours le cas. N'ayant pas trouvé d'emploi stable après avoir arrêté son activité d'indépendant sur les marchés, il s'est dirigé vers la formation. Il a pu compter sur le soutien d'un conseiller au CPAS qui l'a guidé vers les formations et les opérateurs.



« J'étais un peu perdu, je pensais trouver du boulot facilement. Donc j'ai chipoté un peu dans des petites bricoles, des boulots en noir genre livraisons, colis express, déménagements, des trucs comme ça. Déclaré, je trouvais pas et donc voilà pour finir j'ai été au CPAS et de là, de là ils m'ont envoyé en ISP, l'ISP qui m'a orienté vers les formations. » (Driss)

Son choix de faire assistant comptable rejoint la filière scolaire qu'il a faite en secondaire. Driss a arrêté l'école en quatrième année lors qu'il était en technique de transition comptabilité.



« Et de là, en fait les matières qui sont sorties sont la comptabilité, l'informatique, la comptabilité, c'était les études que je faisais quand j'étais à l'école que j'ai pas terminées. De là, c'était, de là c'est ce que je me suis dit, je me suis lancé, ça a été mon but depuis ce moment-là. (Oui, vous avez une préférence pour l'informatique ?) Oui, la comptabilité, les chiffres. C'est ce que j'ai toujours voulu faire, mais j'ai arrêté, j'ai été travailler. » (Driss)

Amal a effectué une Préformation en bureautique qu'elle a poursuivie avec une formation qualifiante dans le même domaine chez le même opérateur. Elle a eu l'opportunité de faire un stage chez un employeur pendant la seconde formation. Cet employeur pourrait potentiellement lui proposer un contrat de travail.



« Il y avait déjà une secrétaire et il y avait la responsable administrative et ça répondait. Il y avait toujours d'autres tâches, normalement je dois pas le faire mais ça va, en général, c'était... (Ça correspondait bien à ce que vous aviez appris en formation ?) Honnêtement, oui. (Ça c'est bien, vous avez pu mettre en pratique) Oui, oui, franchement, oui. (Et quand vous avez fait ce stage-là, ils vous ont parlé éventuellement qu'il y avait des possibilités d'emploi après ou pas spécialement ?) Si, si, ils m'ont parlé. Donc il y a moyen. (Il y a moyen. Et ça vous intéresserait ou pas spécialement ?) Honnêtement, oui. » (Amal)

Le défi pour Amal sera de combiner son emploi avec ses deux enfants à charge. Son mari est décédé et son réseau social est faible, donc elle assume la logistique familiale seule.



« C'est juste parfois les horaires, que ça me bloque. Étant veuve avec deux enfants, des petits, parfois on termine à 17 heures. Enfin on termine, donc à 17 heures, et après, par exemple, je dois encore aller poster certains courriers par recommandé et tout ça. Et s'il y a la file à la poste, allez je saurai jamais... C'est ça qui me bloque jusqu'à maintenant, sinon... (ce sont les horaires, enfin, de fin surtout) Le matin, il y a la garderie, donc il n'y a pas de souci, même le soir il y a la garderie mais donc, si je les dépose déjà à 7 heures et demie, moi je trouve c'est un petit peu triste pour des enfants qui doivent assumer les mêmes horaires d'un adulte (Oui, c'est vrai). Après comme j'ai personne sur qui je peux compter pour aller chercher mes enfants. C'est un petit peu triste... (Oui, c'est la garderie...) Jusque 18 heures, c'est pas ça. Mais on termine à 17 heures. » (Amal)

Diya avait choisi la Détermination ciblée parce qu'elle avait raté une première fois les tests de sélection pour une formation qualifiante. L'objectif du pré-qualifiant est clair : permettre de réussir les tests de sélection. Elle parle d'ailleurs très peu de cette première formation, concédant que celle-ci donne quelques bases sans lui avoir été très utile pour autant. Diya va cependant subir de fortes pressions au moment d'enchaîner pré-qualifiant et qualifiant.



« Ils ont fait les sélections en août, j'ai pas été prise parce que la classe était en anglais (Ah O.K.) C'était pas possible. Du coup c'est pour ça j'ai fait la Préformation de deux mois, en espérant être prise pour les prochaines sélections. Mais la sélection de l'Opérateur M. était avant, avant la sélection de L'Opérateur B. et j'ai participé à la sélection de l'Opérateur M. et j'ai été sélectionnée et je me suis dit : 'allez, je vais pas prendre le risque de pas vouloir signer le contrat avec L'Opérateur M. alors qu'ils vont pas me prendre après chez l'Opérateur B.'. (Et vous avez quand même essayé de l'autre côté chez l'Opérateur B. ou pas du tout ?) Non, ils m'ont dit : 'il vaut mieux de ne pas essayer', si je signe le contrat, ils vont pas me prendre, c'est logique. Ils m'ont dit ou tu ne signes pas le contrat et t'as pas de, normalement il m'a dit : 'je vois pas le problème, ils vont te sélectionner', je ne sais pas. J'avais peur. En plus, moi j'ai pas confiance en moi, c'est un de mes points faibles. » (Diya)

Diya est marquée par son précédent échec aux sélections, mais aussi par une situation familiale qui se détériore (mari malade et suspension des aides). Elle n'est pas soutenue au moment de choisir sa formation alors qu'elle se sent déstabilisée et incertaine. Elle refuse de lâcher la proie pour l'ombre et se trouve finalement dans une formation qualifiante surpeuplée. Le groupe de 45 candidats sera divisé et les programmes revus. Alors que la formation s'achève pour elle, elle en tire une amère déception et une profonde détresse car elle ne se sent pas compétente, ni suffisamment formée.



« Je me suis dit : 'allez je sors de la formation je vais être capable.' C'est bon. Je ne sais pas. (Notre nature rattrape toujours un peu) Le pire c'est même les gens qui, les élèves, les autres ils disent qu'on n'est pas encore capables. Tout le monde va faire une autre formation, et ça, ça fait plus peur et ils rajoutent. (Ils rajoutent de la peur) Tout le monde va faire une formation, il y a personne qui va, il y a un seul qui a dit : 'j'ai postulé, je vais prendre un stage', c'est tout. Et tout le monde parle très bien, j'étais la seule, entre guillemets, qui parle pas très bien. Je parle mais (en tout cas, moi je comprends) oui, en tout cas j'ai peur. [...] On n'a pas vraiment un langage back-end.

Ils disent que sur le marché WordPress, il est très demandé. (Oui je sais pas non plus) Moi, la vérité je ne me sens pas capable de chercher un stage comme ça. Genre, j'ai pas vraiment un langage back-end. Ils disent qu'on est autonomes, on peut apprendre nous-mêmes. » (Diya)

La formation n'a pas permis à Diya de surmonter son manque de confiance en elle, qui constitue une barrière dispositionnelle. Par ailleurs, sa situation ne lui permet pas d'envisager une nouvelle formation de longue durée. Le problème survenu au moment de la transition vers le qualifiant quant au choix de l'opérateur se renforce à cause des manquements de la formation qualifiante. Les répercussions s'en ressentent sur sa trajectoire au-delà de la formation. Diya combine désormais des formations de quelques jours et la recherche d'emploi. Elle reste cependant très peu confiante en ses capacités, ce qui la bloque. Ses conditions de vie, son manque de confiance en elle et le contenu de la formation constituent de fortes barrières dans le processus de mise à l'emploi même si les conditions de vie de Diya sont précaires et, par conséquent, devraient la pousser/motiver à trouver rapidement un emploi.

Francisco a un diplôme universitaire d'Espagne comme technicien en imagerie médicale qui est non reconnu ici, en Belgique. Il explique que la Détermination ciblée devait lui « **ouvrir la tête** » par rapport aux métiers de l'informatique.



« Je voulais savoir et un peu de l'information, parce que je suis Espagnol, j'habite à Bruxelles depuis 3 ans, mais je voulais savoir exactement les possibilités que je pouvais avoir et les, les doutes que j'ai eus ont été résolus pour les cours. Et oui, je pense que j'ai, oui, oui, espéré l'information que j'ai reçu. Oui, oui. Je suis satisfait (en souriant). » (Francisco)

Très satisfait de la Détermination ciblée, Francisco se laisse le temps de décider exactement la formation dans laquelle il souhaite se lancer. Dans la foulée de cette décision, il entame toutes les démarches pour s'inscrire dans la formation qualifiante de son choix. Il est soutenu financièrement par son épouse.

Grâce à la Détermination, il parvient à choisir rapidement une formation qualifiante en Help Desk, ainsi qu'un cours de néerlandais en attendant que celle-ci démarre (« **pour ne pas être arrêté** » explique-t-il). Après avoir réussi sa première formation qualifiante, il s'inscrit dans une seconde formation qualifiante, en PC réseau, toujours dans l'idée de réaliser la meilleure opportunité. Il estime que c'est grâce à sa motivation, son esprit logique et sa décision de se former d'abord au français qu'il réussit facilement les tests d'entrée.



« C'était une formation sur, une formation globalement sur le monde de l'informatique, pour savoir exactement qu'est-ce que je veux faire. Heu, si je veux faire le développement, si je veux faire technicien, si je veux faire une personne qui s'occupe des licences d'une entreprise... Mais j'ai décidé de, de... Faire des cours informatiques technicien PC-Réseau. Et les cours ont été capables d'ouvrir ma tête pour savoir quelles formations c'est mieux pour moi. (D'accord, ok, donc vous aviez déjà une idée avant de ce que vous vouliez faire ?) Oui, oui, oui. J'ai eu une idée sur l'informatique, mais je ne savais pas qu'il y a beaucoup de possibilités dans le monde. Mais j'ai confirmé mon intérêt pour la formation de technicien PC-Réseau. Que c'est les cours que maintenant je suis en train de faire. » (Francisco)

Tout au long de ses formations et de ses transitions, Francisco s'est senti bien soutenu et conseillé par son entourage. Le contenu de la Détermination ciblée le conforte dans son projet de formation. Après sa seconde formation qualifiante, Francisco projette de travailler dans le monde de l'informatique.

Nouria effectue, directement après sa Préformation en bureautique, une formation qualifiante, toujours en bureautique. Elle réalise également un stage, d'une durée d'un mois, qui se passe plutôt bien. Au terme de cette seconde formation, elle ne sait toutefois pas si elle préfère chercher un travail ou continuer à se former. Au départ, elle était également hésitante dans le choix de sa formation. Elle voulait faire auxiliaire de l'enfance, puis après un stage peu convaincant, elle s'est dirigée vers la bureautique.



« Si je ne trouve pas de travail, je fais la formation maintenant. Je cherche maintenant des cours de français, oral. En même temps je fais des recherches d'emploi, je fais les deux en même temps. Mon agent d'insertion m'a dit qu'il vaut mieux de faire les cours de néerlandais. Le français il arrive sur ceux qu'on donne du travail. J'ai vu le problème, les fautes. Il m'a dit de faire vraiment le néerlandais. Moi, maintenant j'essaie de faire le néerlandais ou le français. Je ne sais pas. Je commence par augmenter le français. Mais il faut faire quelque chose ce mois. Comme ça, il m'a dit de faire au moins deux, trois niveaux de néerlandais. Je ne sais pas, pour l'instant je ne sais pas. » (Nouria)

Après sa formation qualifiante en bureautique, Nouria ne sait pas vers quoi se diriger. Elle a pourtant décidé seule, contre l'avis de son mari, d'entreprendre un parcours de formation en commençant par l'apprentissage du français. À 41 ans, elle a un peu travaillé dans son pays et n'a pas d'expérience professionnelle en Belgique. Elle reçoit une allocation du CPAS, mais elle ne semble pas suffisamment encadrée pour prendre une décision par rapport à son orientation.

Yem, lui, était à l'emploi dans une grande surface. Il a voulu changer d'orientation, donc il a entrepris une formation en tuyauterie. Il a d'abord effectué la Préformation puis il est passé en formation qualifiante chez le même opérateur de formation. Les deux formations se sont suivies, la transition a été fluide car elle était organisée par le même opérateur de formation. Yem n'a pas rencontré de difficultés particulières pendant sa formation. Il en est de même pour son collègue de formation, Désiré, qui a suivi le même parcours de formation et a eu un parcours professionnel avant d'entrer dans le monde de la formation.

Dans cette catégorie, les douze stagiaires qui font une transition facile du pré-qualifiant vers le qualifiant n'ont pas un profil particulier. Leurs caractéristiques sont très variées. On y trouve sept hommes et cinq femmes, des plus jeunes et des moins jeunes (entre 22 et 47 ans), cinq personnes avec des enfants (dont un homme marié avec de grands enfants, deux femmes mariées avec deux enfants et deux femmes (veuve ou séparée) avec deux et trois enfants), cinq personnes célibataires et une personne mariée sans enfant.

Cette catégorie contient neuf personnes d'origine étrangère (dont cinq du Maroc) et trois personnes d'origine étrangère de seconde génération. L'exil est choisi pour quatre personnes et six personnes ne connaissent pas du tout le français. Les personnes immigrées sont en Belgique depuis deux ans à plus de vingt ans. Les diplômes obtenus en Belgique ou à l'étranger vont du primaire à l'enseignement supérieur.

Cinq personnes sont au chômage, trois aux CPAS et quatre sont sans revenu (aide des parents, mutuelle du mari ou revenu professionnel de la compagne). Au niveau du passé professionnel, quatre personnes ont eu de longues périodes d'emploi, deux personnes ont eu des contrats d'emploi courts, mais dont la durée totale est plus longue que la période de chômage, et deux personnes n'ont jamais été à l'emploi. Quatre personnes ont rencontré d'importantes difficultés dans leur parcours professionnel.

Les personnes ont fait leur recherche de formation de manière autonome, sauf pour trois personnes qui ont bénéficié de l'aide d'un professionnel. Neuf personnes parmi les douze de ce groupe ont réalisé une formation pré-qualifiante non-souhaitée au départ. Les trois autres souhaitaient le pré-qualifiant pour découvrir les métiers et améliorer leurs connaissances de base. Le passage par le pré-qualifiant est perçu comme une contrainte pour cinq personnes, comme une proposition pour deux personnes et comme souhaitable pour les cinq autres personnes. Ces dernières ont plus l'impression de maîtriser leur parcours de formation avant de le débiter. L'enchaînement de formation pré-qualifiante/qualifiante est fixé par un même opérateur ou facilité par des partenariats pour onze stagiaires, d'où la sensation de passage « obligé » pour le pré-qualifiant. La transition entre le pré-qualifiant et le qualifiant se fait au sein du même opérateur pour six personnes, et au sein d'un partenariat entre opérateurs pour cinq personnes.

Les formations pré-qualifiantes suivies par les stagiaires sont de tous types, à savoir, une personne en Formation de base en français, quatre en Préformation (tuyauteur, employé en bureautique), cinq en Détermination ciblée (stage d'acculturation bus/car, auxiliaire de l'enfance, métiers du numérique et nouvelles technologies), deux en Détermination généraliste (sensibilisation aux métiers TIC et Détermination professionnelle) et une en Formation de base (français). La durée d'inscription à Actiris varie fortement : de façon simultanée à l'entrée en formation jusqu'à dix ans.

Pendant la formation, la mobilisation des réseaux institutionnel et familial varie fortement d'une personne à l'autre. Trois personnes mentionnent peu ces réseaux comme s'ils n'étaient pas indispensables pour concrétiser leur projet de formation, alors qu'ils sont très présents pour deux personnes. Le réseau familial est moyennement actif pour les six autres personnes. Ces réseaux agissent comme ressource face aux obstacles rencontrés en formation. Sinon, la curiosité, la sensation d'avoir le choix, la connaissance des rouages du système et les expériences passées constituent des ressources complémentaires pour certains stagiaires.

Les obstacles rencontrés par ce groupe concernent principalement les difficultés d'apprentissage (niveau de français faible, crainte de l'échec, difficulté de mémoriser, contenu du cours décourageant) et le fait d'avoir des finances limitées. Quelques personnes mentionnent le manque d'informations à propos de la formation. Une personne a rencontré des difficultés relationnelles lors du pré-qualifiant, et une autre a eu un décès dans sa famille, mais elle s'est sentie soutenue par l'opérateur de formation. Les femmes du groupe semblent plus en difficulté notamment en raison des enfants à charge.

2. Une transition lente

Cinq personnes se sont inscrites en formation qualifiante ou vont s'y inscrire, mais avec un délai de plusieurs mois entre la fin du pré-qualifiant et le qualifiant. Le temps d'attente s'explique généralement en raison des modalités d'organisation de la formation, dont le manque de places ou pour raison personnelle, notamment la venue d'un enfant.

Laurent a réalisé plusieurs formations depuis fin 2017, avec l'aide de la conseillère emploi du CPAS. Il a entrepris une formation en néerlandais puis, une formation pré-qualifiante comme aide familial qu'il a poursuivie naturellement vers une formation qualifiante dans le même domaine. Les formations pré-qualifiante et qualifiante n'étaient pas organisées chez le même opérateur, mais Laurent a été aiguillé vers le second opérateur. Laurent a réussi les tests d'entrée ainsi que l'entretien de motivation. Il n'a pas rencontré de problèmes lors de ses formations, hormis la difficulté de se remettre à étudier. Il regrette par contre le temps d'attente de neuf mois entre les deux formations.



