



Avec le soutien du Fonds Social Européen



Projet participe :

La participation en pratique

Exemples de démarche participative

---





# Quand la parole est aux formateurs

## Compte-rendu des groupes de réflexions et d'actions

### Introduction : rappel du contexte

**A**u cours du dernier trimestre 2002, CALIF, en collaboration avec l'Université de Liège (CRIS-ULg) a opéré un important relevé, sous forme d'enquête à la fois quantitative et qualitative. Cette enquête portait sur les pratiques participatives et les moyens disponibles dans les organismes en matière de participation des stagiaires.

Le premier tiers de l'année 2003 fut ensuite essentiellement dédié au traitement (encodage et analyse) des données récoltées, toujours en collaboration étroite avec notre partenaire universitaire (CRIS-ULg).

La présentation des données et des résultats de leur traitement à un panel d'acteurs dépassant le cadre des partenaires du projet PARTICIPE, ainsi que les questionnements et débats qui s'en sont suivis, ont donné lieu, à l'initiative de CALIF, à la mise en place d'une démarche participative sous forme de « Groupes de Réflexion et d'Action » (G.R.A.). Les sujets de ces groupes, basés sur la méthode des Focus Groups, ont été ceux qui ont suscité le plus l'intérêt des acteurs présents.

Ce sont ainsi 7 « G.R.A. » qui ont été organisés (5 en 2003 et 2 début 2004), respectivement sur les thèmes suivants: Appréhension globale de la charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation – Accueil et information des stagiaires – Respect et dignité – Communication – Accès à la formation et à l'orientation – La participation – La médiation. La tenue et le déroulement de ces groupes ont été assurés par du personnel en interne mais aussi grâce au concours d'intervenants extérieurs (universitaires, institutionnels ou encore privés, partenaires ou non). Cette diversité dans l'animation mais aussi dans la participation toujours libre et volontaire explique les disparités dans les résultats et dans la longueur des discussions et comptes rendus

*Le lecteur trouvera ci-dessous un compte rendu succinct des débats pour chacun de ces groupes.*

### Groupe 1 : La Charte du Stagiaire dans son ensemble - 06 mai 2003 -

Ce premier groupe a débouché sur une action menée concrètement par deux autres partenaires du projet PARTICIPE. En effet, suite aux divers constats réalisés à l'occasion de la rencontre des acteurs du terrain de l'ISP, une action de sensibilisation à l'outil (la Charte) a été mise en place et assurée conjointement dans sa concrétisation par le CSEF de Liège et le CIFIUL (ULg).

L'objet de ce focus était de saisir les perceptions des acteurs du parcours d'insertion de la Charte, de son utilité, des difficultés qu'elle engendre, des avancées qu'elle permet, etc.

### Les 7 groupes de Réflexion et d'Action.

Groupe 1 : La Charte du Stagiaire dans son ensemble

Groupe 2 : Accueil et information des stagiaires

Groupe 3 : Respect et dignité

Groupe 4 : Communication

Groupe 5 : Accès à la formation et à l'orientation

Groupe 6 : Participation

Groupe 7 : Médiation

**La Charte est une «philosophie».** Idéalement présente dans les pratiques et dans les règlements d'ordre intérieur, elle est alors un outil fédérateur autour duquel tous les acteurs accordent leurs pratiques, leurs actions en général. Ces acteurs, ce sont notamment les stagiaires et leurs formateurs, ces derniers étant les interfaces entre la Charte et les stagiaires.

Néanmoins, plusieurs problèmes se posent. C'est le dégageant de ceux-ci qui ont permis à d'autres acteurs du projet PARTICIPE de développer une action en conséquence.

- le contenu de l'outil paraît difficile d'accès.
- aucun dispositif de présentation de la charte n'est prévu pour les formateurs qui se l'approprient donc (quand ils se l'approprient...!) de manière toute personnelle.
- ce manque d'harmonie entre formateurs dans leur perception de charte permet un jeu stratégique des stagiaires qui, en présence de formateurs constituant autant de visions différenciées de l'outil, peuvent jouer avec le flou qui s'installe de la sorte
- « comment pourrions-nous faire pour relayer cette charte ? »
- la charte, c'est un discours, la réalité en représente un autre ...plus concret
- la vision de l'outil est celle d'un cadre normatif « chapeautant » les pratiques hors de tout contexte.
- comment, dans les EFT notamment voire dans les relations aux employeurs, concilier exigences de la Charte et impératifs économiques ?

Parmi les desiderata des professionnels, les plus fréquents portent de diverses manières sur la nécessité de « coller à la réalité quotidienne » et ce, sans remettre en question la nécessité de l'outil. Si le cadre normatif que la charte constitue a le mérite d'exister et d'avoir été construit par l'ensemble des acteurs du secteur, il faut néanmoins que ce cadre ne soit pas autre chose que ce que les participants ont appelé dès le départ une « philosophie » Elle ne doit pas être contraignante afin de permettre une action avec les stagiaires qui partent de la réalité, de leur réalité. On ne change pas les priorités des uns et des autres en quelques jours. C'est un travail de fond. Moins que des outils nouveaux ou des supports spéciaux, c'est de temps dont les professionnels ont besoin. A condition toutefois que celui-ci soit effectivement mis à profit pour faire passer un message, et plus profondément opérer un changement des mentalités. Il s'agit d'un travail dont une parcelle, si infime soit-elle, doit s'opérer au jour le jour. A défaut, si le temps est « perdu », cela ne fera que renforcer cette impression d'un outil qui échappe aux acteurs et qui risque de peser sur le secteur bien plus qu'il ne le soulage dans son fonctionnement quotidien.

## Groupe 2 : Accueil et information des stagiaires - 27 octobre 2003 -

Nous retiendrons principalement les aspects suivants d'une dynamique qui a principalement porté sur l'accueil et l'information des stagiaires envisagés sous l'angle de la qualité, puis d'une réflexion sur les tests, enfin d'une réflexion sur les moyens.

