



La diversité des publics en ISP



Avec le soutien de et/ou en partenariat avec



Les cycles de l'ISP organisés par la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses¹ de l'Insertion socioprofessionnelle des cycles centrés sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'évaluation, la pédagogie en ISP, l'accompagnement psycho-social *etc.*, autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

Échanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps « le nez dans le guidon », les professionnels de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces, à développer de nouvelles compétences.

Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur *etc.*), mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants et des pistes d'action.

En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP. L'intervention d'experts de la thématique abordée, internes ou externes au secteur de l'ISP, est également sollicitée.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants est organisé sur 3 journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

Contacts :

FeBISP
Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles
Tél : 02 537 72 04

Jeanne Lodewijck, attachée formation professionnelle : lodewijck@febisp.be

Pascal Rebold, attaché soutien méthodologie ISP.

¹ Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

Sommaire

I. INTRODUCTION.....	4
II. REMONTEE DES PERCEPTIONS.....	6
INTRODUCTION ET METHODE	6
PREMIERES PERCEPTIONS SOUS FORME DE MOTS-CLES	6
CARTES MENTALES REALISEES.....	7
III. DIVERSITE.....	9
1. INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE : RAPPEL DU CADRE NORMATIF.....	9
1.1. LE PUBLIC CIBLE DE L'ISP	9
2. APPROCHES THEORIQUES DE LA DIVERSITE	12
3. CLARIFICATION DES NOTIONS	14
4. CADRE NORMATIF ET LEGISLATIF DE LA DIVERSITE	15
IV. HETEROGENEITE DES PUBLICS ISP.....	20
1. HETEROGENEITE SUR LE PLAN PEDAGOGIQUE	20
2. HETEROGENEITE SUR LE PLAN SOCIOECONOMIQUE	21
3. L'AGE	23
4. LE GENRE	28
5. HANDICAP.....	31
ATELIER ANIME PAR ALAIN HERDIES, DIRECTEUR DE JST ASBL, SUR L'ACCUEIL EN FORMATION (PREFORMATION & FORMATION QUALIFIANTE) DE PUBLICS A BESOINS SPECIFIQUES :	34
6. INTERCULTURALITE.....	35
ATELIER D'EXPERT ANIME PAR JUDITH HASSOUN, CENTRE BRUXELLOIS D'ACTION INTERCULTURELLE (CBAI).	35
V. PISTES D'ACTIONS.....	39
VI. CONCLUSION ET SUIVI DE CES JOURNEES.....	42

I. Introduction

Pourquoi cette thématique ?

Bruxelles est cosmopolite, hétéroclite, diversifiée. Et cela se donne à voir aussi dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (ISP) bruxelloise. Si le public-cible du secteur détient une qualité commune, celle de ne pas détenir le CESS au moment de son inscription dans le dispositif, il s'agit là d'une caractéristique parmi une diversité de profils et de trajectoires de vie.

Il peut être difficile pour les professionnels d'appréhender la diversité au niveau de leur pratique professionnelle : comment fait-on pour prendre en compte les spécificités propres à chacun et chacune, et doit-on forcément les prendre en considération ? Comment agir lorsqu'on constate une situation de discrimination dont est sujet un.e stagiaire ? Comment agir lorsque nos schémas de pensée divergent d'avec ceux des stagiaires, lorsque notre culture nous inculque une manière différente d'appréhender la vie ? Comment accompagner au mieux des stagiaires, avec des spécificités bien à eux ? Peut-on dépasser les schémas déterministes, très présents dans le secteur ISP ?

Lors de ces trois journées de cycle de l'ISP, nous avons tenté de répondre à ces grandes questions en mobilisant le cadre politico-institutionnel et juridique lié à la diversité dans son sens large, ainsi qu'en explorant les différentes dimensions de la diversité et les actions proposées pour les publics de l'ISP.