« Le 1^{er} octobre 2017, j'ai perdu mon emploi. Le 1^{er} décembre 2017 jusque juin 2018, j'ai fait la formation néerlandais niveau 1. J'ai commencé niveau 2, j'ai arrêté. Septembre 2018 à décembre 2018, j'ai fait aide familial, une Préformation. Et maintenant, depuis le 1^{er} janvier jusqu'au 1^{er} octobre, rien. Enfin si je me suis inscrit chez l'Opérateur I. (en formation qualifiante aide familial), j'ai passé les examens, j'ai été faire un entretien avec eux, j'ai été accepté pour le 1^{er} octobre, pour un an. Ils étaient contents de me voir arriver, comme un homme ça faisait longtemps qu'ils avaient plus vu un homme débarquer chez eux. » (Laurent)

Soan est sorti de l'école secondaire en 2017. Il a travaillé comme technicien chimiste pendant environ un an puis, il a réalisé qu'il n'aimait pas ce métier. Il a décidé de faire une formation dans le gardiennage. Il s'est senti bloqué par les langues, puis il a tout de même pu intégrer un module de formation et exercer le métier. Soan a ensuite travaillé pour plusieurs sociétés de gardiennage en intérim. Une fois sur le terrain, il s'est rendu compte qu'il préférerait effectuer un autre métier. Il s'est alors inscrit en Préformation pour entrer dans la police.



« Donc, j'ai essayé mais bon j'ai vu que ce n'était pas ce que je voulais faire et du coup, je voulais mettre toutes les chances de mon côté pour la police. Donc suite à ça, j'ai entamé une formation, c'était une formation de police, une Préformation de l'Opérateur S. C'était une formation de quatre mois, mais bon à cette époque-là quand je travaillais dans le gardiennage, j'avais déjà passé les tests une fois et j'avais échoué pour l'orthographe. Pour l'orthographe, j'ai repassé les tests une deuxième fois dans un autre grade à la police. J'ai échoué pour le manque de connaissance sur la police. Donc pour moi, l'Opérateur G., c'était une des meilleures plateformes qui aurait pu me préparer à cette, aux tests de police. » (Soan)

Après avoir terminé la Préformation en police, Soan a passé les tests d'entrée. Au moment de l'enquête, il avait réussi les tests et était dans l'attente d'une dernière confirmation. Entre temps, il a passé son brevet de secouriste pour avoir plusieurs cordes à son arc. Il ne voulait pas rester sans rien faire entre les deux formations. Il a également continué ses emplois en intérim dans le gardiennage. Le parcours qu'il a tracé est cohérent de son point de vue car il a pu affiner son projet professionnel, et s'orienter vers ce qu'il souhaite le plus.

Aïda a dû attendre plusieurs mois suite à la Préformation aux métiers d'aide aux personnes avant d'entrer en formation qualifiante. Il n'y avait pas de place en formation qualifiante en décembre, au moment de sa sortie de la Préformation. Aïda a décidé de réaliser une formation en français afin de se maintenir occupée jusqu'à septembre.



« Oui, j'ai terminé aussi là-bas depuis décembre. Et après décembre, il y avait plus de qualifiante, alors il me fallait, je ne pouvais pas rester aussi comme ça sans rien faire, alors je suis allée chez l'Opérateur FR, pour continuer aussi en français, mais là-bas en français, français calcul. » (Aïda)

Les deux enfants (le sien et celui de sa sœur) dont Aïda prend soin sont restés au pays. Elle s'en occupe donc à distance. D'où sa disponibilité pour réaliser une formation. Aïda a fait les démarches pour demander un regroupement familial.

Il en est de même pour Audrey qui a réalisé une Préformation aux métiers d'aide aux personnes. Les moments de stage ont été une révélation pour elle et lui ont permis de confirmer son choix. Sa Préformation se déroule bien et elle la réussit, même si au départ elle fréquentait le groupe des élèves indisciplinés. L'opérateur de formation a organisé un test d'entrée vers le qualifiant avec un opérateur partenaire. Audrey réussit ce test alors qu'elle n'avait pas *« la tête à ça »*, disait-elle. Audrey est inscrite dans cette formation dont le début est programmé début octobre car il n'y avait plus de place dans la session de janvier. Ce temps d'attente lui permet de s'occuper de ses quatre enfants.



« Honnêtement, moi les stages ça a vraiment été la révélation. La Préformation, on m'avait fait : 'ouais, ouais ! c'est ça que je veux.' Je trouve que c'est déjà bien, alors c'est déjà beaucoup deux semaines alors qu'on ne connaît pas encore le métier. Mais pour moi c'est vraiment là, à ce moment-là, qu'il y a ce déclic. [...] (Vous avez fini début janvier, et puis il faut attendre le 1^{er} octobre pour la formation qualifiante et vous disiez : 'j'ai un peu l'impression de perdre mon temps...') Oui, en réalité c'est vrai que c'est un souci, c'est vrai qu'au niveau horaire, 'putain tout ce temps'. Je vois même d'autres copines de la classe, elles sont déjà à la moitié de leur cursus, c'est vrai quand on voit ça comme ça, ça fout la haine, on dit : 'allez, faites chier.' Allez je serais déjà moitié, il ne me resterait plus qu'un an, je serais diplômée. Ça rentre aussi dans les choix. Si je l'aurais voulu, je serais rentrée avec elles. Voilà je pense que quand, ça rentre dans le fait qu'on est adulte et qu'on fait nos choix par rapport à nos vies, par rapport à ce qu'on veut. » (Audrey)

Bernadette, d'origine congolaise, est arrivée en Belgique à l'âge de 22 ans avec un diplôme du secondaire supérieur. Elle a travaillé comme serveuse dans des bars dans son pays d'origine. Elle envisage à 29 ans un parcours de formation pour s'intégrer dans la société. Pour ce faire, elle entreprend une sensibilisation et Détermination professionnelle alors qu'elle élève seule un enfant en bas âge.



« C'est moi qui disais que je vais faire aide-soignante... Après, après j'avais des doutes ! Ma consultante de l'ISP à CPAS, c'est elle qui m'avait proposé, comme je n'avais pas de choix, elle m'a dit : « alors, fais d'abord la Détermination professionnelle, parce que là-bas il y a beaucoup de choix. » Elle avait raison, vraiment. Parce que j'allais découvrir encore beaucoup de formations. Or moi je disais seulement, aide-soignante, aide-soignante, aide-soignante ! J'ai découvert [sic] l'auxiliaire de l'enfance. Et puis j'ai

aimé ça, parce que je connais les désavantages, avantages. Tout, tout, tout. Parce que à la formation de Détermination professionnelle, on nous apprend tout. » (Bernadette)

Après la Détermination professionnelle, Bernadette décide de faire auxiliaire de l'enfance. Avant de débiter cette formation, son deuxième enfant naîtra. Bernadette prévoit de continuer les remises à niveau en Français, puis de passer les tests pour entrer en formation qualifiante. Vu son projet de famille, son parcours de formation s'étale dans le temps. Elle a bien cerné le fonctionnement du système de la formation professionnelle. Son conseiller emploi fait beaucoup de démarches pour elle.



« (Et maintenant après pour vous, comment, comment ça va se passer alors la suite, après ce mercredi où vous avez les résultats. Comment ça va se passer ?) Je vais accoucher au mois d'août, donc déjà juillet puis août. Début août, je vais accoucher. Après l'accouchement, j'attends un peu, le temps de chercher la crèche pour les petits. Après je vais faire l'inscription pour le niveau 6 parce que je suis au niveau 5. Ça reste le niveau 6 et puis, c'est bon. De nouveau, si je veux faire encore 4 mois, après, au mois de septembre, parce que le cours de l'auxiliaire de l'enfance. Chez L'opérateur C., c'est toujours au mois de septembre. Et puis, au mois de septembre, je fais les cours de l'auxiliaire de l'enfance. (D'accord, et pour rentrer chez L'opérateur C., il faut passer des examens ?) Il faut des tests aussi. C'est mon conseiller truc qui va me prendre l'inscription, le rendez-vous. Et la date qu'on va faire les tests, tu vas faire le test. C'est plus les tests de français. Oui, des tests orthographe, grammaire, compréhension, tout ça, compréhension orale. Après les tests, c'est eux qui vont voir si je peux le faire ou pas. Si tu n'as pas réussi les tests, il fait, tu vas faire une Préformation, Préformation. Même pour un mois. Et puis tu fais directement la formation qualifiante. » (Bernadette)

Dans cette catégorie, les transitions plus lentes concernent deux hommes de 22 ans et 52 ans, ainsi que trois femmes entre 29 et 33 ans qui sont toutes mères avec un à quatre enfants à charge. Deux femmes sont issues de l'immigration depuis deux à dix ans, dont une s'occupe de ses enfants à distance car ils sont restés au pays. Les stagiaires de ce groupe ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Deux personnes ont eu un passé professionnel important, et trois autres ont eu des contrats courts dont la durée d'emploi est plus longue (ou courte pour une personne) que le temps au chômage. Ils ont une allocation de chômage ou du CPAS. Seule une stagiaire vit avec son compagnon, toutes les autres personnes sont célibataires. Le jeune homme vit chez ses parents.

Trois stagiaires ont effectué une Préformation d'aide aux personnes, un a fait une Détermination généraliste et un a réalisé une Préformation. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins de trois ans. Quatre personnes ont été entourées d'un professionnel pour choisir leur formation, sauf le jeune homme qui savait précisément ce qu'il voulait faire. Une personne n'a pas pu effectuer la première formation souhaitée, donc elle vit le passage par le pré-qualifiant comme une obligation. Les quatre autres personnes ont souhaité ce passage et ont l'impression de maîtriser leur parcours au moment d'entrer en formation.

Pendant la formation, les réseaux institutionnel et familial sont peu actifs, voire inexistants pour une des personnes. Ils sont moyennement actifs pour deux personnes et très ac-

tifs pour les deux autres personnes. Pendant le temps d'attente entre deux formations, les mères s'occupent de leur famille. L'une d'entre elles a également décidé de faire une remise à niveau en français pour rester active par rapport à son projet de formation. Elle ne souhaite pas « perdre de temps » pendant cette période d'attente. Le jeune homme, lui, a décidé de travailler en intérim. Et, les autres personnes attendent le jour d'entrée en formation.

Pendant le pré-qualifiant, les stagiaires de ce groupe ont rencontré des difficultés d'apprentissage (barrière dispositionnelle), des problèmes relationnels avec des formations/stagiaires, la difficulté d'être une mère célibataire en charge d'enfants (barrières situationnelles) et les coûts directs et indirects de la formation (barrière institutionnelle). Les ressources mobilisées sont les réseaux institutionnel et/ou familial, la motivation personnelle de mener à bien le projet de formation et l'accompagnement individualisé par l'opérateur de formation.

3. Une transition critique

La transition vers une formation de type qualifiant peut être critique pour certains stagiaires dans le sens où entrer en formation qualifiante reste une épreuve à part entière. Malgré la formation pré-qualifiante, les stagiaires craignent le refus de leur candidature car ils ne sont pas nécessairement en mesure de répondre à tous les prérequis fixés par l'opérateur qualifiant. Des facteurs externes à la formation qualifiante peuvent aussi perturber le passage de certains individus vers la formation qualifiante. Quatre femmes sont dans ce cas.

Malgré le programme pré-qualifiant aménagé par son CPAS (remise à niveau puis Détermination ciblée), Rose n'a pas accès à la formation qualifiante à laquelle elle aspirait. Elle incrimine le système de sélection qui intervient arbitrairement, d'après elle, entre le pré-qualifiant et le qualifiant, ce qui met à mal son projet de formation comme aide-soignante. Dans cette configuration, elle est condamnée à « attendre encore » les prochaines sélections.



« Puisque, on est quand même le jour qu'on a fait le test là-bas, au CPAS, on était nombreux et moi je dis : 'regarde tous ces gens- là, on ne doit pas choisir même la moitié, non il faut quatre seulement.' C'est ça. (Oui et c'est ce système-là qui vous fatigue.) Oui, c'est ce système-là qui me fatigue puisque déjà à la base c'est l'article 60. La dame m'a dit qu'elle est en congé et moi je vais voir, demander : 'est-ce que, eux, ils travaillent pas avec d'autres écoles, ce n'est que l'Opérateur C., c'est ça.' Parce qu'on est nombreux, ce n'est pas tout le monde qui veut rester au CPAS. Parce que si je ne suis pas sélectionnée, là il faut attendre encore l'année prochaine. (Oui et c'est attendre chaque année, en fait. Ce n'est pas la première fois qu'on vous a dit que vous étiez la première mais que vous n'étiez pas reprise.) C'est vrai que la première fois, ils ne m'ont pas dit que je suis la première, quand on a fini, elle m'a dit : 'non tu es bien, tu as très bien travaillé mais je vais d'abord prendre les gens qui étaient à la liste d'attente et je vais vous prendre vous après.' Parmi les gens, parce qu'il y avait les autres qui avaient fait le test ici, je crois que c'était en 2017 alors, il fallait les prendre en 2018. Et les autres ils vont, c'est comme ça. » (Rose)

Ainsi, le pré-qualifiant-solution devient un obstacle institutionnel à part entière dans la réalisation du projet de formation. Rose décide d'entamer, seule, des recherches pour une nouvelle formation de remise à niveau pour rester active.

Cette formation terminée et son français renforcé, Rose se dit prête à chercher et à tenter d'accéder à des formations d'aide-soignante proposées par d'autres opérateurs de formation qualifiante. Elle n'a pas beaucoup de ressources pour s'orienter (une liste donnée à la fin de sa dernière remise à niveau), mais elle est confiante. Elle doit présenter cette proposition à son CPAS, celui-là même qui lui avait construit le parcours de formation censé lui ouvrir l'accès au qualifiant. Pour elle, il n'y a pas de raison que ce qui lui apparaît comme la meilleure solution lui soit refusé.



« (Et le CPAS vous permet ça ?) Le CPAS ? Si eux ils ne me permettent pas quand j'ai fini aide-soignante, et je suis engagée, je peux le faire moi-même et là je quitte le CPAS. (Comme vous ne faites plus la formation qu'ils ont imaginée, comme vous ne faites plus le parcours qu'ils ont imaginé pour vous, ça ne leur pose pas de problème ?) Moi, je ne sais pas. Moi, je l'avais dit, on n'a pas encore parlé, on va le parler quand ils vont rentrer au mois d'août. Je vais poser la question, s'ils veulent bien, s'ils ne veulent pas, comment ça va leur poser un problème. Si moi je quitte le CPAS, je trouve mon travail, c'est tout. Comment ça va leur poser des problèmes ? » (Rose)

Rose n'a pas rencontré de difficulté d'apprentissage en tant que tel pendant la formation, même si ce n'était pas simple, mais elle a eu des problèmes avec un formateur qu'elle estimait injuste. Initialement, elle a un diplôme de l'enseignement supérieur à l'étranger. Elle est mère-célibataire avec un enfant en bas âge, mais son cercle familial est présent pour l'aider. Elle est déterminée à ce que ses conditions de vie ne soient pas un obstacle pour la formation. Cependant, le temps joue contre elle car, quand son fils sera en âge d'aller à l'école primaire, elle n'aura plus la même disponibilité pour la formation. Rose semble ne pas avoir beaucoup de soutien pour s'orienter par rapport à son projet de formation.

Après la Détermination ciblée, Tahra ne dispose d'aucune information ni orientation de la part de son opérateur. Elle reprend ses recherches, seule. Elle découvre un processus d'accès aménagé pour la formation à laquelle elle a déjà échoué aux tests d'accès à plusieurs reprises. Comme cela représente pour elle la meilleure opportunité en matière de transition, Tahra se lance donc une nouvelle fois dans un processus de sélection. Au moment de l'enquête, elle attendait les derniers résultats de l'entretien oral testant la motivation. Elle sait déjà qu'elle a réussi le test écrit car elle l'a trouvé plus facile.



« Et donc par rapport à ça maintenant j'ai passé le test écrit, l'oral et maintenant j'attends la réponse, fin juillet maximum, parce que là ils ont beaucoup moins, il y avait 40, 40 et 40, à chaque fois ils sélectionnent. Il y avait le premier groupe de 40, deuxième groupe de 40 et troisième. À chaque fois des dates différentes. Moi, j'ai déjà passé et j'attends maintenant la réponse. J'espère que je serai prise et c'est une formation qui dure un an et trois mois. Peut-être que j'aurai ce diplôme finalement, parce que eux ils cherchent les diplômés pour engager. » (Tahra)

Tahra est dans l'attente de réponses et dans l'incertitude car elle ne sait pas si elle aura ou non une place en formation qualifiante. Néanmoins, marquée par ses précédentes expériences d'échec et de refus, Tahra réalise d'autres démarches pour accéder à la même formation, chez un autre opérateur. Elle multiplie les démarches seules pour augmenter ses chances de poursuivre son projet de formation. Pour elle, il s'agit d'être sûr de pouvoir démarrer une formation qualifiante et d'obtenir un diplôme. Tahra n'a pas terminé ses études secondaires et elle est très motivée à obtenir une attestation qui fera office de diplôme.