Aborder la qualité a amené les participants à dégager certains freins, certains problèmes qui apparaissent lors de l'accueil et de l'information des stagiaires parmi lesquels le temps généralement trop long consacré à l'accueil et à l'information et, paradoxalement, la masse d'informations à donner risquant de mener in fine à une « désinformation ». Ainsi que la difficulté d'agir en temps réel, *hic et nunc* en cas de nécessité de réorientation.

Les tests de sélection, lorsqu'ils ont lieu au moment de l'accueil, allongent la durée de celui-ci, alourdissent la démarche, « mettent la pression », « détournent » la concentration de la personne (focalisation sur la réussite du test provoquant une « perte » d'informations sur les modalités, statuts...).

Quant à la pertinence des tests, il ressort des échanges qu'ils permettent de veiller à l'homogénéité du groupe de stagiaires, qu'ils sont liés à la durée « limitée » des formations ainsi qu'au type de formation. Néanmoins, cela a soulevé diverses questions et constats dont le risque de mettre, voire de remettre, la personne dans une situation d'échec, le point de vue éthique qui pose questions et la notion d'échec qui est difficile à gérer. En effet, même si la personne est réorientée, l'issue est la même : elle ne peut pas accéder directement à la formation qu'elle souhaitait.

Certaines pistes ont été suggérées pour remédier à certains de ces problèmes et découlent très logiquement des constats faits ci-dessus. Il s'agit de :

- Séparer les tests de l'accueil et de l'information.
- Mettre en place une équipe ou une personne ressource pour les informations.
- Organiser plusieurs « moments » d'information en définissant les priorités et en alternant collectif et individuel.
- Formaliser la façon d'accueillir tout en laissant la place à la libre expression des personnes.

Les moyens sont un inévitable sujet d'interrogations. En effet, le type d'accueil est quasi directement proportionnel aux disponibilités en personnel des centres, elles-mêmes proportionnelles à la taille de la structure. Cela pose des problèmes directs. Par exemple, comment informer directement des personnes en quête d'informations et qui arrivent à l'improviste ?

Enfin, les participants ont insisté sur la nécessité d'informer les personnes dès l'accueil (préalablement à l'entrée en formation donc) sur les points suivants :

- Le contrat : le faire connaître, le concevoir, l'expliquer
- Le règlement d'ordre intérieur
- L'organigramme
- Les mesures de sécurité

### Groupe 3 : Respect et dignité - 12 novembre 2003 -

De l'enquête initiale, il ressort que le respect et la dignité sont des concepts généralement considérés comme compris et intégrés tant par les formateurs que par les stagiaires.

Cependant, dans les faits, il semble que le contenu des concepts diffère d'une personne à l'autre. En réalité, la « pratique » du respect et de la dignité ne fait l'objet d'aucune formalisation et que les termes eux-mêmes ne sont pas définis de façon précise.

Un participant relèvera la marge qu'il peut y avoir « entre ce que l'on prétend faire et ce qui se passe réellement sur le terrain » et l'on peut se poser la question de savoir si les professionnels n'ont pas tendance à se mettre en situation de respect ex-ante. Ainsi si le rapport de l'enquête présente une situation plutôt positive (les stagiaires se sentent respectés), cela peut être dû au fait que l'on s'est adressé à des stagiaires qui ont été acceptés par les centres de formation et non à ceux qui ont été refusés.

Un paradoxe est apparu lors la discussion, paradoxe si on envisage le premier focus group sur la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation. En effet, une chose est apparue évidente aux membres de ce troisième G.R.A. : les stagiaires ne reçoivent aucune garantie objective qu'on les respectera. Or, c'est au respect et à la dignité (et à leur garantie sans aucune discrimination de quelque type que ce soit) mêmes qu'est consacré le premier des six articles de la charte.

Les questions qui ont été les plus largement débattues furent de savoir jusqu'où va le respect ? Comment composer avec des stagiaires demandeurs d'attitudes parfois aussi différentes que le sont les stagiaires eux-mêmes ? Quels modèles de fonctionnement et d'apprentissage adopter face à cette diversité ? Quelles similitudes/différences avec le modèle scolaire classique ? Comment répondre à certaines situations paradoxales telles que celles de certains stagiaires qui se plaignent d'être infantilisés alors que d'autres « demandent » (ou ont plus besoin) réellement une forme de « maternage » (ou d'encadrement très rapproché). Ou encore comment trouver le juste milieu lorsque certains stagiaires n'acceptent pas un modèle scolaire pendant que d'autres se plaignent du manque d'autorité des formateurs et voient dans l'établissement d'un lien d'égal à égal ou de « copinage » leur apparaît parfois comme un manque de respect (je m'en foutisme).

Enfin, abordant le thème de la discrimination, si celle-ci n'est pas nécessairement un manque de respect, n'est-il pas néanmoins plus honnête de prévenir, directement afin de permettre une réorientation, une personne qu'on ne va pas l'accepter dans un stage de formation parce qu'il n'a aucune chance que cela débouche sur un contrat de travail ?

Dès lors, la transparence des méthodes de recrutement serait un bon moyen de ne pas « discriminer », de même que la transparence est nécessaire au niveau des règlements intérieurs. Les règles qui sont établies clairement dès le départ sont plus efficaces que celles inventées en cours de route et qui donnent souvent l'impression d'être injustes et non légitimes. Ce constat rejoint celui final du groupe 2 et montre la nécessité de l'existence d'un cadre suffisamment normé dès le départ.

#### Groupe 4 : Communication - 5 décembre 2003 -

##### Un écart entre deux groupes

Ce groupe a mis en évidence un décalage entre les besoins des participants à l'enquête initiale et les besoins des participants à ce G.R.A. De là, a été dressé le constat de l'utilité d'organiser parfois un débat susceptible d'apporter un éclairage différent voire contradictoire grâce à la participation d'acteurs « réellement intéressés » par une thématique donnée.