L'objectif étant de pousser les professionnels à réfléchir à des outils et des pratiques permettant d'accueillir la diversité de manière plus sereine, des moments d'échange et de réflexion faisant écho aux réalités du terrain vécues par les participants ont été prévus tout au long du cycle et ont permis d'approfondir certains thèmes.

Participants

Ces rencontres ont permis de confronter les réflexions et outils de près d'une dizaine de professionnel(le)s issu(e)s des Missions Locales et des opérateurs de formation.

Ce cahier thématique reprend les éléments principaux de ces trois jours de réflexion. Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Programme des trois journées

PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Identifier les enjeux liés à la diversité des publics dans le cadre ISP.
- Appréhender la diversité selon différents angles.
- Mutualiser les réflexions, bonnes pratiques et outils des participant.e.s.

METHODOLOGIE

- Présentation d'éléments factuels et contextuels, de données relatives au secteur.
- Échange d'expériences et analyse.
- Recours à l'expérience professionnelle des participants.
- Alternance de travaux en sous-groupes et en plénière.
- Intervention et présentation du contexte d'accueil de stagiaires porteurs de handicap en ISP par un opérateur de formation.
- Atelier animé par une professionnelle de l'interculturel pour appréhender les situations conflictuelles pouvant émerger dans un contexte professionnel en ISP.

Journée 1 - 27/05/2021

- Contexte et présentation générale
- Présentation des participants
- Remontée des perceptions via un mind-mapping
- Rappel du cadre normatif de l'ISP : publics et actions mises en œuvre dans le dispositif
- Approches théoriques et politico-institutionnelles de la diversité
- Hétérogénéité des publics ISP

Journée 2 - 28/05/2021

- Rappel des principaux éléments de la première journée
- Poursuite sur l'hétérogénéité des publics en ISP
- Intervention et présentation par Alain Herdies (Jeunes Schaerbeekoïses au Travail) du contexte d'accueil de stagiaires porteurs de handicap par un opérateur de formation

Journée 3 - 11/06/2021

- Récapitulatif des deux premières journées
- Atelier d'expert animé par Judith Hassoun, CBAI (Centre Bruxellois d'Action Interculturelle) : approche interculturelle et mise en pratique
- Réflexions, outils et bonnes pratiques présentés par les participants
- Conclusion(s)
- Évaluation du Cycle de l'ISP

II. Remontée des perceptions

Introduction et méthode

L'objectif de la première matinée de la formation fut de recueillir, avant toute réflexion plus approfondie, les perceptions initiales des participants sur la diversité et sur la diversité dans un contexte ISP.

Dans un premier temps, chaque personne s'est présentée auprès d'une autre, expliquant qui elle était, de quelle institution elle venait, sa fonction, son ancienneté dans le secteur, ainsi que ses attentes par rapport aux trois jours de cycle. En grand groupe, des présentations croisées ont eu lieu, chacun(e) présentant la personne rencontrée.

Dans un deuxième temps en grand groupe, les participants ont associé librement des mots-clés au titre du cycle.