« S'il y avait pas l'Opérateur C., j'aurais été ailleurs. Parce qu'il y a une autre à Edmond Martens. J'ai dit 'si je suis pas acceptée', parce que comme eux ils travaillent avec l'Opérateur C., si je rate chez eux, je vais aller à l'Opérateur DS. et là c'est un autre système encore. Là, ils vous préparent, si on n'est pas accepté, eux, ils prennent l'initiative de vous envoyer dans une autre Préformation. Et là c'est possible qu'on rentre aussi. (D'accord) Donc j'avais deux. (D'accord, si ça va pas le test chez eux au début, ils s'engagent quand même à...) Eux, ils s'engagent, eux c'est bien fait. Tandis qu'à l'Opérateur C. non, ils t'envoient à la merde directement. (Oui ça semblait assez clair. {Rires}). Mais l'Opérateur DS. c'est parce que j'avais bien précisé, j'ai dit : 'madame si on rate le test', parce qu'il faut avoir le CESS, maximum le CESS, et alors à ce moment-là, ils m'ont dit : 'madame ne vous inquiétez pas, le test c'est très facile', je sais pas, c'est ce qu'elle dit. Mais j'ai dit : 'sinon si ça va pas, est-ce que je peux, l'Opérateur L., pour faire la Préformation ?' Elle me dit : 'mais non madame, pourquoi vous parlez comme ça, le test est très facile, peut-être que vous allez passer.' Donc j'espère pas, parce que j'aurais préféré ici. » (Tahra)

Amina enchaîne son second module de remise à niveau, proposé par le même opérateur de formation. Cette transition n'est même pas considérée dans son récit. L'objectif d'Amina reste le même : se préparer au maximum pour pouvoir accéder à la formation qualifiante souhaitée (en alternance, d'une durée de trois ans). Au moment de la rencontre, sa remise à niveau s'achève. Deux mois plus tard, elle présentera les examens d'entrée pour la formation qualifiante. Comme rien n'est encore certain pour cette formation, Amina reprend une nouvelle fois toutes les démarches pour s'assurer d'être en ordre par rapport au chômage et à l'ONEM.



« (Et là, votre formation en français, calcul, elle est terminée ?) Oui, il terminait hier. Normalement aujourd'hui, c'est dans les jours et demain, on va aller faire une sortie à la plage et demain c'est la fête alors, pour moi j'ai déjà pris mon certificat c'est fini. (Ah ! vous n'allez pas demain ?) Non, j'ai trop de choses, des autres rendez-vous parce qu'aujourd'hui et normalement je dois aller au syndicat, avec mon papier et tout ça (...). Oui, aujourd'hui j'étais au chômage pour aller faire mes papiers, certificat de fin de ma formation, il faut réinscrire à Actiris, il faut renvoyer des fois aux preuves de recherche d'emploi aussi. Il faut se préparer aux examens, il faut faire tout, dans le temps. (Oui, vous devez quand même faire preuve de recherche ?) Normalement, obligé. (Oui, même si vous avez suivi les formations, vous n'êtes pas dispensée) Je pense, je pense parce que pendant ces deux mois-là, qu'est-ce que vous allez faire ? (Oui, mais vous dans votre cas si vous trouvez un travail, ça vous arrangera pas forcément par rapport à la formation que vous voulez faire) Mais en attendant que la formation elle m'accepte. Il n'y a rien maintenant qui encore s'est passé. Au moins, je vais avoir mon dossier pour mon l'ONEM. » (Amina)

Depuis trois ans, Morgane, 35 ans, élève seule ses trois enfants en bas âge. Elle a suivi une Sensibilisation et Détermination professionnelle pour définir le métier et le secteur dans lesquels elle souhaitait travailler. Elle réalise ensuite une Préformation comme employée administrative qui donne l'opportunité de poursuivre en formation qualifiante. Cependant, sa charge familiale pèse dans la balance et rend la transition vers la formation qualifiante critique. Son taux d'absence en Préformation est trop important.



« C'était employé administratif. J'ai terminé déjà, c'est depuis le 21 mai je crois, et là je n'étais pas présente beaucoup, vu que je suis avec trois enfants. J'ai trois enfants, donc il y a tout le temps quelque chose. J'étais à 63% présente et après le test qu'on a fait, le dernier test, je n'ai pas eu assez de points pour entrer en formation en juillet, qui débute maintenant le 1er juillet. Bon, je vais laisser comme ça. [...] (Vous vous attendiez à ne pas réussir ? Vous le saviez à l'avance ou vous l'avez découvert sur le moment même ?) À moitié. J'étais un peu à 60%. Je me suis dit que je ne sais pas si je vais réussir ou pas, vu que j'étais fort absente, mais je dis je vais le faire quand même, je verrai bien mais je l'ai fait quand même. (Et donc ce qui a échoué, c'est les questions ? Ça n'allait pas ? On vous a posé des questions ou il n'y a eu de questions ?) Si, si, il y avait des questions et tout. Donc oui et surtout sur employé administratif, il fallait remplir 10 lignes ou 15 lignes, je crois quelque chose comme ça. Là, je n'ai pas répondu, je pense comme il faut. » (Morgane, 35 ans)

Être présente en formation était parfois difficile pour Morgane, notamment quand les enfants étaient malades. Le manque de régularité au cours l'a pénalisée au moment de l'évaluation en fin de formation. Les enfants apparaissent, dans ce cas-ci, comme un obstacle à la poursuite du parcours de formation vers le qualifiant. Morgane a peu de ressources pour lever cette contrainte, à savoir un entourage social suffisant pour assurer la prise en charge des enfants. Et les institutions n'offrent pas les services pour couvrir toute la prise en charge des enfants. De plus, elle a eu des difficultés d'apprentissage qui ne l'ont pas aidée à intégrer le contenu de la formation.

Dans cette catégorie, les quatre stagiaires concernés par cette transition critique sont des mères célibataires qui ont entre un à trois enfants. Elles ont entre 30 et 46 ans, avec une allocation de chômage pour la plus âgée du groupe ou du CPAS pour les trois autres. Pour deux d'entre elles, la présence des enfants semble de ne pas avoir posé de difficultés pendant la formation, mais, pour l'une, cela tient surtout au fait qu'ils n'ont pas été malades (l'autre bénéficiant d'un soutien familial très fort dans la prise en charge de son enfant). Par contre, ce n'est pas évident de choisir un métier dans lequel se former en regard des enfants à s'occuper. Deux stagiaires ont réalisé une Détermination ciblée, une a fait une Formation de base et la dernière une Détermination généraliste. Toutes ont fait leur formation pré-qualifiante chez des partenaires de Bruxelles Formation.

Trois d'entre elles sont d'origine étrangère, dont une pour laquelle l'exil s'est imposé. Elles sont en Belgique depuis deux à cinq ans et, depuis plus de vingt pour l'une d'entre elles. Elles connaissent peu, voire pas du tout, le français à leur arrivée. Trois stagiaires n'ont pas terminé leurs études primaires ou secondaires, et une seule a un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Certaines d'entre elles ont poursuivi en formation pré-qualifiante mais, aucune n'est entrée dans une formation qualifiante. Ces stagiaires évoquent très peu la présence d'agent d'insertion pour les guider, les orienter, les soutenir dans leur transition. Elles semblent fort livrées à elles-mêmes.

Pourtant, deux stagiaires (d'origine étrangère) ont eu un prescripteur de formation qui leur a proposé une formation pré-qualifiante. Ces prescripteurs n'interviennent plus par la suite. La durée d'inscription à Actiris au moment de la formation est de moins d'un an. Les deux autres stagiaires ont fait une recherche autonome et ont « bricolé » leur projet de formation. Elles sont finalement passées par une formation pré-qualifiante, non souhaitée au départ,

car les conditions d'accès au qualifiant étaient trop exigeantes par rapport à leur niveau d'étude. L'une des deux n'a pas du tout eu le soutien de son ex-mari par rapport à ce projet de formation et de travailler (divorce suite à ce projet). Elles sont inscrites à Actiris depuis deux à cinq ans et, la quatrième stagiaire l'est depuis plus de dix ans. Ces deux personnes ont un passé professionnel difficile. Trois stagiaires ont eu des contrats d'emploi plus courts que la durée de chômage, et la dernière a eu de longs contrats d'emploi. Les réseaux familial ou institutionnel sont très actifs pour deux stagiaires et beaucoup moins pour les deux autres.

Ces stagiaires ont dû gérer leurs enfants pendant la formation. Elles ont parfois dû s'absenter pour les garder quand ils étaient malades ou qu'ils avaient un rendez-vous médical. La présence d'enfants n'a pas été nécessairement un problème au bon déroulement de la formation pré-qualifiante. Une d'entre elles mentionne avoir eu, par ailleurs, des difficultés relationnelles pendant la formation. Une autre stagiaire a dû se retirer du travail informel pour réaliser la formation, ce qui a rendu la situation financièrement plus critique. Sinon, ces stagiaires n'ont pas rencontré d'autres barrières situationnelles. Ces obstacles ont pu être surmontés grâce aux capacités d'organisation, à la débrouillardise, à l'entourage familial/institutionnel, au fait d'avoir un projet de formation clair et au fait d'être déterminé à le réaliser.

4. Un arrêt du qualifiant

Trois stagiaires entrent en formation qualifiante après le pré-qualifiant, mais cette formation qualifiante est interrompue pour diverses raisons.

Joseph, 29 ans, est entré en formation qualifiante comme carreleur après une Préformation, en suivant un enchaînement pré-qualifiant/qualifiant fixé par l'opérateur de formation. Il a rencontré quelques difficultés d'apprentissage (barrière dispositionnelle), ce qui lui a valu de recevoir une lettre mentionnant l'arrêt de la formation. Il est très déçu de cette décision et en colère contre l'opérateur de formation.



*« En 2018, j'ai fait une demande parce que je voulais changer de secteur, en bâtiment pour formation carrelage. J'ai passé les tests, ça a été positif. On était cinq. Il nous a dit : 'lui, il a son système de travail', nous on a dit quoi ? Donc on va travailler trois semaines, pendant trois semaines là, vous êtes pas encore retenus, donc pendant trois semaines, je vais voir comment vous fonctionnez. Après, il va retenir trois personnes, il a éliminé deux collègues. On est restés à trois. Bon comme le système, c'est comme ça. Ça a pris fin, ça a pris fin... Normalement on devait terminer au mois d'octobre si je ne me trompe, de cette année. La formation a pris fin pourquoi ? Pour cause d'inaptitude à l'apprentissage... il y avait des modules pour les surfaces verticales, sur les murs. Il vient, il nous a expliqué. On a fait, j'avais pas bien fait, je reconnais ça. J'ai fait une erreur. Je dois prendre fin parce que la surface verticale, je n'arrive pas. Prends le temps avec moi, prenez le temps, je suis là. Donc pour ne pas vous dire d'autres choses qui n'est pas à dire, j'étais étonné. Et il a appelé une dame qui travaille là-bas et dit : 'bon voilà moi j'ai décidé de mettre fin', comme ça, comme ça, pour diriger, j'ai décidé de mettre fin et il y a un centre, vous pouvez l'aider pour y aller. Ils ont téléphoné et là j'ai pris rendez-vous, j'avais pas le choix, j'ai pris rendez-vous, j'ai dit 'bon'. »
(Joseph)*

Suite à cette expérience difficile, Joseph s'est orienté vers une formation par le travail. Il ne comprend pas la décision qui est inattendue, et ressent une forme d'injustice. Il n'a pas pu s'exprimer par rapport à cette situation. Il n'a pas renoncé à se former car il s'est dirigé seul vers un autre opérateur de formation.

Faruk raconte que les mauvaises surprises se cumulent avec son opérateur, déjà depuis la séance d'information. Par exemple, il n'aura pas de réponse par rapport au gel de la dégressivité de ses allocations de chômage au moment de son inscription en formation (« *je ne pense pas qu'ils sont très calés ou qu'ils ne peuvent pas donner la bonne information, ça c'est sûr* »). Inscrit en octobre, il estime que la durée de la formation n'est pas conforme à ce qui était indiqué initialement. Il ne comprend pas les coupures et ne voit plus le bout de la formation.



« C'est vrai que ça me fait perdre énormément de temps alors qu'on peut régler ça en quelques mois facilement. Mais neuf mois c'est énorme quoi. Je pense que quatre mois c'est largement suffisant, théorie-pratique, avec des cours, de 8 heures par jour, on n'a pas besoin de plus, enfin c'est qu'un permis, soyons sérieux, c'est pas un métier. (Est-ce que cette information, par rapport à la temporalité et aux étapes, vous l'avez eue en séance d'information ? Ou vous n'avez pas eu cette info-là, du déroulement de la suite ?) Non, en fait on nous dit la durée, mais pas (pas les étapes avant d'entrer) voilà exactement. (Et ça c'est quelque chose que vous auriez aimé connaître ?) Plus précisément en tout cas. Parce que c'est très mal de dire : 'voilà on commencera après', ou les dates n'étaient pas encore précises. Je comprends bien qu'il y a beaucoup de choses qui doivent se mettre en route mais (ben c'est difficile pour vous, pour vous organiser) Bien sûr, bien sûr. Quasiment impossible. Sauf si on n'a rien à faire. » (Faruk)

Faruk effectue sa Détermination ciblée dans un enchaînement de formations préalablement organisé par l'opérateur. Il ne considère pas cette Détermination comme une formation à part entière. En cours de formation qualifiante, il découvre qu'il n'a pas droit aux indemnités de formation comme les autres stagiaires car il n'a pas un an d'ancienneté au chômage. Par la suite, il aura une diminution puis une suspension de ses allocations pendant plus de deux mois, sans pouvoir obtenir de soutien de l'opérateur. Peu familier avec le système des allocations de chômage, Faruk est très déstabilisé.



« Je me suis retrouvé au chômage, enfin je me suis fait licencier plutôt, après 20 ans de carrière c'est quand même énorme. [...] J'aurais dû commencer à travailler immédiatement parce que mes allocations en fait ont diminué fortement. Le 11 janvier, je crois que j'étais quasiment presque à la moitié des allocations, en tout cas de chômage à cette époque-là, parce que je n'avais pas un an d'ancienneté pour pouvoir bénéficier de tous les avantages, etc. Et disons que mon organisme de paiement en fait en janvier, non plutôt en décembre, ne m'ont pas payé les allocations. Janvier, quand j'ai commencé la formation, les allocations n'avaient toujours pas été versées, donc ça fait presque deux mois où je galérais un petit peu à ce niveau-là, etc. Et en entrée en formation, voilà j'ai dû choisir soit je continuais la formation, c'est ce que j'ai fait mais sans un sou quelconque. [...] Fin janvier on a commencé à me payer mes allocations de décembre, donc voilà moi je devenais fou un petit peu parce que ce n'était pas, ce n'est pas chouette quoi. J'ai une famille à nourrir, j'ai des factures à payer comme tout le monde. J'ai continué la formation jusqu'au 22, je pense, ou le 15 je ne sais plus, je pense que c'était le 15 février. Et puis j'ai arrêté, pour me mettre à chercher un travail en fait. J'ai arrêté la formation sans pouvoir terminer et je le regrette un petit peu. » (Faruk)

La dégradation subite des conditions de vie a des effets sur la disponibilité du stagiaire en formation. Elle est vécue avec d'autant plus d'intensité que celui-ci ne se sent pas soutenu ni compris par l'opérateur de formation qu'il interpelle pourtant à plusieurs reprises.



« C'est-à-dire que si j'ai énormément de soucis financiers, etc. ou que j'essaie de m'en sortir, de pouvoir survenir à leurs besoins, et d'être là à regarder le monsieur expliquer le travail de chauffeur poids lourds. Ça m'énerve, je dois dire franchement, surtout que quand je leur expliquais mon problème, je ne veux pas dire qu'on s'en foutait mais je veux dire. » (Faruk)

Loin d'un partenariat, Faruk ressent une véritable confrontation avec les professionnels de la formation auxquels il a affaire. Les désagréments rencontrés sur le lieu de formation ne se résolvent pas et les problèmes qui surviendront en dehors de la formation l'isolent plus encore. L'addition de ces différents types de difficultés et leur renforcement réciproque pousseront Faruk à abandonner la formation.



« Mais ici, j'ai très mal été informé, on m'a pas orienté du tout, le centre de formation est assez fermé, on dirait avec des œillères. » (Faruk)

Pour Faruk, l'objectif est de trouver un travail. Il se résout à porter seul son projet de chauffeur poids lourd. À ses yeux, la formation perd toute signification positive, que ce soit en termes d'apprentissage comme d'accompagnement.



« Je dis, je préfère laisser ça, mettre tout ça de côté, de trouver un travail, de pouvoir passer aux choses sérieuses. Franchement, parce que je trouve que c'est allez, c'est bien, c'est amusant, mais je pense qu'il faut passer aux choses sérieuses, et c'est pour ça que j'ai arrêté la formation parce que voilà. » (Faruk)

Osman, quant à lui, est entré dans une formation qualifiante de web designer après une Détermination généraliste « sensibilisation aux métiers TIC ». En cours de formation, une opportunité d'emploi via un stage first l'amène à mettre un terme à sa formation qualifiante.



« (Et depuis la fin de la formation, donc depuis fin décembre, qu'est-ce que vous avez fait ?) Quand la formation (Sensibilisation aux métiers TIC) s'est arrêtée, j'ai commencé une autre formation d'un an pour faire, c'était web designer. Et en fait, justement cette formation-là, je l'ai arrêtée. Je l'ai reportée, donc, enfin je voulais la faire plus tard. Parce que j'ai trouvé un métier concret chez Entreprise M. donc j'ai arrêté la formation et je me suis dit que j'allais la reprendre plus tard. Il me fallait un vrai travail. (Ça veut dire que vous cherchiez en même temps un emploi ou vous avez eu une opportunité que vous avez saisie ?) En fait c'est une opportunité mais question d'argent, je cherchais pas forcément un vrai métier. Je voulais plutôt me former en même temps, faire des petits boulots. N'importe quel petit boulot, mais j'ai trouvé, un vrai boulot. » (Osman)

La recherche d'un emploi était au départ centrée sur des « *petits boulots* » pour avoir un peu d'argent de poche. Osman a un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur. Il vit chez ses parents, donc il n'a pas de logement ni de factures à payer. Par contre, il avait envie de s'émanciper car sa décision d'arrêter l'école à 18 ans, en quatrième année, a créé des tensions relationnelles avec ses parents. Il est resté plusieurs mois sans rien faire, ce qui

l'a d'une part « *dégoûté de lui-même* » (pour reprendre son expression), et a renforcé les tensions au sein de la famille. Le fait d'avoir suivi un parcours d'insertion professionnelle et d'être à l'emploi a tempéré la relation avec ses parents. Osman a décidé de rester vivre là-bas encore quelque temps pour épargner un peu d'argent. Son stage first a une durée de trois mois qui est prolongée de la même durée, et ce vers potentiellement un contrat à durée indéterminée.

