

Politiques d'emploi: des effets psychosociaux à prendre en compte

À l'heure où les politiques d'emploi convergent vers un durcissement pour les personnes sans emploi et les organismes qui les accompagnent, il importe de revenir sur les conséquences psychosociales du chômage et sur le travail social opéré par les centres d'insertion. À rebours des discours à l'emporte-pièce et des orientations politiques actuelles, voici une synthèse des résultats de plusieurs études approfondies et éclairantes.

Au cœur de l'analyse des effets psychosociaux du chômage se trouvent les questions d'identité sociale et de stigmatisation. Certaines personnes ont parfois tendance à véhiculer une image du/de la demandeur-se d'emploi (DE) se complaisant dans l'inactivité, la réalité est cependant très différente: les chômeur-ses ont un niveau de détresse mentale plus élevé, montrent plus de difficultés à se concentrer, à prendre des décisions, et souffrent plus de surmenage et de perturbation du sommeil que les travailleur-ses¹. Dans ce contexte, la manière dont les demandeur-ses d'emploi se sentent perçues par les structures qui les accompagnent devient un enjeu central.

Métareprésentations

Comment les demandeur-ses d'emploi perçoivent-ils la manière dont les centres d'insertion les considèrent? Ce questionnement est à la base d'une recherche récente menée par la Commission insertion du MOC BW en partenariat avec l'UCL consistant à observer comment la « conscience du stigmaté » – le fait de se savoir dans une situation dévaluée au chômage – implique des effets sur le bien-être et l'insertion professionnelle des stagiaires en formation². Il en ressort que le ressenti de la stigmatisation intègre différentes dimensions: -Des métastéréotypes positifs: les DE

ont le sentiment d'être perçues par les organismes d'insertion (OI) avec des caractéristiques de sociabilité, de moralité, de compétence et de persévérance élevées;

- Des méta-attributions dévolues aux causes du chômage issues davantage du manque d'emplois disponibles: les DE pensent que les OI considèrent que le chômage est davantage issu de causes structurelles que d'éléments personnels;
- Des métareprésentations des politiques d'emploi considérant qu'il est nécessaire d'accorder plus d'importance à la conciliation vie professionnelle/vie familiale;
- Des DE qui pensent que les centres d'insertion ont une perception très « humaine » du travail de leur propre situation.

Ces différents points sont essentiels dans la manière dont les DE vont vivre l'absence d'activité et envisager les démarches de recherche d'emploi.

Impact des inégalités sociales sur la santé

Le lien entre inégalités sociales et état de santé a été démontré à de multiples reprises. Une enquête menée en 2019 auprès de 1000 personnes sans emploi habitant en Wallonie et à Bruxelles révèle par exemple que le chômage a des effets délétères sur la santé physique et psychique des demandeur-ses d'emploi (DE). Le chômage impacte négativement non seulement l'accès aux soins, les activités/habitudes de consommation (loisirs, tabagisme...), mais aussi l'estime de soi. Par exemple, 37,4 % des DE interrogés disent souffrir d'un état dépressif et 27,2 % des DE répondent à des offres ne correspondant pas à leur état de santé.

Source: Faure, L. (2019), *La santé des travailleurs sans emploi, enquête auprès des travailleurs sans emploi*, CSC-FTU.

¹ Bourguignon, D., & Herman, G. (2005), La stigmatisation des personnes sans emploi: conséquences psychologiques et stratégies de défense de soi. *Recherches sociologiques*, 36(1), 53-78.

² Materne, N., Van Ingelgem, M., Stinglhamer, F. & Herman, G. (2023), *L'impact de la conscience du stigmaté sur le bien-être et l'insertion professionnelle des chômeurs*, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, UCL.

De l'importance de la relation (de confiance) dans le travail d'insertion

À l'aune de cette analyse, nous pourrions, dans un premier temps, paraphraser la question initiale en y intégrant les Services publics de l'Emploi : « Comment le Forem en Wallonie ou Actiris à Bruxelles se représentent-ils le-la demandeur-se d'emploi que je suis ? » Les conclusions permettraient d'engager certaines réflexions au niveau de l'action publique... En effet, le contrôle de la disponibilité des DE, le décret orienté accompagnement et coaching (2021), la part belle laissée au numérique, l'image politisée du Forem... sont autant d'éléments pouvant enrayer le travail entre une institution et ses bénéficiaires.

Nous pouvons également repenser la question en nous interrogeant sur la manière dont le-la DE perçoit la représentation que l'opinion publique a de lui ou d'elle. Nous savons que le traitement médiatique de ces questions, les déclarations politiques autant que les commentaires apparaissant sur les réseaux sociaux nourrissent des points de vue caricaturaux très éloignés de la complexité des parcours des personnes concernées.