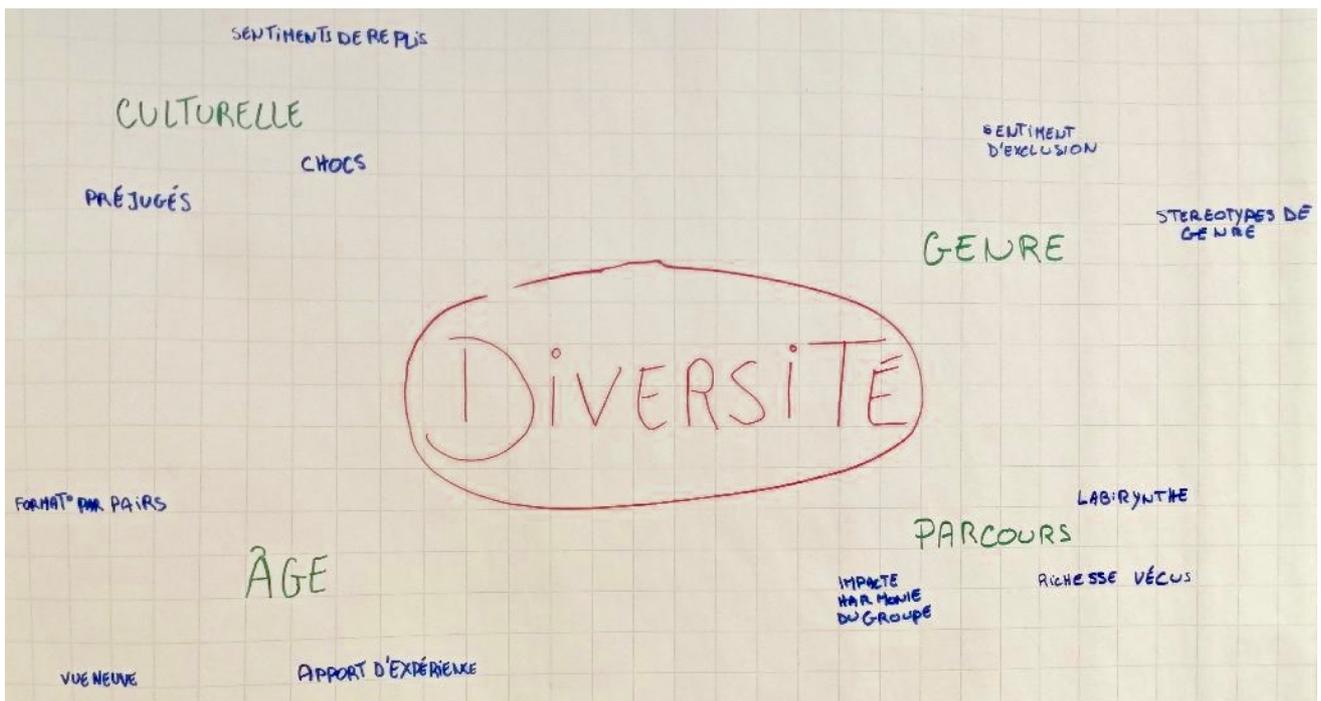
Premières perceptions sous forme de mots-clés

Mots clés :	
- Difficultés	- Chocs (notamment, culturel)
- Ouvertures	- Remises en question
- Différences	- Questionnement
- Équilibre	- Souplesse
- Respect	- Pertinence
- Richesse	- Préjugés
- Parcours de vie	- Organisation
- Inclusion	- Disponibilité
- Réalités	- Interculturalité

Ensuite, les participants ont échangé en **sous-groupes** et ont réalisé un **Mind Mapping** représentant, de manière non linéaire et graphique, leur perception de la diversité des publics en ISP.

Enfin, chaque sous-groupe a présenté sa carte mentale à l'ensemble des participants, suscitant les premières **discussions**.

Cartes mentales réalisées



Commentaires des auteurs :

- « Notre attention s'est portée sur quatre dimensions de la diversité des publics en ISP : la dimension culturelle, de genre, d'âge et de parcours. »
- « **Dimension culturelle** : point d'attention en ce qui concerne les préjugés à déconstruire, tant du côté des publics que du personnel en ISP. »
- « Les codes culturels varient d'une culture à l'autre ; par exemple, aucune femme ne peut être accueillie par un rabbin. »
- « Certains estiment que des codes culturels sont préférables à d'autres... »
- « La Maison des cultures, ce n'est pas la Maison de la culture.² »
- « L'interdiction du port du voile (ou de signes religieux ostentatoires) dans la sphère professionnelle a détruit des vies en interdisant l'accès à certaines fonctions. »
- « **Dimension de genre** : les offres d'emploi ou de formation apparaissent toujours comme fortement « genrées ». »
- « Il existe des groupes d'apprenants très « genrés » en fonction du métier visé. Par exemple, peu de femmes dans les métiers techniques, souvent exigeant en termes de force physique, mais pour lesquels il existe désormais des moyens de contournement ; peu d'hommes dans l'enseignement en maternelles et en primaires, bien que les enfants aient besoin de modèles multiples. »
- « Cette situation des MTM (métiers typiquement masculins) et des MTF (métiers typiquement féminins), qu'elle soit liée au métier ou au statut (par exemple, les mères célibataires qui éprouvent des difficultés à être disponibles pour des emplois à temps plein), doit évoluer vers une meilleure représentativité des deux sexes. »