Pour les participants à l'enquête, le seul frein réellement exprimé à une qualité optimale de la communication vers le stagiaire concerne la communication écrite. « Ils regrettent le manque d'adaptation des outils de communication au public des stagiaires ». Ceci signifie qu'ils se positionnent en « conséquence » et non en « cause » de ce manque voire même en victimes. Il faudra donc les responsabiliser, leur rendre confiance en eux, afin qu'ils deviennent acteurs de cette situation et adaptent eux-mêmes ces outils de communication.

Pour les participants au G.R.A., la situation est différente, tant par les besoins exprimés, que par les résultats des observations effectuées à cette occasion. Ceux-ci considèrent que « leur mission vise à développer l'autonomie des stagiaires et non leur dépendance », et reconnaissent « certaines difficultés à adapter le niveau et le canal à l'ensemble du groupe ». Il paraît donc essentiel de connaître, comprendre et pouvoir appliquer correctement les techniques et canaux de communication permettant d'atteindre cet objectif d'autonomie.

Certains participants relèvent également « la difficulté des stagiaires à prendre la parole quand on la leur donne. Certains ont des réactions agressives et se taisent se renferment sur eux-mêmes ». D'autres parlent de « difficultés » à réagir lorsque les stagiaires se confient et « craquent ». On a peur de jouer à l'apprenti sorcier : « je ne suis pas psy... ». On mesure aisément l'importance de tels problèmes quand l'enjeu est celui de la participation des bénéficiaires.

### Une attente précise

Celle-ci a été très clairement exprimée par le groupe. Ils recherchent « un lieu de rencontre et d'échanges structurés entre formateurs du secteur », un endroit où l'on pourrait parler de ses problèmes communs, échanger des idées, des expériences et les meilleures pratiques.

Il paraît essentiel de leur apporter satisfaction tout en évitant les risques liés à des échanges uniquement menés sur un mode informel dont on sort *in fine* sans (ou avec très peu) d'apports concrets c'est-à-dire directement applicables sur le terrain dans sa pratique et dans sa vie professionnelle. Ceci amène invariablement à une grande frustration, une grande démotivation, et un abandon à moyen terme du projet.

Les responsables de centres insistent à raison sur le fait qu'ils libèrent les participants sur leur temps de travail et libèrent par la même un budget. Ils attendent donc un retour rapide et important de ce double investissement, lequel retour (feedback) doit également être organisé dans le centre. Force est de constater que c'est encore très peu souvent le cas et que nombre de personnes au terme d'une formation ne sont pas en mesure de diffuser leurs acquis.

### Groupe 5 : Accès à la formation et à l'orientation - 10 décembre 2003 -

La technique la plus répandue, même si pas généralisée, vise prioritairement l'accompagnement du stagiaire par la création/réalisation d'un « projet professionnel ». Au départ d'un entretien individuel visant à construire ce projet, les capacités des stagiaires sont testées (bilan de compétences) et les modules de formations appropriés sont proposés. Pour que le stagiaire puisse se faire rapidement une idée de « ce qui l'attend », les formateurs tentent de le confronter le plus rapidement possible à la réalité via les stages ou une période d'essai pendant laquelle il peut « tourner » dans les différents modules. De cette façon, le stagiaire peut, s'il le souhaite, « tester » plusieurs modules de formation avant de choisir celui qui lui convient le mieux.

Quant à la réorientation, afin d'en assurer la possibilité aux stagiaires, les formateurs en évaluent le besoin à différents moments de la formation soit via un entretien individuel hebdomadaire ou encore suite à un stage. En effet, les formateurs estiment qu'il n'est possible de juger de sa formation que suite au vécu, à la mise en pratique de cette dernière. Si le stage n'est pas évalué positivement par le stagiaire lui-même, la question de la réorientation prend alors tout son sens. Le plus souvent le stagiaire fera l'objet d'un accompagnement individualisé et/ou prendra rendez-vous auprès d'un organisme spécialisé, le plus souvent Carrefour Emploi Formation.

La certification est un autre sujet important. Les stagiaires, dès qu'ils entrent en formation, sont informés de la valeur de la certification qu'ils obtiendront à l'issue du processus. Les formateurs, suite aux amalgames et confusions fréquents, insistent tout particulièrement sur l'importance de faire la différence entre d'une part une certification, la validation de compétences et, d'autre part, un diplôme.

L'information sur des passerelles vers des formations complémentaires est un sujet que les professionnels ne négligent jamais. Elle est quasi toujours complètement assimilée dans la formation dont elle fait partie alors intégrante. Outre l'information, les formateurs cherchent également à combler et surtout à détecter le plus rapidement possible les éventuels autres besoins de formation autre des stagiaires. Pour ce faire, ils ont développé plusieurs outils (bilan de compétences, fascicules, projet personnel, visites d'anciens, jobcoaching, ...) qu'ils exploitent toujours en fonction de trois critères de recherche : l'âge du stagiaire, ses compétences actuelles et le diplôme souhaité.

Enfin, quant il s'agit de réfléchir aux limites des formations, celles-ci sont essentiellement de deux ordres. L'un dépend directement des stagiaires et de leur niveau de motivation. Si les stagiaires ne manifestent aucune motivation, il devient alors impossible, selon les formateurs, de les orienter et de les former correctement. A contrario, il est utile de réfléchir à l'influence réciproque de la motivation manifestée par les uns (formateurs ou stagiaires) sur le niveau de motivation des autres (stagiaires ou formateurs). Le second facteur a trait au manque de temps constaté par les formateurs qui, obligés de donner la priorité à la formation des stagiaires déclarent souvent ne pouvoir consacrer suffisamment de temps à l'orientation.