Dans cette catégorie, les trois stagiaires qui ont arrêté la formation qualifiante sont des hommes. Ils sont d'âges très variés : 19 ans, 29 ans et 45 ans. L'un reçoit une allocation du chômage, l'autre du CPAS et le plus jeune est sans revenu. La personne de 45 ans est mariée avec des enfants, ce qui n'est pas le cas des deux autres. Ces stagiaires ont effectué des types de formation pré-qualifiante différentes : une Détermination ciblée, une Détermination généraliste ou une Préformation. Ils ont un diplôme du primaire à l'étranger ou de l'enseignement secondaire inférieur. L'arrêt de la formation peut être subi, c'est-à-dire lié à la décision de l'opérateur, à la dégradation des conditions de vie, ou choisi comme le fait de saisir une opportunité d'emploi.

Deux personnes ont vécu la formation pré-qualifiante comme une obligation pour accéder au qualifiant, dont la prescription a été faite par l'opérateur de formation pour la personne issue de l'immigration. La durée d'inscription à Actiris au moment de la formation est de moins d'un an pour deux d'entre eux et nulle pour le jeune. Leur passé professionnel est varié : le jeune n'a pas encore travaillé, la personne de 45 ans a eu des contrats de longue durée et la personne de 29 ans a été plus au chômage qu'à l'emploi. Leurs réseaux institutionnel et familial sont peu actifs, voire inexistants et ce, même si deux d'entre eux sont bénéficiaires d'allocations.

Les obstacles rencontrés pendant la formation touchent au fait de ne pas bien maîtriser les normes et modes de fonctionnement du monde de la formation pour adultes (barrière institutionnelle), de ne pas avoir les informations sur le déroulement de la formation et les méthodes de sélection des candidats (barrière informationnelle). Ils concernent aussi le fait de considérer la formation comme une question de chance ou de malchance dans le cas où ça se passe mal, de ressentir une forme d'injustice à l'annonce de l'arrêt par l'opérateur de formation (barrière dispositionnelle) et d'avoir des problèmes financiers (barrière situationnelle). Une des trois personnes n'aimait pas la scolarité et peu la formation donc elle a saisi une opportunité d'emploi.

D. DU PRÉ-QUALIFIANT VERS L'EMPLOI

Parmi les stagiaires interrogés, trois d'entre eux ont arrêté leur parcours de formation pour se diriger vers l'emploi. Le passage vers l'emploi n'est pas facile et ce, d'autant plus que certains stagiaires auraient aimé poursuivre en formation.

Selma a enchaîné auparavant des contrats de courte durée et peu qualifiés. Outre l'exigence d'articulation famille/travail, elle expliquait ces types de contrat par son absence de qualification et de diplôme. C'est pour cela qu'elle avait décidé de se tourner vers la formation. À la fin de sa Formation de base, les formateurs invitent Selma à rencontrer une logopède. Les tests sont formels, Selma est dyslexique et dyscalculique. Alors que la For-

mation de base devait lui permettre de présenter à nouveau les tests de sélection pour une formation qualifiante, Selma renonce :



« Je ne l'ai pas fait. Je sais que je vais rater. Je suis dyslexie et dyscalculique (elle pleure). Je sais que je ne réussirai pas. J'ai déjà fait des tests chez une logopède. C'est pour encore m'infliger une humiliation, je ne peux plus supporter (elle continue de pleurer...silence...). C'est pour ça que j'ai arrêté après la formation. Ce n'était pas possible. » (Selma)

Le diagnostic arrête Selma dans ses projets de formation qualifiante. Elle ne voit pas comment réussir les tests d'accès avec cette difficulté « *sans solution* ». Elle décide de retourner vers la recherche d'emploi. Pour elle, l'impasse en matière de formation s'ajoute à la première, en matière de recherche d'emploi. Elle tente de prendre du recul (« *j'ai arrêté de me harceler psychologiquement* »), mais elle pleure à plusieurs reprises au cours de l'entretien. Pendant l'entretien, Selma dit vouloir travailler pour s'occuper car elle vit confortablement grâce au travail de son mari. Sa famille est fort présente pour s'occuper de ses enfants, si elle travaille ou est en formation.



« Peut-être que je ne cherche pas bien ou que je ne sais pas chercher. Ou je me braque... je n'arrive pas à trouver quelque chose de correct. Je trouve toujours des boulots de merde. Quand je suis à la maison, que le temps passe, je m'ennuie, j'ai envie d'avoir des collègues, de faire des trucs donc je prends n'importe quoi comme job. » (Selma)

Aïssatou avait des attentes claires et ordonnées en matière de formation. Dans un premier temps, il s'agissait d'améliorer son français. Ce n'est qu'ensuite qu'elle tenterait la formation pour devenir auxiliaire à l'enfance. Cependant, la Formation de base qu'elle a suivie ne lui permet pas de réussir les tests de sélection. Comme de nombreuses personnes avant elle, elle est contrainte de recommencer une nouvelle formation de type pré-qualifiante dans l'espoir d'ouvrir l'accès à la formation qualifiante.

Au terme de cette dernière formation, Aïssatou se dit mieux préparée, mais elle n'est pas sûre de parvenir à entrer en formation. L'issue des tests de sélection, tout comme la décision finale, lui échappent. Elle tente de joindre les différents lieux de formation aux adresses transmises par son dernier opérateur de formation. Si elle multiplie les démarches, rien ne la rassure pourtant : pas de réponse au téléphone, pas de date de séance d'information ou de début de formation sur Dorifor. À l'incertitude d'accès s'ajoute un flou complet de l'offre de formation malgré les outils et les personnes à sa disposition. C'est une double inaccessibilité. Elle se sent isolée.



« Y a personne qui m'aide parce que, ici, j'étais inscrite, ici, ici, Actiris d'ici, mais c'est qu'une seule fois que je me suis rencontrée avec la personne, je la connais même pas. Y a personne qui m'aide, c'est moi qui regarde, ou parfois je demande dans mon école, là où je suis maintenant, Tremplin ici. J'ai une conseillère là-bas, parfois je la demande, elle me dit. (Elle vous reçoit, mais elle ne sait pas vous dire pour, elle ne vous donne pas d'informations ?) Elle m'a donné, elle m'avait donné des adresses, mais il y avait pas les... J'ai appelé ça aussi, on... Personne ne répond encore. » (Aïssatou)

En même temps, sa situation administrative se révèle particulièrement précaire. De peur de la dégrader davantage, Aïssatou ne veut pas poser ses questions à son assistant social. Elle veut se sécuriser au plus vite. L'emploi lui apparaît comme la meilleure solution. Les critères qu'elle donne sont flous et contradictoires : « *n'importe lequel* », mais « *pas un travail où il faut faire une formation avant de travailler* ». La poursuite dans une formation s'effectuera éventuellement, faute de mieux, dans le renoncement de la sécurisation directe et dans l'angoisse. Le pré-qualifiant lui-même n'est pas exclu, pour être active et « *ne pas rester comme ça à la maison* ».



« Pour le travail, selon ma situation. Parce qu'on m'a dit qu'avec ma carte, j'ai pas droit au CPAS, j'ai peur maintenant qu'on me retire ma carte. Je suis au CPAS mais... Parfois quand je pense à ça, j'ai peur ! Le travail, c'est pour ça et pour la situation de ma fille parce qu'on m'a dit, ici, elle n'a pas droit, tant que j'ai pas le travail, ou bien oui, mais 5 ans, je fais 5 ans ici. Avec tout ça. Maintenant, moi, pour la formation, c'est pour avoir un bon diplôme ici, un bon travail. Ça aussi, ça, c'est très bien pour moi, plus que même le travail. Mais, par peur de qu'on retire ma carte ou... C'est pour ça que je vais travailler un peu. (Et ça, vous n'allez pas en parler au CPAS parce que vous avez peur, par exemple, mercredi, quand vous allez voir votre conseiller CPAS, vous n'allez pas lui parler de ça, par exemple.) Non, je veux lui expliquer seulement si il, si je peux travailler ici, sans faire la formation, si il peut m'aider, voir (...). Oui, oui. Lui, je vais lui demander, voir si il y a une possibilité. S'il y a pas, je continue la formation. » (Aïssatou)

Chéïma n'a pas eu l'occasion de terminer ses études secondaires et d'entreprendre des études supérieures car elle a quitté la Belgique à l'âge de 16 ans pour suivre son père au Maroc. Elle est revenue ici à l'âge de 31 ans (en 2000), mariée, avec ses trois enfants entre 3 et 11 ans. Elle a travaillé dans l'Horeca pendant neuf ans puis arrête pour problème de santé. Elle travaille de nouveau mais dans le domaine de la vente pendant un an. Après plus de deux ans au chômage, elle entreprend une formation de type sensibilisation et Détermination professionnelle afin de se réorienter.



« Comme moi, je vous donne un exemple, moi c'est, c'est ressorti souvent : la vente. Du coup, moi j'étais, j'étais un peu perdue par rapport, je voulais faire ou la vente ou administratif ou. Et quand il y a beaucoup de choix c'est difficile de choisir la formation. Et avec ces exercices, on se retrouve à chaque fois, quelqu'un, se retrouve dans un métier, il a un métier et franchement avec les stages que j'ai faits et tout je me suis dit : 'bah vraiment c'est ça qu'il me faut'. [...] En fait j'avais travaillé un an, mais un an c'est pas assez. Et là, là où, où j'ai fait mes stages, ils ont changé complètement de manière de travailler. Donc il y avait aussi la vente en ligne. Donc il y avait, il fallait l'ordi, il fallait prendre les commandes et tout, ça a un peu changé. Donc pour moi c'était intéressant d'aller là. J'ai, du coup peut-être, si j'ai de la chance, grâce à ce stage, je vais peut-être être engagée. (Ah oui ?) C'est pas encore sûr parce que c'est les vacances et, mais, vu le stage et, il m'a, il y a plus de positif que, j'espère on verra. » (Chéïma)

Chéïma a pour objectif premier de retrouver un travail. Elle espère être employée sur son lieu de stage. Sinon, elle cherchera ailleurs. Si elle n'obtient pas de contrat, elle essaiera d'entrer dans une formation de vente.



« *Moi je lâche pas. Si je travaille pas en septembre, je commence une formation. Si c'est trop tard, je fais une Préformation. Parce qu'à la Mission locale, ils font des formations et cette formation elle m'intéresse parce qu'elle est dans l'informatique. C'est trois mois. (D'accord) Donc je, si je commence pas, si je travaille pas et que je fais pas cette formation de vente d'un an, je vais comme, je vais faire les trois mois et je vais quand-même m'inscrire pour la, entre temps si je trouve du travail tant mieux.* »
(Chéïma)

Dans cette catégorie, les stagiaires qui se dirigent vers l'emploi sont des femmes, mères avec un ou deux enfants à charge, dont l'une d'entre elles est célibataire. Elles ont un niveau de diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou supérieur, obtenu en Belgique ou à l'étranger. Elles sont d'âges variés. On retrouve dans cette catégorie une personne qui n'a jamais eu d'expérience professionnelle. Au niveau du type de formation pré-qualifiante suivie, deux personnes ont fait une Formation de base et la troisième une Détermination. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins d'un an pour deux personnes et entre un à deux ans pour la troisième personne. Pour deux stagiaires, les conditions de vie ou les dispositions liées à l'apprentissage les empêchent de poursuivre vers la formation qualifiante.

La priorité est alors donnée à l'emploi. Il en est de même pour la troisième stagiaire qui souhaitait tester l'opportunité d'emploi. D'ailleurs, la motivation première à suivre une formation était de sortir du chômage. Chaque stagiaire se dirige vers l'emploi pour des raisons différentes : Aïssatou (mère célibataire) est en situation d'urgence de trouver un emploi pour stabiliser financièrement la famille et en raison de son permis de séjour d'une durée de cinq ans ; Selma a de grandes difficultés d'apprentissage en formation ; et Chéïma a potentiellement l'opportunité d'avoir un contrat d'emploi suite à son stage. Les opportunités concrètes en matière d'emploi sont ainsi très contrastées. Les réseaux institutionnel et familial sont moyennement actifs pour Aïssatou et Chéïma et très actifs (uniquement la famille) pour Selma. Aïssatou n'a pas le soutien de son mari par rapport à son projet de formation, mais bien le soutien institutionnel.

E. EN CONCLUSION

Ce chapitre traite la sortie de la formation pré-qualifiante, c'est-à-dire les fonctionnements ou résultats effectifs en référence à la théorie des capacités. Les fonctionnements peuvent être objectifs (terminer sa formation, entamer une nouvelle formation ou être à l'emploi) mais aussi subjectifs (perception des apports de la formation, adéquation entre la formation et attentes/besoins, confiance en soi). La liberté de choix et les opportunités sont toutes aussi importantes au moment de l'entrée en formation pré-qualifiante qu'à la sortie de celle-ci.

Faire un passage par une formation pré-qualifiante devrait a priori aider les stagiaires à entrer dans une formation qualifiante. Un certain nombre de stagiaires se dirigent vers la formation qualifiante alors que d'autres non. Trois personnes ont arrêté prématurément la formation pré-qualifiante. Après la formation pré-qualifiante, dix personnes sont en réorientation, dont quatre ont décidé de leur orientation et cinq ne sont toujours pas décidées à propos de leur trajectoire, au moment de l'enquête. Vingt-quatre personnes ont poursuivi ou tentent de poursuivre une formation qualifiante dont douze sont en transition rapide, cinq sont en

transition lente, quatre sont en transition critique et trois sont en arrêt de formation. Trois autres tentent de se diriger vers l'emploi après leur passage par le pré-qualifiant.

Pour chacune de ces catégories, les caractéristiques principales au niveau des profils des stagiaires sont mises en évidence. Elles prennent appui sur les facteurs de conversion qui peuvent aider à convertir les ressources en résultats. Il s'agit des caractéristiques socio-démographiques des stagiaires ainsi que des caractéristiques de l'environnement (domicile, connexité sociale, accès à la mobilité, accès à la formation, etc.). Certains facteurs plus que d'autres ont l'air de jouer un rôle dans certaines catégories.

Les trois personnes dans la catégorie « arrêt prématuré » de la formation pré-qualifiante ont toutes suivi une Formation de base en français. Deux personnes ont recouru à l'aide d'un prescripteur pour entrer en formation et elles ont souhaité cette remise à niveau. Les trois stagiaires ont tous un diplôme du primaire, dont deux obtenus à l'étranger. Le passé scolaire n'a pas été facile ou est un peu lointain pour ces stagiaires diplômés du primaire. Deux personnes ont connu une situation personnelle difficile à cause d'importants problèmes de santé chez le stagiaire ou un de ses proches. La personne dont le proche était malade a dû s'absenter beaucoup, donc l'opérateur de formation a mis un terme à la formation. Elle ne compte pas reprendre de formation pour l'instant. La personne qui était malade a eu des difficultés d'apprentissage et relationnelles pendant la formation pré-qualifiante. Elle a tenté une entrée en formation qualifiante, et l'échec au test d'entrée ne l'a pas encouragée à se diriger vers une autre formation. Le troisième stagiaire, quant à lui, s'est dirigé vers l'emploi et suit depuis lors une formation en alternance, avec peu de conviction. Il n'a pas eu de problèmes pendant le pré-qualifiant. Il voulait travailler pour ne pas dépendre de sa famille. L'arrêt prématuré est imposé par des barrières situationnelles (problèmes de santé) ou une nouvelle opportunité.

Les quatre personnes dans la catégorie « réorientation décidée » ont pu effectuer la première formation pré-qualifiante qu'elles souhaitaient. Trois stagiaires sur quatre ont fait les démarches eux-mêmes pour entrer en formation. Tous les stagiaires de ce groupe ont souhaité d'emblée un passage par le pré-qualifiant et ont l'impression de maîtriser leur trajectoire. Trois stagiaires sur quatre sont des hommes célibataires sans enfant. Le groupe comporte une femme qui a quatre enfants, et qui n'a pas le soutien de son mari par rapport à son projet de formation. L'ensemble des personnes sont d'origine étrangère (dont un de deuxième génération) et ont choisi de venir vivre en Belgique. Leur niveau d'étude est très varié. Les réseaux institutionnel et familial des stagiaires sont peu actifs, voire inexistantes pour la moitié des stagiaires ou alors moyennement actifs au niveau de la famille pour l'autre moitié. Aucune configuration liée au passé professionnel n'apparaît. Pendant la formation, les stagiaires ont rencontré des obstacles dispositionnels (crainte par rapport à l'apprentissage) et situationnels (endettement, situation familiale), mais ils ont décidé d'une orientation professionnelle et de poursuivre en formation.