Dans un second temps, nous pourrions émettre une série d'hypothèses expliquant ces métareprésentations positives. Une première aurait trait à l'indépendance des structures d'insertion. Celle-ci faciliterait la relation de confiance avec les stagiaires. Le cadre de la formation, le contact avec le-la formateur-ric, la dimension « familiale » des CISP... sont autant d'éléments dans l'ADN de ces organismes. Il convient donc de souligner l'importance d'une formation dans une structure à taille humaine pouvant moduler une partie de ses contenus, mais aussi s'adapter à son public, ses difficultés, ses réalités. Les éventuelles conventions, transmissions d'informations induisant une traçabilité du parcours du DE intègrent de manière intrinsèque un risque d'ébranlement de la dimension d'aide. Il convient donc d'être extrêmement vigilant sur les réformes

en cours et les volontés politiques de (ren)forcer les opérateurs à collaborer aux nouveaux dispositifs de contrôle.

3 Brotcorne, P. (2016), Formations professionnelles d'adultes en risque de précarité : une lecture en termes de capacité, *Dynamiques régionales*, 4(2), 29-40.

L'impact des dispositifs d'activation sur la santé des chômeur-ses

Les dispositifs d'activation, en particulier les obligations liées à la recherche d'emploi, peuvent paradoxalement freiner le retour à l'emploi des chômeur-ses. Plus les individus s'investissent dans cette recherche, plus l'absence de résultats engendre des effets délétères sur leur santé mentale et leur bien-être. Ce paradoxe soulève des questions fondamentales sur le sens et les modalités de l'accompagnement proposé, notamment lorsque celui-ci risque d'être perçu comme un prolongement du contrôle institutionnel plutôt que comme un soutien à la réinsertion.

Source : Donker Van Heel, P. (2018), *L'impact du Plan d'Accompagnement et de suivi sur la santé mentale des demandeurs d'emploi*, Mémoire de Master en sciences psychologiques, UCL, 2018.

Une deuxième hypothèse concerne l'importance du rôle de l'accompagnement psychosocial en lien avec le processus de formation au sein de ces structures. La prise en considération de l'ensemble des difficultés des individus (familiales, sociales, médicales...) joue un rôle dans l'approche pédagogique des formateur-rices, mais aussi dans le ressenti des apprenant-es. Si la mise à l'emploi est la clé de voute de ces structures, l'insertion sociale en est le pilier central. Une troisième hypothèse touche à l'adhésion à un collectif et l'attention à la dynamique de groupe. Cet aspect influencerait sur l'identité sociale positive du-de la DE. De nombreux OI s'appuient sur le groupe pour créer des formes de solidarité, d'émulation positive entre stagiaires, de liens, et ce, à travers l'organisation d'activités conviviales ou de « sorties » culturelles...

Travailler à l'insertion, un travail critique

Qu'ils s'en revendiquent ou non, les OI défendent des valeurs qui impliquent « d'envisager la formation comme une "liberté" visant l'épanouissement socioprofessionnel des individus et non pas seulement l'adaptation de leurs compétences aux besoins des entreprises »³. Cette approche laisse à l'adulte en formation une large autonomie, une capacité d'expression sur sa formation et de modulation des finalités. Sans préjuger de ce qu'il ou elle en fera, de sa réinsertion ou non dans l'emploi salarié, l'objectif est de mettre en place les dispositifs pédagogiques pouvant faire des DE des acteur-rices de leur trajectoire. Demandons-nous également si la

digitalisation des services de première ligne au niveau des bureaux de chômage ou des organismes de paiement n'a pas un impact sur les perceptions qu'ont les DE vis-à-vis de leur propre situation... Une réflexion similaire se pose aussi dans le cadre de la numérisation des services du Forem et plus spécifiquement dans l'organisation des différents entretiens d'accompagnement.

Enfin, interrogeons-nous sur l'impact des dispositifs visant à augmenter le taux d'emploi sur le bien-être ou la recherche d'emploi des chômeur-ses. La problématique des emplois en pénurie, par exemple, est souvent brandie comme étendard d'un dynamisme économique retrouvé. Recouvrant plus de 90 fonctions, du médecin généraliste à l'ouvrier-ère de voirie, le battage réalisé autour des difficultés de recrutement de certains employeurs contribue à renforcer la stigmatisation des sans-emploi en renvoyant l'image d'un chômage choisi et d'un-e DE incompetent-e...

Les effets psychosociaux du chômage ne peuvent être ignorés dans la construction des politiques d'insertion. Les représentations sociales, les stigmates associés au statut de demandeur-se d'emploi, et la manière dont les personnes perçoivent le regard porté sur elles influencent directement leur bien-être et leur parcours.

Il est donc essentiel de prendre en considération les dimensions psychosociales des décisions portées, d'éviter de réduire l'insertion à un simple appariement entre offre et demande d'emploi, et de travailler le social avec nuance et conviction. À l'opposé des mesures actuellement portées par les gouvernements Azur et Arizona...