² Voir Maison des cultures et de la cohésion sociale de Molenbeek-Saint-Jean : <http://www.lamaison1080hethuis.be/>

- « Il faut que les femmes aient des lieux qui leur soient réservés (notamment, des plages horaires « genrées » pour les piscines publiques³). »

Remarque FeBISP : Nous vous invitons à écouter ce que disait Marguerite Yourcenar⁴ sur la condition féminine quand elle évoque son refus d'adhérer à une conception du féminisme qui se construit par opposition aux hommes : <https://www.youtube.com/watch?v=FON3EofaqkM>



Commentaires des auteurs :

- « La situation familiale impacte fortement les parcours de formation et peut réduire l'accès à des possibles professionnels. »
- « La diversité des profils d'apprenants, la mixité dans les groupes, en termes de genre ou d'âge, par exemple, enrichit les expériences de groupes. »
- « L'hétérogénéité des profils des candidats est plus une aide qu'une difficulté pour les équipes en ISP. »
- « Des parcours de vie fort différents nous sensibilisent à des difficultés variées dont beaucoup sont tues (par honte, volonté de ne pas être jugé, stigmatisé, mis dans des cases). »
- « On a du mal à toucher le jeune public. »
- « Aujourd'hui, je ne peux plus recevoir quelqu'un qui n'est pas inscrit chez Actiris ; il y a aussi la problématique de non reconnaissance de l'équivalence de diplôme obtenu à l'étranger, »

³ Quid alors des personnes ne s'identifiant pas à la binarité de genre (*genderqueer*, *genderfluid*, a-genre, non-binaire, etc.) ?

⁴ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Marguerite_Yourcenar

particulièrement hors Europe ; des personnes qui pourraient bénéficier de notre aide, en orientation comme en formation, sont mises à l'écart (cf la quasi non éligibilité des candidatures des (ex-) détenus en période de Covid-19). »

- « J'observe une différence entre les « publics d'Actiris » et les « publics des CPAS » : ces derniers ne sont généralement pas prêts à rentrer en formation, faute d'avoir pu régler toutes sortes de problématiques dans la vie privée. »
- « L'entrée en formation est souvent vécue comme une soupape par les personnes les plus en difficultés à qui l'on demande de « rendre des compte » sans que des solutions acceptables ne leur soient proposées. »

III. Diversité

1. Insertion socioprofessionnelle : rappel du cadre normatif

1.1. Le public cible de l'ISP

Dans le **Décret COCOF du 27 avril 1995**⁵, art.3 §1er al.2, le public-cible de l'ISP est défini comme suit :

« Les demandeurs d'emploi inoccupés de la Région de Bruxelles-Capitale qui ne sont pas détenteurs, au début de l'activité, du CESS ou de tout autre diplôme équivalent et qui sont dans l'impossibilité de répondre aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail en raison de la **faiblesse ou de l'absence de qualification professionnelle**, de leur **dénuement social** ou du fait de **discriminations** visant le groupe spécifique auquel ils appartiennent. »

Aucun terme dans cette définition ne fait directement référence à la diversité.

Le tableau⁶ ci-dessous nous permet de prendre une première mesure de la variété des profils (d'un point de vue socioéconomique) et des parcours des stagiaires inscrits dans le dispositif ISP (hors Bruxelles Formation et autres partenaires) en 2019. A partir de ce tableau, nous avons demandé aux participants de nous faire part de leurs constats.