Les six personnes dans la catégorie « réorientation non-décidée » sont représentées par un peu plus de jeunes, qui ont entre 22 ans et 34 ans. Les hommes du groupe sont célibataires sans enfant. Les trois femmes sont seules avec entre un et cinq enfants à charge. Elles ne savent pas si elles doivent privilégier l'emploi ou la formation, vu leur situation (barrières situationnelles). Ces stagiaires ont connu des expériences de vie difficiles, donc ils mobilisent grandement les institutions alors que les deux jeunes hommes en sont éloignés et le recours est strictement fonctionnel. Deux personnes sur six ont été conseillées par

un prescripteur, mais elles sont hésitantes par rapport à leur orientation professionnelle. Certaines personnes de cette catégorie ont déjà essayé d'autres formations, donc elles ont moins besoin d'un prescripteur. Le passage par le pré-qualifiant a été imposé pour trois personnes du groupe alors que les trois autres disent maîtriser leur parcours. Les stagiaires de ce groupe ont eu des difficultés d'apprentissage ou d'intégration dans le groupe, mais aussi un manque de confiance en eux et se sentent jugés (barrières dispositionnelles). Leur projet est parfois peu défini. Ces stagiaires ont du soutien familial et/ou institutionnel pour surmonter ces barrières situationnelles et/ou dispositionnelles.

Les stagiaires qui se trouvent dans la catégorie « réorientation » semblent seuls face à leurs questionnements. Les institutions avec lesquelles ils sont en lien interviennent souvent de façon plus globale. La formation est considérée comme un levier parmi d'autres. Ces personnes n'envisagent pas les institutions comme une ressource, même si elles y ont déjà recouru antérieurement. Les personnes qui ont réussi à se décider l'ont principalement fait seules car elles ont déjà fait des formations auparavant.

Les douze personnes dans la catégorie « transition rapide » ont des profils très variés au niveau de l'âge, du genre, du niveau de diplôme, du type de revenu, de la formation pré-qualifiante suivie, de la durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation et de la mobilisation des réseaux institutionnel et familial. Cette catégorie contient neuf personnes primo-arrivantes (dont cinq du Maroc) et trois personnes dont les parents ont immigré en Belgique. Huit personnes ont été à l'emploi avec des durées d'emploi variées, dont quatre d'entre elles ont rencontré d'importantes difficultés professionnelles. Les personnes ont fait leur recherche de formation de manière autonome, sauf pour une personne qui a fait appel à un professionnel. Neuf personnes parmi les douze de ce groupe ont réalisé une formation pré-qualifiante non-souhaitée au départ. Les trois autres souhaitaient le pré-qualifiant pour découvrir les métiers et améliorer leurs connaissances de base. Le passage par le pré-qualifiant est perçu comme une contrainte pour cinq personnes, comme une proposition pour deux personnes et comme souhaitable pour les cinq autres personnes. Les obstacles rencontrés par ce groupe concernent principalement les difficultés d'apprentissage et le fait d'avoir des finances limitées. Quelques personnes mentionnent le manque d'informations à propos de la formation, des difficultés relationnelles et le décès d'un proche. Les femmes du groupe semblent plus en difficulté notamment en raison des enfants à charge. Les réseaux institutionnel et familial ainsi que la curiosité, la sensation d'avoir le choix, la connaissance des rouages du système et les expériences passées constituent des ressources.

La catégorie « transition lente » dénombre cinq stagiaires dont deux hommes (un jeune et un plus âgé) et trois femmes autour de la trentaine avec des enfants à charge. Toutes ces personnes sont célibataires sauf une femme. Elles ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Elles perçoivent toutes une allocation d'aide et mobilisent leurs réseaux institutionnel et familial de manière variée. Elles ont eu un passé professionnel important ou avec des contrats courts dont la durée d'emploi est plus longue que le temps au chômage. Trois personnes ont effectué une Préformation d'aide aux personnes. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins de trois ans. Quatre personnes ont été entourées d'un professionnel pour choisir leur formation. Pendant le temps d'attente souhaité ou non entre deux formations, les mères s'occupent de leur famille. Les autres personnes attendent l'entrée en formation, sauf un jeune homme qui travaille en intérim. Les stagiaires de ce groupe ont rencontré des difficultés d'apprentis-

sage (barrière dispositionnelle), des problèmes relationnels avec des formations/stagiaires, la difficulté d'être une mère célibataire en charge d'enfants (barrières situationnelles) et les coûts de la formation (barrières institutionnelles). Les ressources mobilisées sont les réseaux institutionnel et/ou familial, la motivation personnelle de mener à bien le projet de formation et l'accompagnement individualisé par l'opérateur de formation.

Les quatre personnes dans la catégorie « transition critique » sont des mères célibataires ayant un, deux ou trois enfants. Elles ont entre 30 et 46 ans, avec une allocation de chômage pour la plus âgée du groupe ou du CPAS pour les trois autres. Même si les enfants n'ont pas posé problème pendant le temps de la formation pré-qualifiante, elles n'arrivent pas à choisir un métier pour lequel se former en regard de la charge familiale. Les quatre stagiaires n'ont pas terminé leurs études primaires ou secondaires. Une seule a un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Certaines d'entre elles ont poursuivi en formation pré-qualifiante, mais aucune n'est entrée dans une formation qualifiante. Ces stagiaires évoquent très peu la présence d'agent d'insertion pour les guider, les orienter, les soutenir dans leur transition. Elles semblent fort livrées à elles-mêmes. Pourtant, deux se sont faites accompagner par un professionnel pour entrer en formation qualifiante. Trois stagiaires ont eu des contrats d'emploi plus courts que la durée de chômage, et la dernière a eu de longs contrats d'emploi. Les réseaux familial ou institutionnel sont très actifs pour deux stagiaires, et beaucoup moins pour les deux autres. Ces stagiaires ont rencontré des barrières situationnelles (gestion d'enfants, moins de rentrées financières, difficultés relationnelles) pendant le pré-qualifiant. Ces obstacles ont pu être surmontés grâce aux capacités d'organisation, à la débrouillardise, à l'entourage familial/institutionnel, au fait d'avoir un projet de formation clair et d'être déterminée à le réaliser.

Les trois personnes dans la catégorie « arrêt de la formation qualifiante » sont des hommes d'âges très variés. Ces derniers ont un diplôme du primaire à l'étranger ou de l'enseignement secondaire inférieur. L'arrêt de la formation est lié à la décision de l'opérateur de formation, à une dégradation des conditions de vie ou à une opportunité d'emploi. Deux personnes ont vécu la formation pré-qualifiante comme une contrainte pour accéder au qualifiant, dont la prescription a été faite par un organisme de formation pour la personne issue de l'immigration. Leurs réseaux institutionnel et familial sont peu actifs, voire inexistants et ce, même si deux d'entre eux sont bénéficiaires d'allocations. La durée d'inscription à Actiris au moment de la formation est de moins d'un an. Les obstacles vécus en formation sont de type institutionnel (non connaissance des normes du monde de la formation), informationnel (informations incomplètes par rapport à la formation et à la sélection des candidats) dispositionnel (dispositions à apprendre et à gérer la décision de rupture par l'opérateur de formation) et situationnel (financier).

Les trois personnes dans la catégorie « vers l'emploi » après la formation pré-qualifiante sont des femmes, mères avec un ou deux enfants à charge, dont l'une d'entre elles est célibataire. Elles ont un niveau de diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou supérieur, obtenu en Belgique ou à l'étranger. Elles sont d'âges variés, et deux d'entre elles ont effectué une Formation de base. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins de trois ans. Une des femmes n'a pas le soutien de son mari pour entreprendre un parcours de formation. Les conditions de vie ou les dispositions liées à l'apprentissage empêchent deux stagiaires de poursuivre vers la formation qualifiante. La priorité est alors donnée à l'emploi. Et la troisième souhaite se diriger vers l'emploi.

Certains facteurs peuvent agir comme des barrières au niveau des projets de formation de l'individu, à savoir les conditions de vie, les dispositions (perceptions et croyances), les informations et les modalités liées à la formation et aux institutions. Quelques stagiaires n'ont pas rencontré de difficultés pendant le pré-qualifiant. Certaines personnes ont été confrontées à une ou plusieurs barrières.

Pour obtenir un fonctionnement ou un résultat effectif auquel l'individu accorde de la valeur, le stagiaire peut mobiliser des ressources individuelles (entourage, finances suffisantes, logement, trouver du sens à la formation, débrouillardise, etc.) mais aussi issues de l'action publique (information claire, soutien des professionnels et de l'institutionnel, pédagogie adaptée, dynamisme de groupe, etc.). Certains facteurs peuvent aider à convertir les ressources en résultats comme les caractéristiques socio-démographiques des stagiaires ainsi que les caractéristiques de l'environnement (domicile, connexité sociale, accès à la mobilité, accès à la formation, etc.).

7

CONCLUSION GÉNÉRALE

La présente étude vise à comprendre en quoi les conditions de vie constituent, du point de vue du stagiaire, des obstacles qui le pénalisent dans son projet de formation et, par conséquent, d'insertion sur le marché du travail. Ces obstacles peuvent empêcher l'individu de se maintenir en formation ou d'enchaîner une autre formation suite au pré-qualifiant. L'étude vise aussi à cerner les leviers mobilisés par l'individu ou ce qui aurait pu l'aider à dépasser ces obstacles.

Le périmètre de l'étude concerne la formation pré-qualifiante, à savoir la Formation de base hors français langue étrangère, la Détermination ciblée, la Détermination généraliste et la Préformation. Quarante stagiaires issus d'un de ces quatre types de formation ont été interrogés sur leur parcours de formation et leurs conditions de vie. L'échantillon est constitué des sortants des mois de novembre et décembre 2018. Une attention a été portée sur la diversification des cas et des profils socio-démographiques des individus interrogés. Les entretiens se sont déroulés entre juillet et septembre 2019. Cette temporalité permet, d'une part, d'avoir un recul de minimum six mois sur la formation effectuée par le stagiaire au moment de la rencontre, et d'autre part, de voir si la personne a poursuivi une formation (qualifiante ou autre) depuis ce moment-là.

L'étude s'intéresse au vécu des stagiaires, à leurs expériences et leurs représentations à propos des conditions de vie et de leur projet de formation. L'entretien individuel en face-à-face est privilégié pour aborder l'ensemble de ces sujets. Un échange est d'une durée moyenne de quarante-cinq minutes à deux heures, voire plus dans certains cas. Les thèmes abordés sont globalement : le projet de formation pré-qualifiante, la liberté de choix, le passé scolaire et professionnel, la situation personnelle de l'individu, les conditions de vie, le déroulement de la formation, les obstacles et les leviers d'action dans le projet de formation (avant, pendant et après), les ressources, les résultats suite à la formation pré-qualifiante ainsi que le rapport aux institutions et l'accompagnement par les professionnels.

Plusieurs cadres théoriques sont mobilisés pour analyser ces données empiriques. Les conditions de vie des stagiaires et les obstacles rencontrés en formation peuvent être analysés à l'aune de deux cadres conceptuels. La théorie des barrières à la formation permet de saisir les obstacles rencontrés par les stagiaires en formation et l'approche par les capacités aide à cerner la manière dont les individus vont convertir des ressources en fonctionnement tout en intégrant la liberté de choix et les opportunités. Les principaux constats analytiques sont exposés synthétiquement ci-après.

A. DES PARCOURS DE VIE AVANT LE PROJET DE FORMATION

Avant d'entrer dans une formation professionnelle, les individus ont déjà tout un parcours de vie. Les histoires et les conditions de vie sont très contrastées.

Le passé scolaire et le rapport à l'apprentissage sont deux facteurs importants dans le cadre de l'élaboration et de la concrétisation d'un projet de formation. Sur les quarante personnes interrogées, vingt-trois ont connu une déscolarisation en primaire ou en secondaire. La scolarité passe en second plan par rapport à la survie ou l'autonomie financière, les impératifs familiaux, le projet de famille, l'aide dans les tâches domestiques, etc. Les personnes scolarisées à l'étranger font moins souvent part de problèmes liés à l'apprentissage ou à l'école. Elles mettent davantage l'accent sur la volonté de travailler. L'impossibilité de poursuivre la scolarité est vécue par certaines personnes scolarisées à l'étranger, mais aussi en Belgique. Plusieurs facteurs sont susceptibles d'influencer l'engagement et le maintien des personnes en formation comme la raison de la déscolarisation (volontaire ou contrainte), le lien à la culture scolaire (sentiment de manque ou faible apprentissage scolaire/faible ou manque d'envie d'apprendre) ainsi que l'utilisation d'autres méthodes d'apprentissage (en autodidacte, via le travail, etc.).

Les stagiaires interrogés ont des trajectoires professionnelles très diversifiées et des représentations du travail très contrastées. Pour certains, le travail concerne une partie importante de leur vie. Ils ont pu s'y épanouir en plus d'assurer leur subsistance. D'autres stagiaires se sentent fragilisés en raison d'une expérience passée difficile ou trop peu consistante. La situation des jeunes fraîchement sortis des études est plus variable, notamment au regard de leur scolarité. Plus en détail, huit personnes n'ont jamais travaillé avant de débiter des formations. Pour la plupart, il s'agit de jeunes de moins de 25 ans. À l'inverse, quatorze personnes ont un passé professionnel « important ». Celui-ci se caractérise par un petit nombre de contrats, chacun long de plusieurs années. La période d'emploi est comparativement plus longue que la période de non-emploi. Dix-huit autres personnes ont une expérience professionnelle composée de contrats de plus courte durée. Pour cinq personnes parmi ces dix-huit, la durée totale d'emploi est supérieure à la période de chômage. Et, treize personnes ont connu des périodes de chômage plus importantes que la période d'emploi. L'enchaînement et la diversité des contrats sont plus ou moins subis ou maîtrisés selon les personnes. Dans la plupart des cas, il s'agit d'emplois qui ne requéraient aucune qualification particulière. Les personnes ont travaillé en Belgique et/ou dans leur pays d'origine. Quinze stagiaires (sur les trente-deux à avoir travaillé) signalent une expérience difficile lors d'un précédent emploi et ce, peu importe la période totale d'emploi, le type de contrat ou les modalités de rupture.

En ce qui concerne les revenus et moyens de subsistance, seize personnes bénéficient des allocations de chômage. Vingt-quatre autres personnes ne bénéficient pas du statut « complet », en ce sens que leur statut de « demandeur d'emploi » ne s'accompagne pas d'allocation de chômage. Ainsi, quinze personnes reçoivent une allocation du CPAS. Beaucoup de personnes primo-arrivantes qui n'ont pas encore pu travailler en Belgique en sont bénéficiaires. Et enfin, neuf personnes ne disposent d'aucune source de revenus personnels. Deux d'entre elles ne sont pas dans les conditions pour bénéficier d'un revenu d'intégration sociale, même si elles estiment être dans le besoin. Par contre, les sept dernières personnes bénéficient de conditions de vie plus favorables et estiment ne pas avoir besoin d'allocation, comme les jeunes qui vivent toujours chez leurs parents. En général, les

personnes se sont adaptées à leurs faibles revenus, même si leurs conditions de vie sont rarement confortables. Les difficultés vécues par une personne pendant cette période de chômage peuvent être accentuées par les revenus du ménage (dépendance au conjoint) et par la composition familiale (charge familiale, a fortiori avec des enfants en bas-âge à charge).

Dans l'échantillon, vingt-trois personnes disent avoir connu l'exil. Le départ peut être volontaire ou subi. Isolement, dépendance, détresse peuvent s'en suivre mais aussi démarches administratives et autres dans un système dont ils sont peu coutumiers. Les difficultés sont d'autant plus renforcées quand les personnes ne parlent pas (ou pas bien) le français et quand les réseaux de sociabilité sont faibles ou inexistants. Beaucoup de temps est parfois nécessaire aux individus pour se stabiliser et se sentir prêts à démarrer de nouveaux projets. Nombreux sont ceux qui parleront de blocages au moment de rechercher un emploi, notamment à cause de la langue, du manque ou de la non reconnaissance du diplôme ou des expériences professionnelles antérieures. Sur les vingt-trois primo-arrivants, seuls onze parviennent à travailler en Belgique.

L'ensemble de ces domaines, à savoir le passé scolaire et professionnel, les conditions de vie et l'exil constituent potentiellement des ressources ou des obstacles dans les futurs projets de formation professionnelle des individus.

B. DE L'ÉLABORATION DU PROJET DE FORMATION À SA CONCRÉTISATION

La liberté de choix et les opportunités sont importantes au moment de l'entrée en formation pré-qualifiante, mais aussi ultérieurement à la sortie du pré-qualifiant. La quasi-totalité des personnes rencontrées veulent faire une formation et considèrent avoir le choix de s'engager dans un tel projet. Même si ce choix peut s'avérer plus restreint dans certaines situations (impasse dans la recherche d'emploi), il présente systématiquement la formation comme la meilleure option à suivre. La formation apparaît comme une ressource dont la personne peut se saisir pour « réaliser son cours de vie ».

Cependant, plusieurs difficultés peuvent se présenter aux personnes désireuses de faire une formation. Ces difficultés peuvent limiter les choix et les opportunités des personnes en matière de formation. Sous l'influence de différents facteurs, elles peuvent également se transformer en véritables obstacles à l'engagement en formation.

Dans certains cas, la formation n'apparaît même pas comme un choix possible au départ car les personnes ignorent son existence ou le droit à y prétendre. Cette méconnaissance touche les personnes qui ont un rapport distant aux institutions relatives à l'insertion socio-professionnelle. Les personnes primo-arrivantes et les personnes avec une importante expérience professionnelle sont plus particulièrement concernées. Par ailleurs, l'éloignement par rapport à la formation peut être renforcé par les opérateurs de l'insertion professionnelle qui ne parlent pas de la formation comme une opportunité pour se réorienter ou se réinsérer dans l'emploi. Les individus ne considèrent pas la formation comme une ressource.