## Groupe 6 : Participation - 7 avril 2004 -

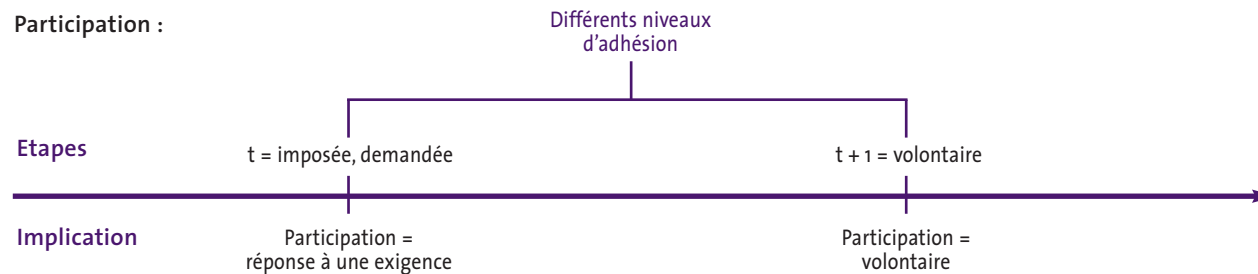
L'objectif de cette séance est de définir :

- La participation : « Participer, c'est... »
- La plus value de la participation : « Participer pourquoi ? »

La définition de la participation passe, au préalable, par une réflexion personnelle sur le fait qu'elle constitue un *moyen* (d'insertion sociale et professionnelle) ou une *finalité* (participer pour participer, être un citoyen actif). De plus, la participation reste un objet difficilement transposable sous une forme commune tant les organismes diffèrent de par leur structure, fonctionnement, population, contenus de formation, organisation... Pour certains, la concertation ne constitue pas encore la participation. Elle reste une étape préalable. Il est, par conséquent, nécessaire d'être clair par rapport à ce que l'on fait et aux mots que l'on emploie. Pour d'autres, définir la participation nécessite de s'interroger sur le pourquoi on le fait et comment on l'évalue.

La participation a été très souvent envisagée au niveau des bénéficiaires et bien moins au niveau des équipes des centres. Or, force est de constater qu'il est plus difficile d'amener les équipes à une réelle participation. Les raisons de contraintes d'horaire sont souvent invoquées. La question reste donc très pertinente de savoir s'il faut imposer la participation par la création d'espaces-temps et la mise en place d'organes de participation ou s'il faut la suggérer. Ne sommes-nous pas également dans une *injonction paradoxale* ? Le projet « Participe » n'est-il pas en contradiction avec ses propres buts ? Si la participation ne peut s'imposer, que faisons-nous d'autre en obligeant la participation à ce projet ? Ne devrait-on pas également s'interroger sur le *caractère normatif* de la participation ? Doit-on absolument participer ? Peut-on obliger quelqu'un à participer ? S'agit-il d'un droit et d'une obligation ?

Participation :



Amener les uns et les autres à la participation signifie changer leurs représentations initiales de la formation (notamment en terme de rôles et de fonctions de l'apprenant et du formateur). Ce changement engendre inévitablement certaines craintes de part et d'autre : peur de perdre son pouvoir, son autorité, peur d'être dépassé, de ne plus avoir le contrôle, peur de ne pas être à la hauteur, peur de devoir prendre des initiatives, peur d'avoir à s'investir davantage,...

Il existe également une *notion de profils*. Les personnes qui participent spontanément sont des personnes qui possèdent certaines caractéristiques communes telles que : une certaine assurance, une facilité d'expression, une confiance en soi élevée. Dès lors, comment amener les autres, ceux qui ne répondent pas à ce profil, à participer ? Une réponse possible est apportée par les séances de préparation à la participation. Ces séances préparent les personnes demandeuses à la prise de parole, à l'identification de ses propres besoins, à la généralisation d'un problème au départ purement personnel,...

### En synthèse :

#### *La participation, c'est :*

- Une prise de conscience que l'on est maître de soi, de son parcours, c'est être conscient de son rôle (acteur);
- Avoir la possibilité d'être consulté et d'agir dans un contexte donné;
- Être motivé (et cela passe parfois par une imposition);
- Être informé et pouvoir disposer de certaines connaissances nécessaires au développement de compétences;
- Un droit mais aussi un devoir;
- S'informer (s'informer étant déjà une façon de participer);
- Être conscients qu'il existe des enjeux personnels (en terme de coûts/bénéfices);
- Pas une solution à tout !
- Dans un cadre défini;
- Un déclencheur de plein d'autres choses...

#### *Les enjeux :*

- Avantages (coûts/bénéfices);
- Le pourquoi : contexte, population, obligations ?
- Quels sont les objectifs que l'on se fixe ?
- Quels sont les moyens d'évaluer ce que l'on fait ?
- Est-ce un moyen de contrôle social ?
- Est-ce un moyen d'agir (groupe de pression) ?

- Est-ce un moyen de conscientisation ?
- Les enjeux seraient évolutifs : allant du particulier vers le général, du local vers le sociétal, pour la personne ou pour l'action (différents niveaux de participation);
- Les enjeux seraient donc tout à fait personnels, au départ, et le fait de pouvoir rendre visible la plus value permet d'amener à des enjeux communs;

#### *La plus value :*

- Individuelle;
- Trouver des réponses et des solutions à certaines difficultés rencontrées;
- Objectif humaniste;
- Justification du projet;
- Partenariat, travail en réseau;
- Changer les choses;
- Échanges d'expériences et de vécus;
- Evaluation : répond à une nécessité de mise en évidence des résultats tant escomptés qu'obtenus. Il ne s'agira donc pas uniquement d'établir des constats sans y apporter de réponses concrètes;
- Négociation;
- Forme d'existence et de reconnaissance;
- Sentiment d'utilité, se savoir écouté et entendu;
- La plus value s'inscrirait sur un continuum.

Participer n'est pas seulement être ensemble dans des lieux et des temps communs, c'est plus une action qui consiste à œuvrer ensemble à l'atteinte d'objectifs communs à des niveaux, des endroits et des temps différents. Des quelques mois d'existence du projet « Participe » émerge bel et bien la nécessité de poursuivre. Comment ?