PROFIL DES STAGIAIRES DE ISP - CHERCHEURS D'EMPLOI - EN %										
		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total	
Âge	Moins de 25 ans	44.4%	55.6%	100.0%	Durée de chômage	Moins de 6 mois	10.8%	12.8%	23.6%	
	25-29 ans	13.3%	9.3%	22.6%		6 à 11 mois	5.1%	7.0%	12.1%	
	30-34 ans	6.7%	8.7%	15.5%		1 an à moins de 2 ans	6.0%	10.1%	16.1%	
	35-44 ans	6.2%	10.0%	16.2%		2 ans et plus	16.3%	24.9%	41.2%	
	45-54 ans	9.9%	18.3%	28.3%		Indéterminée	6.2%	0.7%	6.9%	
	55 ans et plus	6.6%	7.8%	14.5%	Résidence	Bruxelles	42.1%	53.5%	95.6%	
Niveau d'études	Primaire ou moins	1.7%	1.3%	3.0%		Flandre	1.1%	1.4%	2.5%	
	Secondaire inférieur	6.9%	5.6%	12.5%		Wallonie	1.2%	0.7%	1.9%	
	Secondaire supérieur	8.4%	6.4%	14.8%	Inconnue ou étranger	0.0%	0.0%	0.0%		
	Supérieur	5.7%	6.0%	11.7%	Nationalité	Belge	20.7%	23.1%	43.8%	
Autres/Indéterminé	0.5%	0.8%	1.3%	Européenne		3.6%	5.4%	9.0%		
							Autre ou inconnue	20.1%	27.1%	47.2%

⁵ Disponible sur : <https://ccf.brussels/download/decret-du-27-avril-1995/?wpdmdl=6956&refresh=61ddadc05f6c51641917888>

⁶ Bruxelles Formation, Rapport annuel 2019, Profil des CE de l'ISP, sur <https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2020/07/RAPPORT%20ANNUEL%20-%20LONG%20-%20WEB%20-%20définitif02.pdf>, consulté le 16/12/2021, p.121. Nous avons préféré prendre cette année de référence afin d'éviter les écueils liés à la pandémie de COVID-19 et à ses impacts sur le dispositif et ainsi se référer à une année « typique ».

Le taux de chômage en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 atteint 15,5% au sein de la population en âge de travailler. A titre de comparaison, parmi l'ensemble des demandeurs d'emplois inoccupés (DEI), 9,6% sont des jeunes âgés de moins de 25 ans⁷. Dans le dispositif ISP, les personnes au chômage depuis 2 ans et plus a le score le plus élevé (et le taux s'élève à 49,1% des DEI en RBC⁸). Autre constat de ce tableau, la proportion de femmes est plus importante dans le dispositif que la proportion d'hommes. Parmi l'ensemble des DEI de la RBC, la proportion est quasiment la même : les hommes représentent 51,8% et les femmes représentent 48,2% des DEI⁹. L'absence de CESS étant une condition sine qua non pour entrer dans le dispositif ISP (à quelques exceptions près), il n'est pas étonnant de constater dans ce tableau une surreprésentation de personnes ayant, au plus, un diplôme du secondaire inférieur. L'absence de CESS concerne également, parmi les DEI en RBC, une partie importante d'entre eux¹⁰ : sur +- 88 000 demandeurs d'emploi inoccupés en 2019, 21,7% ont un niveau de diplôme considéré comme « faible » (primaire ou secondaire 1er degré, secondaire général 2ème degré, secondaire technique ou artistique 2ème degré, secondaire professionnel 2ème degré), 42% d'entre eux sont des personnes d'origine étrangère sans équivalence de diplôme. Ce dernier pourcentage fait écho aux constats du tableau : on peut en effet émettre l'hypothèse que la catégorie « autres/indéterminé » comprend parmi les pourcentages, les diplômes reçus à l'étranger mais sans équivalence en Belgique. Enfin, pour terminer l'analyse de ce tableau, nous constatons qu'une partie importante des stagiaires est d'origine « autre ou inconnue ». On peut considérer que dans cette catégorie sont aussi considérés les personnes d'origine étrangère non-européenne. Ce constat est corroboré par les professionnels des OISP, qui constatent, à géométrie variable et selon les niveaux de formation, une proportion élevée de personnes d'origine étrangère.