Cependant, pour certaines personnes, les opportunités sont présentes, mais les conditions de vie précaires et instables court-circuitent l'entrée en formation. Le cumul de dif-

difficultés (santé, logement, revenu, problèmes familiaux, etc.) empêche la concrétisation du projet de formation. Sa relance peut être envisagée par les individus une fois ces conditions de vie stabilisées, même si elles sont encore difficiles. À l'inverse de cette situation de cumul des difficultés, des personnes expliquent avoir pu se lancer dans la formation malgré l'une ou l'autre difficulté, même si celle-ci était alors importante (faible revenu, manque de soutien familial, etc.).

Les personnes intéressées par le fait de faire une formation n'effectuent pas souvent leur recherche en parfaite autonomie. Elles ont besoin d'aide pour accéder à l'offre de formation et la comprendre, mais aussi pour orienter leurs recherches en fonction de leur projet initial. Il n'est pas évident de s'y retrouver parmi l'ensemble des métiers, des formations, des conditions d'accès et les informations pratiques. Ce besoin d'aide est d'autant plus fréquent chez les personnes (primo-arrivants et au passé professionnel important) qui connaissent peu ou pas du tout le monde de la formation ou, plus généralement, les institutions. Certains individus se font aider par des professionnels spécialisés dans l'insertion socio-professionnelle, appelés ici les prescripteurs, ou relevant de l'aide sociale. Parfois, des obstacles apparaissent, en lien avec la qualité des rencontres (du professionnel, du déroulement et du suivi) et des informations échangées sur la formation (incomplètes ou erronées).

Par ailleurs, d'autres individus effectuent seuls leurs démarches pour concrétiser leur projet de formation. Ils se méfient des organismes d'aide car ils ont vécu des expériences d'accompagnement peu concluantes. Sont concernés dans cette catégorie les personnes très éloignées des organismes d'aide en matière d'insertion socio-professionnelle, et les plus jeunes récemment sortis de l'enseignement. Malgré les moments d'errance, ces personnes sont assez satisfaites des recherches effectuées seules. Elles arrivent à choisir une formation a priori pertinente. Cela n'exclut cependant pas l'apparition d'éventuelles difficultés, notamment au moment de l'inscription.

S'inscrire en formation est l'ultime étape préparant l'entrée en formation pour les personnes désireuses de se former. Pour certaines personnes, les démarches se font sans encombre, logiquement et en confiance. Les récits soulignent soit une action d'orientation personnalisée et un accompagnement complet par un nombre limité de professionnels, soit des démarches faites en solo avec la capacité de mobiliser les informations nécessaires à la concrétisation du projet. Cependant, l'entrée en formation peut à nouveau être différée à cette étape, principalement en raison du fonctionnement pratique de l'opérateur et des actions de formation. Ainsi, les individus peuvent être surpris par l'existence de conditions d'accès, de périodes d'inscription et de listes d'attente pour entrer en formation. Leur manque de connaissance concernant la diversité des formations et des opérateurs restreint les possibilités de rebondir face à ces « nouvelles » données ainsi que leur liberté de choix. Les personnes concernées peuvent alors se sentir perdues face à des formations complexes, voire insaisissables.

Ce sont des obstacles de type informationnel et de type institutionnel qui interviennent davantage en amont de la formation. Les barrières institutionnelles concernent l'accueil, l'orientation, les conditions d'accès mais aussi les contenus des informations à propos de l'offre de formation et son organisation (horaires, contenus, formules d'apprentissages, mesures de soutien à la formation, etc.). Les barrières informationnelles, quant à elles, correspondent à la publicité sur la formation et son accessibilité ainsi que les informations trans-

mises aux individus. Ces barrières ne s'appliquent pas de la même manière à tous mais concerne plus spécifiquement certaines catégories de personnes qui ont moins de ressources pour dépasser ces difficultés : origine étrangère, isolement social, faible connaissance du français, sans revenu propre, mais aussi faible capacité de collecter et de traiter les informations (en lien avec un passé scolaire et/ou professionnel). L'action des professionnels de l'orientation n'en est que plus nécessaire. L'aspect cumulatif et l'effet « boule de neige » sont bien visibles au moment des premières démarches. Les expériences peuvent être soit positives avec une entrée relativement fluide et facile, soit négatives avec une entrée retardée, compliquée, emprunte de regrets et d'une sensation de perte du temps.

C. LE PARI D'ENTRER EN FORMATION

Passées les conditions dites administratives, les demandes de ces personnes, désormais considérées comme des candidates à la formation, sont traitées par les opérateurs sollicités. Certains individus entrent directement en pré-qualifiant alors que d'autres tentent d'abord le qualifiant. Ainsi, vingt et une personnes sollicitent directement un opérateur proposant du pré-qualifiant et souhaitent effectivement réaliser cette formation. Leur projet personnel et les objectifs proposés par cette formation s'accordent. En optant pour ce type de formation, les candidats agissent pour réaliser les options de vie auxquelles ils apportent de la valeur. La plupart souhaite d'ailleurs enchaîner sur d'autres formations pour, à terme, se qualifier dans un métier. Seules quelques personnes se concentrent exclusivement sur les contenus et les objectifs de la formation en lui associant d'autres objectifs personnels.

Par contre, les dix-neuf autres personnes souhaitaient effectuer directement une formation qualifiante. Cinq d'entre elles ont été confrontées à un refus d'accès au qualifiant suite à un échec aux tests d'entrée. L'échec aux tests représente un double obstacle car il résulte des lacunes des candidats (obstacle dispositionnel), et des critères et seuils de réussite fixés par les opérateurs (obstacle institutionnel).

La confrontation entre niveau de connaissance des candidats et attentes des opérateurs qualifiants débouche sur un blocage du projet initial de formation. La réorientation dépendra des ressources et capacités des individus à chercher de l'information, et à se faire aider par des professionnels. La mobilisation effective de telles ressources semble d'autant plus incertaine que, jusqu'ici, ces personnes s'orientaient seules.

Les quatorze autres personnes ont finalement débuté par une formation pré-qualifiante spécifiquement recommandée (ou imposée) par un professionnel (prescripteur ou opérateur de formation). Cette formation pré-qualifiante s'inscrit dans un enchaînement de formation pré-qualifiante/qualifiante mis en place par l'opérateur. Pour six personnes parmi les quatorze, le pré-qualifiant est perçu alors comme une réelle opportunité pour accéder au qualifiant. Il est un levier institutionnel à part entière pour la réalisation de leur projet de formation initial. Cependant, ces personnes déplorent le temps passé avant de parvenir à cette solution. Des obstacles informationnels (manque d'information) et institutionnels (difficulté d'avoir de l'information ou l'aide de professionnels) se sont interposés entre elles et la formation. Cinq autres personnes ne vivent pas la formation pré-qualifiante comme un levier institutionnel, mais comme une étape supplémentaire imposée. Elles doivent dépasser ce qu'elles perçoivent comme un obstacle institutionnel pour atteindre l'objectif de formation initial. Elles n'ont plus de liberté dans leur choix de formation. Enfin, les trois der-

nières personnes n'accordent pas du tout de valeur au pré-qualifiant. À l'inverse des six premières personnes qui finalement adhèrent à l'idée d'entamer une formation pré-qualifiante, les personnes qui n'ont pas intégré la formation pré-qualifiante comme une formation à part entière et celles qui la vivent comme une imposition ne semblent pas avoir d'information valable justifiant ce détour. Ces huit personnes ont pour point commun de s'être orientées seules et de découvrir l'enchaînement de formation fixé par l'opérateur au moment de s'inscrire. Les candidats se sentent contraints d'allonger le temps qu'ils étaient initialement prêts à engager pour la formation.

Les opérateurs de formations utilisent des outils (tests de positionnement, entretien de motivation, etc.) pour recruter les candidats. Ces outils sont conçus comme des leviers institutionnels garantissant aux candidats leur maintien en formation ainsi que la réalisation des objectifs visés par la formation. Dans le cadre de l'accès au pré-qualifiant, ces outils sont utilisés dans une approche inclusive. Dès lors, s'ils ne sont pas vécus comme des leviers, ils ne gênent pas ou peu le candidat dans la réalisation de son projet. Cependant, certains stagiaires estiment que ces outils jouent finalement contre eux, au regard de leur projet comme de leur situation de vie. Cette situation concerne plus particulièrement les personnes qui souhaitaient entrer directement en qualifiant et qui ont échoué aux tests. L'utilisation des outils dans un sens sélectif et l'absence de solution ou de réorientation concrète en cas de refus les bloquent considérablement.

Quel que soit le chemin emprunté pour parvenir à la formation pré-qualifiante, d'autres éléments liés aux opérateurs de formation et aux situations de vie peuvent être considérés comme des barrières. L'allongement du temps de formation est d'autant plus contraignant pour les personnes qui n'avaient pas envisagé initialement de recourir au pré-qualifiant. Par ailleurs, il y a la contrainte de l'attente et des temps vides entre les différentes démarches imposées par les opérateurs de formation et la manière dont ils organisent la formation (comprenant de l'incertitude et de la démotivation), le sentiment de devoir attraper la formation en urgence (en raison de la fragilité de certains arrangements au niveau des conditions de vie) mais aussi le défi d'accorder les horaires quotidiens de la formation aux impératifs liés aux situations des personnes (notamment pour les personnes en charge d'enfants). Les contraintes vont davantage peser sur les personnes qui ont plus de mal à prévoir et gérer ce temps qui précède la formation pré-qualifiante, ainsi que sur les personnes qui ont des conditions de vie globalement plus précaires (instabilité des revenus, isolement social, etc.).

D. DES OBSTACLES ET DES RESSOURCES EN FORMATION PRÉ-QUALIFIANTE

Pendant le déroulement de la formation, les stagiaires peuvent rencontrer des obstacles et mobiliser des leviers pour dissoudre les difficultés. Tous ne sont pas confrontés à l'ensemble des obstacles possibles. Certains individus cumulent plusieurs difficultés.

Des barrières dispositionnelles apparaissent sous la forme du manque de sens, des rythmes divergents et des difficultés d'apprentissage. La plus tenace d'entre elles par rapport à la réalisation du projet de formation a trait aux difficultés d'apprentissage (problèmes de gestion du stress, mais aussi de concentration, de compréhension notamment liée au français et de mémorisation). De nombreux stagiaires sont concernés par cette situation. Ils semblent avoir peu de ressources pour y faire face.

Les stagiaires doivent faire face aux barrières dites institutionnelles qui sont le contenu de la formation, la dynamique de groupe, la localisation de la formation et les déplacements pour s'y rendre ainsi que les coûts directs ou indirects liés à la formation. Certains stagiaires expriment simplement une plainte ou un regret face au contenu de la formation et la dynamique de groupe. Ces deux facteurs peuvent, dans certains cas, favoriser la démotivation, voire l'abandon du projet de formation ou de réorientation.

Les conditions et situations de vie peuvent également être des obstacles dans le déroulement de la formation. Les problèmes concernent les finances, les relations interpersonnelles, la garde des enfants, la santé personnelle, la santé, voire le décès d'un proche. L'une ou l'autre de ces difficultés provoque de la préoccupation mentale chez le stagiaire, voire la nécessité de devoir s'absenter de la formation. Le cumul de difficultés personnelles joue sur le nombre de jours d'absence en formation mais, ce n'est pas pour autant que les individus abandonnent la formation.

Certaines personnes ont connu d'importants problèmes, mais elles ont réussi à se maintenir en formation, notamment grâce au soutien des proches. Les obstacles peuvent se cumuler en formation et ce, qu'ils soient d'ordre personnel (barrières dispositionnelles et situationnelles) ou liés aux modalités de la formation (barrières institutionnelles et informationnelles). Les difficultés éprouvées à propos des modalités de formation ont plutôt tendance à se répercuter sur la motivation de l'individu alors que les problèmes d'ordre personnel agissent sur la présence du stagiaire en formation. Pour anticiper ou éviter ces difficultés, les opérateurs de formation tentent notamment d'organiser un soutien pédagogique et individualisé, ainsi qu'un aménagement des horaires de formation.

À côté de ces ressources dites de l'action publique, les stagiaires mobilisent leurs ressources individuelles comme le sens accordé à la formation, le lien entre objectif personnel et objectif de la formation, le soutien en classe et de l'entourage, le soutien par et pour les enfants ainsi que les stratégies de débrouille pour conserver une certaine stabilité financière et matérielle. Ces stratégies sont bien souvent mises en place bien avant l'entrée en formation.

L'analyse montre que ces ressources aident le stagiaire à maintenir de la motivation pour rester en formation et mener à bien son projet. Elle met aussi en exergue que l'action publique peut avoir une influence sur plusieurs de ces dimensions, en positif (soutenir le lien, le questionner, le définir, etc.) comme en négatif (obligation de formation, etc.).

Des conditions matérielles et relationnelles stables aident les stagiaires à supporter les difficultés qui surgissent en cours de formations. Mais, certains individus se maintiennent en formation malgré les mauvaises conditions et situations de vie. La volonté du stagiaire de terminer la formation et le soutien de ses proches constituent deux leviers majeurs dans l'aboutissement du projet.

E. LA SORTIE DE LA FORMATION PRÉ-QUALIFIANTE

Cette partie traite la question de la sortie de la formation pré-qualifiante, c'est-à-dire les fonctionnements ou résultats effectifs définis par la théorie des capacités. Plusieurs types de sortie ont été identifiés sur base des discours des personnes. Tout comme à l'entrée en

formation, la liberté de choix et les opportunités sont importantes à la sortie du pré-qualifiant. Pour chacune de ces catégories sont mises en évidence les caractéristiques principales au niveau des profils des stagiaires (les facteurs de conversion), la liberté de choix par rapport au projet de formation au sens large, les obstacles rencontrés pendant le pré-qualifiant, les ressources individuelles et de l'action publique mobilisées pour mener à bien le projet, ainsi que les opportunités suite au pré-qualifiant.

Les trois personnes dans la catégorie « arrêt prématuré » de la formation qualifiante ont toutes suivi une Formation de base en français. Seules deux personnes ont souhaité faire cette formation et se sont fait aider par un prescripteur. Ces trois personnes ont toutes un diplôme du primaire, dont deux obtenus à l'étranger. Le passé scolaire n'a pas été facile ou est un peu lointain pour ces stagiaires diplômés du primaire. Deux cas de figure sont présents dans cette catégorie : deux personnes ayant connu d'importants problèmes de santé personnellement ou chez un proche entraînant beaucoup d'absences en formation et une personne allant volontairement vers l'emploi pour ne plus dépendre financièrement de sa famille.

Les quatre personnes dans la catégorie « réorientation décidée » ont pu effectuer la première formation pré-qualifiante qu'elles souhaitaient. Elles ont souhaité d'emblée un passage par le pré-qualifiant (démarches en solo pour trois personnes) et ont l'impression de maîtriser leur trajectoire. Trois stagiaires sur quatre sont des hommes célibataires sans enfant. Le groupe comporte une femme qui a quatre enfants et qui n'a pas le soutien de son mari par rapport à son projet de formation. L'ensemble des personnes sont d'origine étrangère (dont un de deuxième génération) et ont choisi de venir vivre en Belgique. Les réseaux institutionnel et familial des stagiaires sont peu actifs voire inexistants pour la moitié des stagiaires ou alors moyennement actifs au niveau de la famille pour l'autre moitié.

Les six personnes dans la catégorie « réorientation non-décidée » concerne un peu plus de jeunes. Les hommes du groupe sont célibataires sans enfant. Les trois femmes sont seules avec des enfants. Quatre stagiaires ont connu des expériences de vie difficiles, donc ils mobilisent grandement les institutions. Le passage par le pré-qualifiant a été imposé pour trois personnes du groupe, alors que les trois autres disent maîtriser leur projet.

Les douze personnes dans la catégorie « transition rapide » ont des similarités sur certains aspects. Les personnes ont fait leur recherche de formation de manière autonome, sauf pour une personne qui a fait appel à un professionnel. Neuf personnes parmi les douze de ce groupe ont réalisé une formation pré-qualifiante non-souhaitée au départ. Huit personnes ont été à l'emploi avec des durées d'emploi variées, dont quatre d'entre elles ont rencontré d'importantes difficultés professionnelles. Les douze personnes sont d'origine étrangère, dont trois personnes de seconde génération. Le passage par le pré-qualifiant est perçu comme une imposition pour cinq personnes, comme une proposition pour deux personnes et comme souhaitable pour les cinq autres personnes.

Les cinq personnes dans la catégorie « transition lente » correspondent à deux hommes (un jeune et un plus âgé) et trois femmes autour de la trentaine avec des enfants à charge. Elles sont célibataires sauf une femme. Elles ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Elles perçoivent toutes une allocation d'aide. Elles ont eu un passé professionnel important ou avec des contrats courts dont la durée d'emploi est plus longue que le temps au chômage.

Trois personnes ont effectué une Préformation d'aide aux personnes. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins de trois ans. Quatre personnes ont été entourées d'un professionnel pour choisir leur formation.

Les quatre personnes dans la catégorie « transition critique » sont des mères célibataires avec enfant(s) à charge. Elles ont entre 30 et 46 ans et perçoivent toutes une allocation. Même si les enfants n'ont pas eu des problèmes (maladie, difficultés à l'école, etc) pendant le temps de la formation pré-qualifiante, elles n'arrivent pas à choisir un métier dans lequel se former en regard de la charge familiale. Les quatre stagiaires n'ont pas terminé leurs études primaires ou secondaires. Une seule a un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Certaines d'entre elles ont poursuivi avec une autre formation pré-qualifiante, mais aucune n'est entrée dans une formation qualifiante. Ces stagiaires évoquent très peu la présence d'agent d'insertion pour les guider, les orienter, les soutenir dans leur transition. Trois stagiaires ont eu des contrats d'emploi plus courts que la durée de chômage, et la dernière a eu de longs contrats d'emploi. Les réseaux familial ou institutionnel sont très actifs pour deux stagiaires, et beaucoup moins pour les deux autres.