En réfléchissant tous à ce que peut-être la participation et à sa plus value et en enrichissant la réflexion ici débutée. La participation n'a pas encore trouvé de légitimité; elle apparaît encore trop souvent comme un luxe ou un plus et peu comme une priorité.

### Groupe 7 : Médiation - 21 avril 2004 -

Il s'agit pour beaucoup de cerner la médiation. Qu'est-ce que la médiation ? Comment doit-on amener la médiation ? Quand doit-on aller en médiation ? Comment appliquer cette pratique à la diversité des cas ?

Il faut savoir que le secteur de l'ISP (stagiaires et opérateurs de formation) ne sont pas démunis en matière de médiation. Il existe en effet une cellule de médiation, émanation de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation (art. 4). Après présentation de sa structure et de son fonctionnement, pour lesquels nous renvoyons à des écrits, manifestations et colloques antérieurs, c'est sur l'outil même et ce qu'il induit chez les professionnels que l'attention s'est tournée. En effet, si la médiation est elle-même participation, elle peut aussi s'avérer être un formidable outil de restauration ou d'encouragement à la participation.

Historiquement, la cellule a d'abord suscité de la méfiance (n'était-ce pas la création d'un outil d'ingérence ?). Puis, progressivement, les personnes ont compris l'intérêt du regard extérieur accompagné de son impartialité. La médiation s'accorde bien avec la participation. En effet, nous arrivons à la comparaison très synthétique suivante : négociation (participation imposée) « vs » médiation (participation proposée avec ce rôle déterminant pour le médiateur de remettre les parties en état de communiquer et donc de participer à un processus).

Il est frappant de constater l'effet d'entraînement que peut revêtir une situation conflictuelle. Ainsi, des personnes en conflit se retrouvent de moins en moins en état de collaborer voire de se fréquenter. Un participant relate combien le climat émotionnel qui existe dans un organisme quand les choses vont trop loin, empêchent de « garder la tête froide » pour prendre les bonnes décisions, mettant in fine un responsable en situation de devoir décider et trancher (pas toujours en âme et conscience) plutôt que de pouvoir « réconcilier ». Décision dramatique pour l'un et difficile à prendre pour l'autre. Alors, pourquoi ne pas avoir fait appel à la cellule de médiation prévue par la Charte ? La réponse fut qu'« il faut un certain sang froid », la situation est tellement problématique qu'on pourrait manquer de recul pour prendre la décision d'aller en « médiation ».

Sans même parler de médiation, le groupe met en exergue la nécessité de se former à la gestion de conflits pour pouvoir prendre les choses de la bonne manière et être en mesure, si cela s'avère nécessaire, de décider d'entamer une procédure de médiation.

Un changement de mentalité devrait s'opérer car nombre de personnes préfèrent aller directement en justice que ce soit par orgueil, pour occuper une position « forte », pour garder l'initiative de « l'attaque », parce qu'il est hors de question de faire quelques concessions que ce soit. La vision demeure (à tort) la perte du contrôle en cas de médiation et la conservation du contrôle en allant en justice.

Outre le fait que les opérateurs sont bien différents de par leurs structures dont certaines sont plus lourdes avec des services sociaux, des services de contrôle, etc., la confusion de rôle, de statut ou encore de qualification provoque pas mal de questionnements quant aux attitudes et positionnements à adopter face aux stagiaires ou certains de ceux-ci.

### **Quel est le statut de la confidentialité que ce soit en médiation ou lors d'un entretien individuel avec un stagiaire ?**

Souvent, rien que le fait de se sentir écouté, de pouvoir « vider son sac », parfois de s'entendre relativiser sa situation fait beaucoup de bien à une personne. Mais n'y a-t-il pas le risque d'aller trop loin ? Et donc, quelle doit être la position du formateur vis-à-vis du stagiaire qui se confie ? Comment mettre une barrière et où ? Comment ne pas les écouter quand ils le veulent, quand ils en éprouvent le besoin ? « C'est tout le problème de garder l'église au milieu du village ». Il y a des choses que le formateur ne peut entendre car « on n'est pas psy », or « il faut souvent être psy, formateur, assistant social, directeur... tout cela à la fois ».



# Exemples de démarches participatives

## 4 expériences pilotes

### I. L'école des femmes prévoyantes socialistes

#### Problématique à l'origine du projet

Le double enjeu de l'enseignement de promotion sociale, précisé dans le décret de la Communauté française de 1991, est à la fois de :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

Défini tel quel, cet enseignement s'adresse, de fait, à des adultes qui, manifestent une volonté de reprendre les études qu'ils n'ont pas eu l'occasion d'achever ou de commencer.

Ce système d'enseignement, qu'on a souvent appelé de « seconde chance », concerne en effet, principalement suivant les sections, des personnes ayant eu des parcours scolaires et, quelque fois de vie, parsemés d'obstacles et de difficultés avec comme conséquence un processus de dévalorisation de l'image de soi.

Face à ces publics, l'école FPS a établi le constat suivant : promouvoir l'insertion scolaire, sociale et professionnelle dans les écoles, c'est aussi aménager des stratégies et des espaces d'écoute et de communication, qui sortent du cadre scolaire, et qui visent la participation sociale de tous et la concrétisation de projets d'expression individuels et collectifs.

Ceci, afin de (ré)établir la confiance en soi, attitude indispensable dans un processus de (re)construction, de (re)socialisation et d'insertion.

#### Actions mises en place

Ouvrant «en amont» de l'insertion professionnelle proprement dite, nous avons choisi de considérer notre établissement scolaire de façon systémique et de repérer les variables changeables sur lesquelles nous pouvions agir afin de faciliter la participation sociale et l'expression de nos étudiant(e)s. Il nous a semblé important de diversifier ces stratégies et d'intégrer des dimensions comme :

- l'aménagement de l'espace et le temps;
- les relations au sein de l'établissement;
- les processus, les outils et les contenus pédagogiques;
- les relations avec l'extérieur.