1.2. La place de la diversité dans le dispositif ISP

• Bruxelles Formation

L'Article 9 du contrat de gestion 2017-2022 conclu entre le Gouvernement francophone bruxellois et Bruxelles Formation¹¹ stipule que : « *Dans une optique de **cohésion sociale**, Bruxelles Formation assure une **approche inclusive des publics** bruxellois précarisés en portant une attention particulière aux chercheurs d'emploi peu diplômés, aux jeunes, aux travailleurs en reconversion, aux personnes de nationalité étrangère, aux personnes âgées, aux (ex)détenus, aux personnes handicapées, aux chômeurs de longue durée. La **mixité** est inscrite dans toutes les étapes du parcours* ».

• Dispositif ISP

Les actions d'insertion socioprofessionnelle se définissent par l'« *ensemble des opérations qui visent l'accès à une qualification professionnelle et à un emploi rémunéré – se traduit par la mise en œuvre dans une démarche intégrée, d'opérations d'accueil, de guidance, d'éducation permanente, de formation professionnelle et de mise en travail en entreprise.*¹² »

L'objectif des OISP et des Missions Locales est de proposer un accompagnement individualisé de qualité.

⁷ Actiris, View.brussels, https://viewstat.actiris.brussels/viewstat_werkloosheid_basisstatistieken.html, consulté le 16/12/2021.

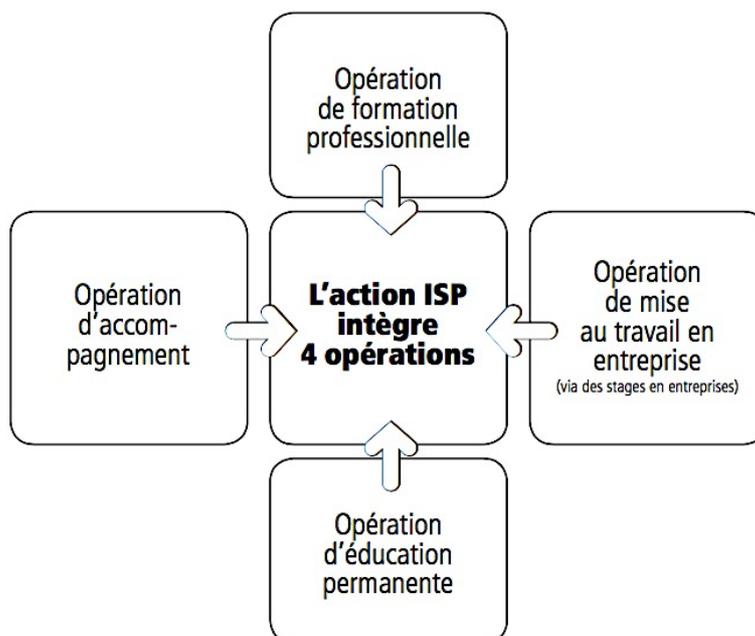
⁸ *Ibidem*.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ Bruxelles Formation, Contrat de gestion 2017-2022, p.6, https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2019/06/contrat_gestion_web.pdf, consulté le 16/12/2021.