Les trois personnes dans la catégorie « arrêt de la formation qualifiante » sont des hommes d'âges très variés, avec un diplôme du primaire à l'étranger ou de l'enseignement secondaire inférieur. L'arrêt de la formation est lié à la décision de l'opérateur de formation, à une dégradation des conditions de vie ou d'une opportunité d'emploi. Deux personnes ont vécu la formation pré-qualifiante comme une contrainte pour accéder au qualifiant, dont la prescription a été faite par un organisme de formation pour la personne issue de l'immigration. Leurs réseaux institutionnel et familial sont peu actifs, voire inexistantes et ce, même si deux d'entre eux sont bénéficiaires d'allocations. La durée d'inscription à Actiris au moment de la formation est de moins d'un an.

Les trois personnes dans la catégorie « vers l'emploi » après la formation pré-qualifiante sont des femmes, mères avec un ou deux enfants à charge, dont l'une d'entre elles est célibataire. Elles ont un niveau de diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou supérieur, obtenu en Belgique ou à l'étranger. Elles sont d'âges variés, et deux d'entre elles ont effectué une Formation de base. La durée d'inscription à Actiris au moment de l'entrée en formation est de moins de trois ans. La priorité est donnée à l'emploi, soit volontairement, soit en raison des conditions de vie ou des dispositions liées à l'apprentissage.

En regardant de façon transversale les issues possibles du pré-qualifiant, les catégories « réorientation décidée » et « arrêt de la formation qualifiante » comportent une plus grande majorité d'hommes. À l'inverse, les catégories « transition critique » et « vers l'emploi après le pré-qualifiant » concernent beaucoup plus les femmes et, plus particulièrement, des mères célibataires. La catégorie « réorientation non-décidée » contient plutôt des individus jeunes, célibataires et ayant vécu des expériences de vie difficiles.

La catégorie « transition rapide vers le qualifiant » comporte des individus ayant fait leur recherche d'informations de manière autonome pour entrer dans le pré-qualifiant. La catégorie « arrêt prématuré de la formation pré-qualifiante » concerne des personnes toutes diplômées de l'enseignement primaire et ayant réalisé une Formation de base en français. Les autres catégories n'ont pas de spécificité au niveau du type de formation, à l'exception de la catégorie « transition lente vers le qualifiant » qui contient des personnes ayant réalisé une formation d'aide aux personnes.

F. DES CONDITIONS DE VIE COMME OBSTACLES OU LEVIERS ?

Parmi les quarante stagiaires, seuls quelques-uns ont rencontré une petite difficulté lors de la formation pré-qualifiante. D'autres personnes ont eu des obstacles plus importants et/ou se cumulant. Certaines caractéristiques individuelles ou de l'environnement peuvent intervenir dans le déroulement et l'issue de la formation, dans le sens de créer ou lever les obstacles. Chaque stagiaire a une situation singulière et un vécu unique de la formation pré-qualifiante. Mais, certains obstacles ou leviers apparaissent de manière récurrente.

Le public, concerné par les formations pré-qualifiantes, a tendance à cumuler des difficultés du point de vue des conditions de vie, qui font références aux volets situationnel et dispositionnel. Ces difficultés, telles que la charge mentale forte, la charge de famille, les problèmes de santé, de logement et/ou financiers, le faible parcours scolaire, peuvent s'additionner et se renforcer mutuellement : être mère célibataire et isolée, d'origine étrangère, avec des problèmes de santé, sans revenus propres ou subir une perte importante de revenus, avoir une charge familiale importante, avoir des problèmes de logements et des difficultés d'apprentissage, etc. À ces difficultés s'ajoutent les obstacles informationnels et institutionnels qui peuvent désavantager les personnes pour l'engagement et le maintien en formation. Les obstacles, quel que soit leur type, peuvent être considérablement accentués au moment de la concrétisation du projet de la formation lorsqu'un accompagnement plus personnalisé est absent ou qu'il ne tient pas dans la durée. Au final, la plupart des personnes sont laissées seules face aux difficultés liées aux conditions de vie.

Malgré les situations de vie peu favorables, les stagiaires arrivent à se maintenir en formation et à envisager des futurs projets de formation. L'analyse a montré que leur entrée en formation est liée au fait qu'ils ont pu stabiliser leurs conditions de vie et mobiliser les ressources nécessaires à la concrétisation de leur projet. La stabilisation des conditions de vie dans le temps importe plus que les conditions elles-mêmes. Il en est de même en formation. Plusieurs leviers sont identifiés et ce, quelles que soient les trajectoires de formation. Il s'agit de la motivation à se former, la confiance conférée par de précédentes expériences de vie positives (scolaire, professionnelle, etc.), la connaissance du monde de la formation et la capacité à chercher l'information, le soutien du formateur, du groupe de formation ou de la famille, l'accompagnement individualisé assuré par des professionnels, l'enchaînement de formation construit ou proposé, etc.

L'engagement en formation, le maintien et la transition ne sont pas le résultat d'un seul élément mais, de plusieurs qui, en s'associant, forment une multitude de combinaisons variées. Ces combinaisons deviennent des leviers efficaces pour permettre à ces personnes de réaliser leurs formations. Dans ce cas, les leviers prennent plus d'importance et empêchent que les difficultés rencontrées ne se transforment en réels obstacles à l'engagement et au maintien en formation.

Les leviers concernent tous les profils rencontrés, même les personnes partant a priori avec des difficultés supplémentaires en matière de conditions de vie. Ainsi, on retrouve dans « ces fonctionnements » : des personnes d'origine étrangère, des personnes ne parlant pas le français, des personnes à la faible ou difficile expérience scolaire, des personnes isolées, des mères célibataires, etc. Cela renvoie tant à la relativité des difficultés, notamment en lien avec leur dimension subjective, qu'à l'importance d'une aide extérieure (a fortiori des professionnels en lien (in)direct avec la formation), lorsque plusieurs difficultés importantes se cumulent et pèsent sur une même trajectoire.

Deux facteurs sont effectivement bloquants dans le bon déroulement de la formation jusqu'à son terme et dans l'enchaînement d'une autre formation. Il s'agit des problèmes de santé personnelle ou dans l'entourage proche (barrière situationnelle) et des difficultés d'apprentissage insurmontables (barrière dispositionnelle). La fin de la formation peut être décidée par la personne ou par l'opérateur (barrière institutionnelle). Les facteurs bloquants n'interviennent pas systématiquement de la même manière selon le type de décision. Dans le cas où la personne décide la fin de la formation, ce sont effectivement les conditions de vie qui vont directement contraindre à l'abandon de la formation ou la poursuite d'une autre formation. Dans le cas d'une décision prise par l'opérateur, les conditions de vie vont jouer de manière indirecte, en se confrontant aux normes de fonctionnement de l'opérateur (barrière institutionnelle via les tests, règles de présence, etc.) ou au manque d'information et de compréhension de ce fonctionnement (barrière informationnelle). La formation peut être, par ailleurs, interrompue pour une opportunité d'emploi. Ces situations sont caractéristiques des catégories « arrêt prématuré de la formation pré-qualifiante », « arrêt de la formation qualifiante » et « vers l'emploi après le pré-qualifiant ».

G. RÉFLEXION SUR LA SÉCURISATION DES INDIVIDUS DANS LES PARCOURS

La présente étude qualitative sur les conditions de vie des stagiaires et les obstacles en formation pré-qualifiante s'inscrit dans un projet d'étude plus large sur la sécurisation des individus au sein des parcours en formation. Une précédente étude statistique interne a été réalisée sur le passage du pré-qualifiant au qualifiant, à partir d'une cohorte de stagiaires sortie en 2017. Produite en 2020, elle est intitulée « Sécurisation des individus au sein des parcours en formation, dans le cadre de l'offre régie par Bruxelles Formation ». Des recommandations ont déjà été rédigées pour la partie quantitative. Une articulation des deux études et des recommandations sera faite ultérieurement.

L'analyse des obstacles et les leviers à l'engagement et au maintien en formation permet de dégager des réflexions pertinentes pour nourrir le travail d'articulation à venir en matière de sécurisation des individus dans les parcours. La première réflexion concerne une mise en perspective de la notion de parcours. La deuxième réflexion porte sur les transitions au sein des parcours.

Dans le cadre des politiques sociales actuelles dites « d'activation », le « parcours » est un terme qui rend compte de toutes les démarches réalisées par et pour une personne pour atteindre des objectifs de formation, qu'ils soient fixés seul ou avec l'aide de professionnels. Selon Vrancken et Macquet (2006), les politiques et programmes d'aide considèrent que la prise en main de ce parcours incombe avant tout à la personne concernée.

Par rapport aux formations, le « parcours » est également un outil grâce auquel différentes actions de formation peuvent s'organiser, s'enchaîner et se combiner. Son utilisation rend compte des enjeux d'articulation, de cohérence et d'aboutissement à intégrer pour penser les actions de formation à l'égard des candidats et des stagiaires. Le mot en lui-même permet de reconnaître plus implicitement l'idée de durée et d'itération. L'usage du « parcours », comme mot et comme outil, est largement généralisé parmi les professionnels de la formation pour adultes, en ce compris dans les services d'études et de recherches.

Malgré cela, le terme « parcours » a été peu utilisé dans la présente étude, car les stagiaires n'utilisent pas ce vocable. Les individus interrogés racontent un enchaînement d'événements, d'étapes, de formations sans se référer au parcours. Ils expliquent souhaiter faire une formation, peut-être une deuxième voire une troisième, et certains parmi eux en ont même déjà effectué plusieurs auparavant. Chacun peut, selon ses propres ressources, envisager un enchaînement de formations. Cet enchaînement peut être imposé, proposé ou soutenu par des professionnels. Pour certains, l'enchaînement s'envisage et/ou se réalise de façon logique et évidente. Pour d'autres, non. Ainsi, la réalité des stagiaires, soit « les enchaînements de formation », ne recoupe pas systématiquement avec « l'outil parcours » prévu par les professionnels de la formation pour adultes.

La deuxième réflexion qui se dégage de la présente étude porte sur les transitions et découle directement de la réflexion sur le parcours. Comme l'enchaînement entre pré-qualifiant et qualifiant n'est ni immédiat, ni automatique, cela implique que les transitions sont des temps à part entière dans la réalisation du projet de formation. Loin d'être figées, les transitions se caractérisent par des démarches, des rencontres, des tentatives, des attentes, etc.

Des obstacles et des leviers peuvent apparaître pendant ces transitions, comme nous l'avons vu pour les différentes étapes de la formation analysées dans le rapport. Cela suscite de nouvelles questions : peut-on dégager des obstacles ou des leviers propres à ce moment de transition dans le « parcours de formation » ? Sont-ils davantage liés à l'individu ou aux institutions ? Comment peuvent-ils affecter voire modifier le projet initial de formation ? L'individu estime-t-il avoir le choix par rapport à ces changements ? Dès lors, les transitions apparaissent comme des objets d'analyse à part entière pour questionner « le fonctionnement » du « parcours » de formation.

Ainsi, l'étude des obstacles et des leviers à l'engagement et au maintien en formation, en partant du vécu des stagiaires, propose des éclairages différents des notions de « parcours » et de « transitions ». Ce faisant, l'étude soulève l'importance de sécuriser, non pas seulement des parcours, mais aussi des individus en les soutenant dans leur enchaînement de formation, alors qu'ils font face aux conditions et aux imprévus de la vie.

8

BIBLIOGRAPHIE

BANDURA A. (2003), *Auto-efficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle*. De Boeck, Bruxelles.

BONVIN J.-M. et FARVAQUE N. (2008), *Amartya Sen. Une politique de la liberté*. Michalon, Paris.

BRUXELLES FORMATION (2018), « *Précarité du public en formation professionnelle en région bruxelloise en 2015. Bruxelles Formation et partenaires. Étude sur base de données administratives* ». Rapport réalisé en collaboration avec le service d'étude de l'ULB Métics. Adresse URL : https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2019/07/Pr%C3%A9carit%C3%A9_public_formation_professionnelle_r%C3%A9gion_bruxelloise_2015.pdf

BRUXELLES FORMATION (2020), « *Sécurisation des individus au sein des parcours en formation, dans le cadre de l'offre régie par Bruxelles Formation* », document en interne.

CAPEAU B., CHERCHYE L., DECANQ K., DECOSTER A., De ROCK B., MANIQUET F., NYS A., PERILLEUX G., RAMAEKERS E., RONGE Z., SCHOKKAERT E., VERMEULEN F. (2018). « *En faut-il peu pour être heureux ? Conditions de vie, bonheur et bien-être en Belgique* ». *Regards économiques*, n° 144, pp. 1-12.

COULON A. (2007), *L'ethnométhodologie. Que sais-je ?* Presses Universitaires de France, Paris.

CORTEEL D. et ZIMMERMAN B. (2007), « *Capacités et développement professionnel* », *Formation Emploi*, n° 98, pp. 25-39.

CROSS K.P. (1981), *Adult as Learners: Increasing Participation and Facilitating Learning*. Jossey-BassSan, Francisco.

DARKENWALD G.G. et MERRIAM S.B. (1982), *Adult Education: Foundations of Practice*. Harper & Row, New York.

DE MUNCK J. et ZIMMERMANN B. (dir.) (2008), *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*. Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences sociales, Paris.

GIRSEF et SONECOM (2015), « *Enquête de suivi de l'insertion des demandeurs d'emploi FSE Wallonie-Bruxelles. Rapport Final* ».

LAVOIE N, LEVESQUE J.-Y. et AUBIN-HORTH, S. (2008), « Le retour en formation chez les adultes peu scolarisés : un faisceau d'obstacles ». *Éducation et Sociétés*, n° 22, pp. 161-178.

LEFÈVRE C. (1997), « Un modèle multidimensionnel de la qualité de vie : Analyse des bénéfices des entreprises de formation par le travail en Hainaut », *Les Cahiers du CERISIS*, n° 3b.

LEVENE T. et BROS F. (2011), « Trajectoires professionnelles et rapports à la formation d'adultes et jeunes adultes en parcours d'insertion ». *Savoirs*, n° 26, pp. 85-108.

QUIGLEY B.A. et ARROWSMITH S. (1997), « The Non participation of Undereducated Adults », in BELANGER P. et TUIJNMAN A. (dir.) *New Patterns of Adult Learning: a Six-Country Comparative Study*. Pergamon Press, Paris et Hambourg, pp. 101-129.

REMY C. (2016), *Des partenariats publics privés pour l'insertion des demandeurs d'emploi : une question de confiance ?* Ciriec, Belgique.

SEN A. (1993) [1987], *Ethique et économie*. PUF, Paris.

SEN A. (2000), *Repenser l'inégalité*. Seuil, France.

SEN A. (2005), *Rationalité et liberté en économie*. Odile Jacob, Paris.

SOLAR C., BARIL D., ROUSSEL J.-F. et LAUZON N. (2016), « Les obstacles à la formation en entreprise ». *Savoirs*, n° 41, pp. 9-54.

VRANCKEN D. et MACQUET C. (2006), *Le travail sur soi. Vers une psychologisation de la société?*, Collection Perspectives sociologiques, Belin, Paris.

VERHOEVEN M., ORIANNE J.-F. et DUPRIEZ V. (2007), « Vers des politiques d'éducation « capacitanes » ? », *Formation emploi*, n° 98, pp. 93-107.

ZUNE M., DEMAZIERE D. et UGEUX E. (2017), « *Les expériences de l'exclusion du chômage. Recherche qualitative* ». Rapport réalisé par le GIRSEF IACCHOS de l'UCL pour l'Observatoire bruxellois de l'emploi – Actiris.

9

ANNEXE

PRÉSENTATION DES STAGIAIRES INTERROGÉS

🗨️ **Aïda**, femme de 35 ans, primo-arrivante de la Côte d'Ivoire, vit seule, trois enfants à charge restés au pays dont un enfant biologique (4 ans) et deux enfants (plus jeunes) de sa sœur. Études secondaires inachevées (étranger). Ouverture d'un commerce, puis elle quitte le pays. Arrivée en Belgique en 2016. Asile obtenu en 5 mois. Après 9 mois de remise à niveau, Préformation d'aide aux personnes et inscription dans la formation qualifiante de 20 mois. Demandeuse d'emploi depuis un à deux ans percevant les allocations du CPAS. Loue un petit studio.

🗨️ **Aïssatou**, femme de 22 ans, primo-arrivante guinéenne. Arrivée en Belgique. Célibataire, vit avec sa fille de 15 mois. Demandeuse d'emploi percevant les allocations du CPAS depuis un à deux ans. Études secondaires inachevées (étranger), sans expérience professionnelle. Formation de type « Formation de base » en OISP. Auparavant, une Formation de base également, inachevée. Elle poursuit ensuite avec une autre Formation de base.

🗨️ **Akim**, homme de 22 ans, célibataire sans enfant, vit chez ses parents avec ses deux sœurs. D'origine étrangère de deuxième génération. Après ses études secondaires, études en langues mais échoue. Réorientation vers des études en informatique où il échoue également. Devenant non finançable, il tente d'entrer auprès de deux opérateurs de formation en informatique. Les tests non réussis, Bruxelles Formation l'invite à suivre une formation généraliste de sensibilisation aux métiers TIC. Aucune allocation, inscrit comme demandeur d'emploi libre.