### De façon concrète, les actions mises en place ont été les suivantes :

- désignation d'un enseignant référent pour le projet;
- permanence sociale organisée par l'école en vue de faciliter l'expression et l'écoute des étudiant(e)s;
- mise en œuvre d'un atelier hebdomadaire d'écriture pour les étudiant(e)s volontaires des différentes sections;
- mise en place d'un dispositif permanent de recueil de récits et d'écrits des étudiant(e)s (« boîtes à mots »);
- sensibilisation de l'ensemble des enseignants aux objectifs du projet et intégration dans les cours des problématiques liées à la participation des étudiant(e)s dans leur parcours de formation et d'insertion sociale et professionnelle;
- mise en place d'une formation continue sur « Les récits de vies » pour un groupe d'enseignants et de personnels chargés d'éducation;
- réalisation par les étudiant(e)s et les enseignants d'un dossier pédagogique sur les trajets de vie, de formation et d'insertion sociale et professionnelle;
- organisation d'une journée de réflexion et d'échanges centrée sur les parcours individuels et collectifs de formation et d'insertion sociale et professionnelle;
- préparation et présentation d'un spectacle théâtral écrit et joué par les étudiant(e)s sur base de leurs récits concernant leurs parcours de vie, de formation et d'insertion;
- mise en place d'une campagne de sensibilisation et de formation interne pour les enseignants et les étudiant(e)s sur la gestion des conflits et les stratégies de participation sociale;
- publication de deux ouvrages relatant les expériences des ateliers d'écriture et la création du spectacle élaboré et joué par les étudiant(e)s.

## Résultats

Le taux de participation des étudiant(e)s et des professeurs aux activités prévues et mises en place dans le cadre du projet a été de 87,7% ; ce qui témoigne selon nous de l'intérêt que tous ont porté à la nécessité d'intégrer dans le parcours de formation des moments et des activités permettant et facilitant l'expression de soi et la réflexion sur les parcours de formation et d'insertion sociale et professionnelle. Néanmoins, l'analyse de ces résultats nous permet d'établir les constats suivants :

### 1. facteurs bloquants

- résistance de certains enseignants à considérer que l'expression de soi et les récits de vie peuvent devenir, si on aménage des conditions de respect, de tolérance et de confidentialité, des facteurs permettant aux étudiant(e)s de gagner de la confiance en eux, d'être plus ouverts aux univers des autres et donc d'être mieux réceptifs aux apprentissages;
- difficulté pour certains enseignants de mettre en place une pédagogie de projet interdisciplinaire et de « sortir » quelque peu des « matières scolaires »;
- difficulté pour les stagiaires d'oser (s') écrire et de considérer que ce qu'ils peuvent produire a de la valeur.

## 2. facteurs facilitateurs

- la désignation d'un enseignant référent motivé et volontaire, interlocuteur privilégié pour les enseignants et les étudiant(e)s;
- la prise en compte dans les activités de conditions déontologiques précises (respect, écoute, confidentialité, non-jugement, liberté, ...) indispensables pour un projet visant l'expression des étudiant(e)s;
- la diversification des stratégies permettant aux étudiant(e)s de choisir les canaux d'expression et de communication qui leur conviennent (atelier d'écriture individuelle et/ou collective, théâtralisation, échange d'expériences de formation et d'insertion, débats thématiques, entretien avec des professionnels de l'écriture);
- l'explicitation, la concrétisation et la finalisation des objectifs du projet (un recueil des récits écrits par les étudiant(e)s a été constitué et publié ; un spectacle de théâtre a été créé et présenté aux familles, amis, étudiant(e)s, membres du personnel);
- l'évaluation formative tout au long du projet incluant la participation des étudiant(e)s;
- la participation de sections différentes (C2D, CESS, sections d'animateurs socioculturels et sportifs) a contribué à créer des liens entre étudiant(e)s et à établir de fait un meilleur climat au sein de l'école.

## Conclusion

Au niveau de notre institution, ce projet a permis aux étudiant(e)s, selon leurs dires, de se sentir « pour la première fois » dans une école où on les considérait comme des personnes ayant une « valeur », « à qui on faisait confiance » et qu'on « sentait capables d'aller jusqu'au bout d'un projet ». Il a aussi permis aux enseignants, pour ceux qui y ont participé, de développer un autre regard, plus humain et plus humaniste, à l'égard des étudiant(e)s. Par l'écoute mutuelle et la collaboration à l'élaboration de projets d'expression communs, les relations entre étudiant(e)s et enseignants ont changé en faveur d'une plus grande ouverture et d'une grande tolérance.

Si, actuellement, il est difficile d'évaluer avec des critères précis les bénéfices que nos étudiant(e)s ont pu acquérir par ce projet sur le plan de leur employabilité, il semble que ce projet, d'après leurs évaluations, en favorisant leur participation sociale dans des projets collectifs et citoyens, les a amené à développer une image plus « constructive » d'eux-mêmes et leur a permis de croire en leurs capacités de créativité, d'investissement et de travail en équipe.

Nous sommes convaincus que ces capacités constituent des atouts dans la recherche d'un emploi et le bien être dans sa réalisation.

## II. Le CPAS de Liège

Dans le cadre du projet PARTICIPE, le service d'insertion socioprofessionnelle du C.P.A.S. de Liège a expérimenté une action pilote de participation par la création d'un atelier dénommé « Epilogue ». La définition du dictionnaire : « scène exposant des faits postérieurs à l'action et destinée à en compléter le sens » aide à comprendre le choix de son appellation. Il s'agit en effet d'un atelier après d'autres ateliers, d'un stage qui vient après d'autres stages... Mais pas simplement après ! L'atelier Epilogue, c'est une nouvelle étape, une ouverture sur une dimension nouvelle que les ateliers précédents permettaient déjà, mais sans y mener directement :

*C'est une activité qui vient couronner les activités précédentes, qui recueille toutes les leçons qu'elles ont apportées, afin de les conduire plus loin.*

**Nous la définirons comme un chemin plus profond d'intégration. Deux directions seront explorées :**

1. Un apprentissage à la participation, l'affirmation de soi et la prise de décision dans un groupe;
2. Une prise de conscience, une analyse et un éveil aux questions et aux problèmes que l'on rencontre dans la réalité de tous les jours, de façon à mieux défendre ses droits et concrétiser ses espérances.