🗨️ **Amal**, femme de 42 ans, primo-arrivante marocaine, veuve avec deux enfants en bas âge. Arrivée à 22 ans en Belgique avec un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et un diplôme d'une école privée bancaire non reconnue. Emploi dans la vente pendant 17 ans puis la succursale a fermé. Demandeuse d'emploi, allocataire du chômage entre un et deux ans, dont elle a honte. Préformation puis formation qualifiante comme employée administrative.

🗨️ **Amina**, femme de 43 ans, primo-arrivante marocaine, arrivée en Belgique en 1998, séparée, vit avec ses deux enfants de 16 et 20 ans. Demandeuse d'emploi percevant les allocations de chômage, depuis deux à cinq ans. Primaires achevées à l'étranger, employée pendant plus de 10 ans dans une même entreprise. Formation de type Formation de base, chez un partenaire. Au préalable, formation en néerlandais et en couture (en néerlandais). Enchaînement direct sur le module de formation suivant, chez le même opérateur.

🗨 **Angelos**, homme de 19 ans, d'origine étrangère de deuxième génération, célibataire sans enfant, vit dans l'appartement au-dessus de chez ses parents, soutien financier des parents. Tentative de suivre des cours dans une université à l'étranger mais abandon. Inscription chez Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation généraliste de sensibilisation aux métiers TIC. Finalement, reprise des cours à l'université.

🗨 **Audrey**, femme de 33 ans, d'origine belge, en couple avec quatre enfants en bas âge. Jeunesse vécue en institution. Diplôme du primaire. Emploi dans le nettoyage pour retrouver ses droits aux allocations. Soutien de la Mission locale. Formation de secouriste, et travaille comme ambulancière. Inscription comme demandeuse d'emploi depuis un à deux ans, avec perception d'une allocation. Préformation aide aux personnes et inscription en formation qualifiante, avec neuf mois d'attente entre les deux. L'environnement familial aide pour la garde du bébé.

🗨 **Bernadette**, femme de 29 ans, primo-arrivante du Congo, arrivée en 2012, vit seule avec un enfant en bas âge et enceinte. Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur à l'étranger. L'arrivée de son premier enfant lui donne droit à un permis de séjour de 5 ans. Allocataire du CPAS. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Remise à niveau en français, puis formation de type sensibilisation et Détermination professionnelle. Puis, formation auxiliaire de crèche si tests réussis.

🗨 **Bertrand**, homme de 31 ans, vit seul, sans enfant. D'origine étrangère de deuxième génération. Diplôme du secondaire supérieur. Études d'histoire à l'université non finies, niveau bachelor obtenu. Emploi dans l'Horeca. Formation comme électricien non finie. Formation carreleur mais Préformation échouée. Bénévolat dans un magasin de vêtements. Allocation de chômage, inscrit à Actiris depuis deux à cinq ans au moment de l'inscription en formation. Loyer à bas prix.

🗨 **Chéïma**, femme de 50 ans, trois enfants. D'origine étrangère de deuxième génération. Scolarisée en Belgique, puis suit son père au Maroc à l'âge de 16 ans. Impossibilité de faire des études. Mariage et trois enfants. Retour en Belgique en 2000 avec les enfants, puis le mari suit. Formation puis emploi dans une cuisine d'un hôpital. Problèmes de santé, donc quitte son emploi. Contrat de remplacement comme vendeuse pendant un an. Période de chômage entre deux et cinq ans. Mari trouve de l'emploi. Formation de type sensibilisation et Détermination professionnelle. Ne sait pas vers quoi se diriger, mais potentiel emploi sur son lieu de stage, donc dans la vente.

🗨 **Dalil**, homme de 45 ans, primo-arrivant algérien, en Belgique depuis plus de 20 ans, remarié, vit avec sa femme enceinte. Certificat d'études secondaires inférieures à l'étranger. Plusieurs emplois exercés dans le domaine de la construction. Demandeur d'emploi percevant une allocation de chômage. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée à Bruxelles Formation. Auparavant, plusieurs formations en langues. Poursuite dans le qualifiant.

🗨 **Désiré**, homme de 47 ans, originaire du Cameroun. Diplôme de l'enseignement supérieur et métier de logisticien portuaire dans son pays. Son parcours d'intégration en Belgique dure 8 ans. Célibataire et allocation du CPAS. Travail informel. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Préformation tuyauteur puis formation qualifiante. Allocation stoppée pendant la formation qualifiante.

🗨 **Diya**, femme de 29 ans, primo-arrivante marocaine arrivée en 2012, mariée, vit avec son mari et ses deux enfants (3 et 6 ans). Certificat d'études secondaires supérieures à l'étranger, sans expérience professionnelle. Demandeuse d'emploi libre depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Financièrement dépendante de son mari percevant une allocation de la mutuelle. Formation de type Détermination ciblée chez un partenaire. Au préalable, des formations en langues (français et néerlandais). Enchaînement direct avec une formation qualifiante.

🗨 **Dounia**, femme de 34 ans, veuve avec quatre enfants (entre 8 et 16 ans). Diplôme de primaire. Pas d'expérience professionnelle. Inscription à Actiris depuis plus de dix ans au moment de l'entrée en formation. Allocation du CPAS. Préformation en employée de bureau. Pendant la formation, maladie et décès de son père, enterrement au Maroc, problèmes de santé la concernant ainsi que sa fille, problème de logement, donc déménagement. Test d'entrée en formation qualifiante non réussi, donc sensation d'injustice.

🗨 **Driss**, homme de 41 ans, originaire du Maroc de deuxième génération. Célibataire sans enfant. Diplôme du secondaire inférieur. Travaille sur les marchés pendant quinze ans. Arrêt car trop de concurrence. Soutien du père pour faire les démarches et accès à un logement à prix réduit. Allocataire du CPAS. Formation de type sensibilisation et orientation. Formation d'un mois en informatique. Formation qualifiante en assistant comptable. Sensation d'avoir vivoté et perdu son temps.

🗨 **Faruk**, homme de 45 ans, d'origine étrangère de deuxième génération, marié, vit avec sa femme et leurs trois enfants (8 ans, 15 ans et 18 ans). Certificat d'études secondaires inférieures (enseignement spécialisé). Longue carrière professionnelle chez le même employeur. Demandeur d'emploi percevant des allocations de chômage. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée à Bruxelles Formation. C'est sa première formation. Poursuite dans le qualifiant, mais interruption en cours de formation.

🗨 **Francisco**, homme de 44 ans, primo-arrivant espagnol arrivé en 2016, marié sans enfant, vit seul avec son épouse. Diplôme universitaire en Espagne. Longue expérience professionnelle dans son pays. Demandeur d'emploi libre, financièrement dépendant de son épouse. Inscription à Actiris entre un et deux ans au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée chez un partenaire. Auparavant, plusieurs formations à son actif (formation professionnelle et en langues). Poursuite en formation qualifiante.

🗨 **Ismaël**, homme de 19 ans, primo-arrivant syrien arrivée en 2017, célibataire, vit en colocation avec son oncle. Demandeur d'emploi libre percevant des allocations du CPAS. Études primaires inachevées à l'étranger et expérience professionnelle en tant que menuisier dans son pays. Formation de type « de base ». Interruption de la formation. Reprise en CEFA.

🗨 **Jamâl**, homme de 29 ans, primo-arrivant camerounais arrivé en 2011, vit avec sa concubine et leur enfant. Sous permis de séjour renouvelable chaque mois. Financièrement dépendant de sa femme. Demandeur d'emploi libre. Diplôme de primaire à l'étranger. Quelques expériences professionnelles dans son pays d'origine. Formation de type Formation de base en OISP. Une formation en langue en 2015. Interruption de la formation, sans reprise depuis lors.

🗨 **Joseph**, homme de 29 ans, originaire du Congo arrivé en 2009, divorcé avec deux enfants pas à charge, vit seul. Diplôme de primaire à l'étranger. Parcours d'intégration long de six ans. Travail informel. Formation technicien de surface en 2015. Contrat de remplacement d'un peu moins d'un an. Pas droit aux allocations de chômage, donc CPAS. Préformation carrelage, puis formation qualifiante, mais formation arrêtée par le centre. Sensation de décision injuste. Formation par le travail en pavage.

🗨 **Laurent**, homme de 52 ans, belge, vit seul, deux grands enfants autonomes. Employé pendant vingt-huit ans dans le journalisme. Allocation de chômage. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation en néerlandais de décembre 2017 à juin 2018. Soutien antenne Actiris. Préformation aide aux personnes. Puis, formation qualifiante, après neuf mois d'attente.

🗨 **Leyla**, femme de 29 ans, primo-arrivante marocaine arrivée en 2009, célibataire, vit chez ses parents. Émargeant du CPAS sans percevoir de revenus propres. Diplôme de primaire de l'étranger. Sans expérience professionnelle avant son arrivée en Belgique à 18 ans. Formation de type Détermination ciblée en OISP, précédée d'une Préformation. Au préalable, plusieurs formations en alphabétisation, trois formations de base, dont la dernière inachevée. Plusieurs formations en néerlandais puis en anglais. Poursuite en formation qualifiante.

🗨 **Lory**, femme de 34 ans, belge, célibataire, vivant en maison thérapeutique, mère de deux enfants placés (11 ans et 3 ans). Demandeuse d'emploi percevant les allocations du CPAS. Études secondaires interrompues (CEB comme dernier diplôme). Alternance de chômage, petits emplois, séjours en hôpital. Plusieurs formations pré-qualifiantes et qualifiantes, majoritairement inachevées. Formation de type Formation de base en OISP. Tentative de poursuite en formation qualifiante, mais refus. Sans reprise depuis lors.

🗨 **Maliha**, femme de 31 ans, originaire de Guinée, arrivée à 16 ans en Belgique, 7 enfants dont 5 encore à charge (biologique et de son ex-mari), veuve. Diplôme de primaire à l'étranger. Formation en titre-service en 2007. Emploi pendant dix ans puis licenciée car enfant malade. Dépression. Demandeuse d'emploi depuis plus de dix ans. Allocation du CPAS. Formation de type Sensibilisation et orientation professionnelle. Manque de confiance en elle. Réfléchit à son orientation.

🗨 **Maryam**, femme de 36 ans, primo-arrivante marocaine arrivée en 2014, mariée, quatre enfants âgés de 3 à 15 ans. Demandeuse d'emploi depuis cinq à dix ans percevant des allocations de chômage. Études secondaires entamées à l'étranger. Plusieurs expériences professionnelles en Belgique. Formation de type Formation de base en OISP, précédée de la même formation en 2015-2016. Poursuite dans une formation en langue visant l'apprentissage du néerlandais.

🗨 **Maxence**, homme de 23 ans, d'origine belge, célibataire sans enfant, vit chez ses parents. Demandeur d'emploi libre ne percevant aucune allocation. Études secondaires inachevées (CEB comme dernier diplôme). Plusieurs formations (photographie et obtenir le CESS), également inachevées. Formation de type Formation de base. Pas de poursuite de formation. Entame un stage first.

🗨 **Morgane**, femme de 35 ans, séparée avec trois enfants à charge (entre 4 et 8 ans), originaire de l'île de la Réunion. Diplômée de l'enseignement secondaire inférieur à l'étranger. Emploi dans la vente et l'Horeca dans son pays d'origine. Arrivée en Belgique avec son mari. Travaille dans l'Horeca puis arrêt au moment de sa deuxième grossesse. Aide du CPAS suite à des menaces du mari. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination généraliste. Projet professionnel très clair, auprès des enfants.

🗨 **Naëlle**, femme de 39 ans, primo-arrivante marocaine arrivée en 2007, mariée, vit avec son mari et ses deux enfants (7 et 10 ans). Demandeuse d'emploi depuis deux à cinq ans, percevant des allocations de chômage. Études secondaires à l'étranger inachevées. Plusieurs contrats en Belgique dans l'hôtellerie. Formation de type Formation de base en OISP, précédée d'une première Formation de base, chez un autre partenaire. Poursuite en qualifiant.

🗨 **Naranbaatar**, homme de 45 ans, originaire de Mongolie. Vit seul. Diplômé du secondaire supérieur à l'étranger. Guide touriste à cheval dans son pays. Il épouse une française et vient vivre en Belgique. Divorce quelques années après. Il reçoit ses papiers après un an. Après avoir suivi une formation dans l'Horeca, travaille dans le restaurant d'un grand hôtel pendant 7 ans. Suite à des problèmes de bras et de dos, il quitte son emploi. Perception d'une allocation de chômage trois mois plus tard. Inscription à Actiris entre un et deux ans au moment de l'entrée en formation. Formation de type sensibilisation et orientation professionnelle.

🗨 **Nouria**, femme de 41 ans, originaire du Maroc, vit avec ses trois enfants (entre 7 et 11 ans). Diplômée en gestion et en informatique à l'étranger. Son mari est reparti au pays. Il ne voulait pas qu'elle entreprenne une formation. Perception d'une allocation du CPAS. Inscription à Actiris entre deux et cinq ans au moment de l'entrée en formation. Préformation comme employée de bureau poursuivie par une formation qualifiante.

🗨 **Osman**, homme de 19 ans, célibataire sans enfant, vit chez ses parents. D'origine étrangère de deuxième génération. Diplômé de l'enseignement spécialisé. Cherche sa voie depuis la sortie de l'école. Demandeur d'emploi libre. Formation de webdesigner arrêtée. Puis, formation de type Sensibilisation aux métiers TIC.

🗨 **Pierre**, homme de 49 ans, primo-arrivant RDC arrivé en 2000, célibataire, vit en colocation. Demandeur d'emploi percevant les allocations de chômage. Études secondaires inachevées à l'étranger. Une expérience professionnelle en tant qu'article 60, précédée d'une Préformation. Inscription à Actiris entre cinq à dix ans au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée en OISP. Poursuite dans le pré-qualifiant.

🗨 **Rita**, femme de 29 ans, réfugiée politique ayant fui la Guinée, arrivée en Belgique en 2016, mère célibataire, vit avec son enfant de 2 ans. Diplôme indéterminé, une première expérience de formation et de travail en Italie. Demandeuse d'emploi libre percevant les allocations du CPAS. Formation de type Formation de base en OISP, précédée d'une remise à niveau. Poursuite en pré-qualifiant (second module de la remise à niveau, chez le même opérateur OISP).

- 🗨 **Rose**, femme de 30 ans, primo-arrivante de RDC arrivée en 2014, mère célibataire, vit avec son enfant de 3 ans. Diplôme de l'enseignement supérieur de l'étranger. Une première expérience professionnelle. Demandeuse d'emploi percevant les allocations du CPAS. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée en OISP, précédée d'une remise à niveau. Poursuite en pré-qualifiant (formation de type remise à niveau, chez un autre opérateur OISP).
- 🗨 **Selma**, femme de 32 ans, d'origine maghrébine de deuxième génération, mariée, deux enfants de 4 et 8 ans. Demandeuse d'emploi percevant des allocations de chômage à mi-temps. Certificat d'études secondaires supérieures, plusieurs expériences professionnelles. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Formation de type Formation de base, en OISP. Unique formation, pas de poursuite.
- 🗨 **Soan**, homme de 21 ans, d'origine étrangère de deuxième génération, célibataire sans enfant, vit chez ses parents. Diplôme de l'enseignement secondaire comme technicien chimiste. Métier exercé qu'il n'aimait pas. Formation dans le gardiennage. Travaille dans le domaine en intérim. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Préformation en parallèle en police. Test d'entrée en police.
- 🗨 **Souleymane**, homme de 26 ans, d'origine marocaine de deuxième génération, célibataire sans enfant, vit chez ses parents, avec ses frères et sœurs. Demandeur d'emploi percevant des allocations de chômage. Diplôme du secondaire inférieur (enseignement spécialisé). Expérience professionnelle de 2 ans (CPE). Inscription à Actiris entre un et deux ans au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée. C'est sa première formation. Poursuite en formation qualifiante.
- 🗨 **Tahra**, femme de 46 ans, d'origine marocaine de deuxième génération, mère célibataire, vit avec son enfant de 10 ans. Émergeant du CPAS, elle perçoit le RIS, complété par quelques heures de travail en ALE. Certificat d'études secondaires inférieures. Plusieurs expériences professionnelles. Inscription à Actiris depuis plus de dix ans au moment de l'entrée en formation. Formation de type Détermination ciblée en OISP, précédée d'une remise à niveau et d'une première Détermination générale, en 2015. En attente pour pouvoir poursuivre en formation qualifiante.
- 🗨 **Utku**, homme de 22 ans, d'origine étrangère de deuxième génération, vit chez ses parents avec quatre frères et sœurs. Pas d'allocation. Diplôme du secondaire inférieur mais ne sait pas quoi faire comme métier ou formation. Il tente les langues, la vente mais sans succès. Importantes difficultés psychologiques et relationnelles, ce qui lui pose problème en formation. Inscription à Actiris entre deux et cinq ans au moment de l'entrée en formation. Détermination généraliste pour définir une orientation professionnelle. Se sent perdu en fin de celle-ci.
- 🗨 **Yem**, homme de 27 ans, originaire du Congo, en Belgique depuis plus de vingt ans. Vit seul sans enfant, mais aide financière des parents pour le logement. Études secondaires supérieures à l'étranger. Inscription à Actiris depuis moins d'un an au moment de l'entrée en formation. Préformation tuyauteur, puis formation qualifiante.