L'animation de cet atelier a été confiée à une formatrice convaincue des valeurs participatives et formée à la communication. Cet atelier devait avoir comme fréquence 2 séances/semaine de 3h30, à Wandre, dans le service Dynamisation et Citoyenneté, département amont du service d'insertion socioprofessionnelle du C.P.A.S. Le public visé était à l'origine le public ayant achevé la Dynamisation qui se trouvait au carrefour de formations qualifiantes ou de recherche active d'emploi.

Cet essai s'est soldé par un échec. En effet, le public recruté n'a pas répondu positivement s'estimant non concerné par la démarche, trop éloignée de leur « réalité ». Nous avons donc reciblé le public. Encouragés par les services universitaires et le CSEF venus sensibiliser l'équipe, nous nous sommes fixés comme objectif de sensibiliser le public inscrit en Dynamisation.

Une dizaine de stagiaires, bien que situés au début du parcours d'insertion, a été présente au lancement de l'atelier Epilogue très rapidement suivi d'actions de sensibilisation à la Charte dispensées par les mêmes services universitaires et le CSEF. Fixant comme objectif premier celui de permettre aux stagiaires de développer ou ré-acquérir des compétences de communication, 6 séances ont été réservées à l'animation de l'autoportrait social basé sur les techniques de la photo.

Il s'en est suivi une exposition des travaux inaugurée par un public varié (les instances du C.P.A.S., les partenaires, l'ensemble des stagiaires de Dynamisation) reconnaissant publiquement l'excellent travail réalisé par les 10 stagiaires d'Epilogue.

Cette session s'est ainsi terminée avec déjà, les résultats suivants : 3 stagiaires en recherche active d'emploi, 1 stagiaire ayant bien défini son objectif social, 2 stagiaires ayant décidé de reprendre la Dynamisation, 4 ayant abandonné le parcours d'insertion.

En septembre 2003 nous avons une nouvelle session et recomposons un groupe pour Epilogue. Là encore le recrutement a posé problème, seulement deux, trois stagiaires se sentaient motivés. L'animatrice elle-même se sentait seule dans la démarche... Il a été fructueux d'appeler à nouveau nos partenaires qui ont fait un travail de groupe avec l'équipe afin de permettre l'appropriation des valeurs participatives. Le processus s'est axé sur la mise à l'épreuve de l'application de la Charte dans nos actions et dans le règlement d'ordre intérieur de la Dynamisation. La session d'ateliers Epilogue de 2003 s'est terminée faiblement comme elle avait commencé par une séance d'atelier par semaine.

En fin janvier 2004, une nouvelle session s'ouvre et nous décidons, en équipe, d'organiser Epilogue, non comme un atelier indépendant du reste des ateliers de la Dynamisation mais d'intégrer des séances d'Epilogue pour l'ensemble des stagiaires de dynamisation. Les premières séances ont été réservées à la présentation de la Charte. L'équipe des formateurs avait détecté diverses questions des stagiaires et en réponse a proposé d'inviter des personnes ressources dans Epilogue. Les thématiques générales ont suivi : les droits des étrangers (nombreux en Dynamisation), le C.P.A.S. et le service d'orientation du service d'insertion socioprofessionnelle, le FOREM, le CEFO, le Centre Médical Préventif.

Or le nombre des stagiaires a diminué au fil des séances. Diverses hypothèses explicatives à cela : un contexte semestriel particulièrement stimulant (peut-être trop ?). En effet, nous avons reçu un subside favorisant l'épanouissement social, culturel et sportif que nous avons exploité au maximum bousculant les stagiaires en début de parcours d'insertion par nos nombreuses invitations...

## Diverses conclusions ou constatations

- Un stagiaire, fidèle participant à Epilogue, a été membre de la commission concertation du CSEF. Ce stagiaire est en contrat d'emploi depuis le 16/08/2004. Cet exemple confirme la corrélation entre participation et insertion socioprofessionnelle;
- Le mode participatif est une nouvelle conception nécessitant un changement des représentations sociales et des mentalités. « Le discours sur l'Etat social actif prenant la place de l'Etat providence pousse aussi l'Etat à prévenir les problèmes et non plus à les solutionner car il y a une responsabilisation des citoyens » dit le Professeur M. Jacquemain;
- Le problème de l'empowerment se pose également. Ce public éloigné du seuil d'employabilité, peu qualifié, exclu du parcours d'insertion ne croit pas qu'il puisse agir sur le parcours d'insertion... et encore moins sur les systèmes !
- Le problème de la représentativité. Comme l'ensemble des citoyens, les stagiaires ne songent pas à se fédérer, à élire un représentant qui négociera pour eux... Or, notre idée (trop généreuse de départ) était de favoriser la création d'une Assemblée Générale de stagiaire.
- La dernière formule exploitée : trouver des personnes ressources qui leur donnent les informations qui les intéressent. Après les questions de précision, celles du sens surgissent et un débat s'ensuit;
- Nécessité de travailler l'appropriation de valeurs participatives avec l'ensemble du service. Sinon la participation est purement et simplement « oubliée » car difficile...

D'où un souci de mettre l'accent sur la motivation des stagiaires et des professionnels. Qu'est-ce qui « enclenche » le mouvement participation ? Qu'est-ce qui fait frein ? Et exploiter les réponses pour motiver un changement.

## III. A.S.B.L. Revers

### Introduction

Lorsqu'on se réfère à des publics défavorisés, le constat général est que plus les personnes concernées sont stigmatisées, exclues, plus elles sont éloignées concrètement, jusque dans leur propre image d'elles-mêmes, de la possibilité de trouver ou de retrouver un emploi. Cela est dès lors évident que cette exclusion se reporte sur tous les éléments qui tournent autour de l'emploi, de l'intégration professionnelle y inclus les outils faisant partie du parcours d'insertion par exemple.

Revers A.S.B.L. est en contact permanent depuis près de 20 ans avec ces personnes et développe de manière structurée des processus d'intégration socioprofessionnelle adaptés à des publics fortement exclus, dits et qui se disent incapables, ..., qui ne font finalement qu'endosser l'image qu'on leur renvoie d'eux. « Les personnes qui souffrent de la misère, vivent cachées, et cachent autant que possible la situation dans laquelle elles doivent vivre. Elles ne veulent pas être identifiées à la misère qui n'est que vilaine. Leur absence de la vie publique est un silence, une protection de soi, une nécessité, à cause de l'impuissance, de la gêne, du manque de valorisation de soi. »(extrait du Rapport général sur la pauvreté – Fondation Roi Baudouin.

Nous avons appris que par rapport à de telles situations qui concernent finalement l'ensemble des éléments de vie des personnes, il fallait des propositions qui concernent leur qualité de vie générale. Se réapproprier soi-même, reprendre espoir passe également par la ré-appropriation, parfois par une première appropriation, de la réalité de son environnement. En bref, trouver, retrouver le droit à exister !

Dès lors la démarche doit pouvoir se situer tant au niveau de l'accompagnement psychosocial, au niveau socioculturel qu'au niveau socioprofessionnel.

Il apparaît dès lors évident que le centre de la démarche se situe au niveau de la fonction sujet, de son développement, de son déploiement. Retrouver des rôles tant privés que publics, mieux maîtriser sa propre situation et la réalité de son environnement, se donner le droit d'être et d'avoir, ...

### Objectifs de l'action

Soutenir sous tous ses aspects une démarche citoyenne.

Nous le disions ci-dessus, plus la personne a subi la stigmatisation, les ostracismes, plus il y a des chances qu'elle se soit construit des protections importantes, à la dimension des dommages cumulés parfois depuis la petite enfance.

Ce sont à ces personnes que nous donnons notre priorité.

Dès lors, faciliter pour celles-ci l'accès au marché de l'emploi ou le réintégrer, passe par la mise en place d'un maximum d'outils d'appropriation/réappropriation de son existence, ce que nous appelons une démarche citoyenne, sociale et intégrée. Favoriser le développement de telles pratiques de participation active de l'individu au sein des outils d'insertion socioprofessionnelle et particulièrement à ceux faisant partie du parcours d'insertion est ce qui rassemble les partenaires du présent projet.

### Action développée

**Dans notre cas, nous avons poursuivi et développé les activités menées en collaboration avec le service d'éducation permanente en milieu populaire de Revers autour du thème de la participation, de la citoyenneté :**

- réunions régulières des différents ateliers (40 avec participation de 6 à 14 personnes), plus autant de réunions de préparation des stagiaires réunissant de 3 à 9 participants;
- programmation et animation des assemblées générales des stagiaires et des membres (3 assemblées réunissant chacune une trentaine de participants et autant de réunions préparatoires);
- organisation et animation de modules de vie sociale (8 thèmes ont été développés chacun en trois séances concernant une vingtaine de personnes);
- organisation et gestion de modules d'alphabétisation et de perfectionnement 3 fois par semaine avec la participation moyenne de 8 personnes;

## IV. Le Cefa Don Dosco (Liège)

Le projet a pour objectif de diffuser, mettre en œuvre et veiller à l'application de la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation par le biais :

- De l'expérimentation de conseils d'usagers chez des opérateurs de formation « pilotes »;
- De la création chez les opérateurs des formes de concertation et d'expression (de type conseils des usagers, conseils de participation) originales en cohérence avec l'hétérogénéité contextuelle des opérateurs;
- D'un renforcement du lien entre les stagiaires dans les centres de formation et la concertation collective au niveau sous régional.

Au travers de ses principes clés, le Programme d'Initiative Communautaire Equal a créé l'opportunité du Projet Participe. L'action 2 du projet a été consacrée à la mise en place /l'amélioration de dispositifs de gestion participative au sein du partenariat. Dans le cadre de ce projet l'action du CEFA consistait à l'organisation de deux journées de prise de parole pour l'ensemble des stagiaires du CEFA, soutenus par leur délégué de classe, les formateurs et le coordonnateur du CEFA, ainsi que les coordinateurs du projet , madame Claire Schaus et monsieur Jérôme Pieters.

### Les objectifs

- permettre aux jeunes d'être les acteurs d'un processus;
- sensibiliser les jeunes à la charte du stagiaire et du demandeur d'emploi;
- donner la possibilité aux stagiaires (public peu qualifié) d'exprimer des difficultés concrètes vécues sur leur lieu de stage et de formation;
- sensibiliser les jeunes à la responsabilité citoyenne en organisant un lieu de participation;
- donner la parole aux jeunes en toute démocratie, leur donner la possibilité d'être écoutés, leur rendre confiance en eux.

Les bénéficiaires directs sont les stagiaires CEFA ainsi que les formateurs ayant participé au projet.

Une séance d'informations a eu lieu avant la concrétisation du projet (pour les stagiaires et pour les formateurs) et certains stagiaires ont participé au développement du projet en prenant connaissance des différents points de la charte du stagiaire et du demandeur d'emploi et en se préparant à participer à une table ronde (le principe de la table ronde et les techniques du débat).

Les stagiaires ont également relevé certains éléments au cours de la participation aux tables rondes. Ceci a permis de faire avancer les choses notamment en matière d'hygiène dans l'établissement. Toutefois, tous les stagiaires n'ont pas encore pris part à la réalisation des travaux au sein du centre de formation. Les stagiaires ont été amenés à évaluer leur participation au week-end.