¹² Disponible sur : <https://ccf.brussels/download/decret-du-27-avril-1995/?wpdmdl=6956&refresh=61ddadc05f6c51641917888>



Retours des participants :

- « S'il était question de retirer la dimension de l'éducation permanente du dispositif ISP, ce serait un peu de notre faute... Il faut se la réapproprier. »
- « L'évolution des profils des candidats et de leurs demandes, notamment en termes d'acquisition des savoir-faire comportementaux, ainsi que les évolutions technologiques en lien avec l'apprentissage, notamment via Smartphone, accentuent la nécessité de renforcer l'offre d'éducation permanente interne au dispositif ISP, ainsi que le temps dédié au travail d'équipe. »

Les valeurs et principes du secteur ISP prennent en compte la diversité des publics dans les actions mises en œuvre dans le cadre du dispositif. Ceux-ci sont inscrits dans la Charte de la FeBISP¹³ (2010) :

CHAPITRE I : VALEURS ET PRINCIPES GENERAUX

La FeBISP et ses membres défendent les valeurs suivantes dans l'accomplissement de leurs missions :

- l'égalité des chances pour tous, via entre autres, l'accès à la formation et l'accès à des emplois de qualité permettant à chacun d'avoir une réelle place dans la société ;
- le respect de la différence des publics et des associations ;
- le développement d'une démarche citoyenne et démocratique qui inclut la participation, l'émancipation, la création de liens sociaux ;
- le partage d'une vision solidaire de la société.

¹³ FeBISP asbl, Charte de la FeBISP, https://www.febisp.be/resource/static/files/docu_febisp/chartefebisp.pdf, consulté le 16/12/2021.

La FeBISP et ses membres défendent les principes généraux suivants dans l'accompagnement, la formation et la mise au travail des publics concernés :

- inscrire leur action dans des démarches d'utilité sociale (cohésion sociale, éducation permanente, soutien de projets à finalité sociale) ;
- considérer le public comme acteur de son parcours et au centre du dispositif ;
- organiser des activités de formation, d'orientation, d'aide à la recherche d'emploi et/ou de mise à l'emploi en adéquation avec les caractéristiques et les besoins des bénéficiaires en tenant compte des réalités du marché de l'emploi ;
- développer des projets innovants pour proposer des alternatives à un public peu qualifié ;
- agir solidairement entre pairs ;
- redistribuer, au profit de leur objet social, les ressources (y compris matérielles) générées par leur activité, qu'ils soient une association sans but lucratif ou une entreprise d'économie sociale d'insertion ;
- soutenir et valoriser l'entrepreneuriat alternatif selon les principes de l'économie sociale ;
- favoriser l'apprentissage du processus démocratique ;
- défendre le respect des cadres légaux (droit de l'Homme, droit du travail, droit commercial) ;
- favoriser les contacts et les collaborations avec le monde des entreprises.

2. Approches théoriques de la diversité

2.1. Définitions et approches de la diversité

Selon le Larousse¹⁴, la diversité prend deux sens : « Caractère de ce qui est divers, varié, différent ; variété, pluralité : la diversité des goûts. (Synonymes : hétérogénéité, multiplicité, pluralité, variété) » et « ensemble des personnes qui diffèrent les unes des autres par leur origine géographique, socio-culturelle ou religieuse, leur âge, leur sexe, leur orientation sexuelle, etc., et qui constituent la communauté nationale à laquelle elles appartiennent : Faire entrer la diversité dans l'entreprise. (Cette notion, qui intègre des différences comme le handicap, est développée pour lutter contre la discrimination). »

Dans la même idée, la diversité se définit comme étant « l'état, le caractère de ce qui est divers, varié, différent. Appliquée à un groupe humain, la diversité correspond à la variété des profils individuels qu'on y trouve en termes : d'origine géographique, de catégorie socioprofessionnelle, de culture, de religion, de coutume, d'âge, de sexe, de niveau d'études, d'orientation sexuelle, d'apparence physique, etc.¹⁵ »

La diversité est considérée par certains auteurs comme étant devenue une notion large, rendant son appréhension assez vague. De plus, ce terme semble détenir un caractère politisé car fortement repris dans les discours politiques pour justifier la mise en place d'actions et le développement de dispositifs visant à réduire les discriminations.

- « Plasticité de la notion de diversité.¹⁶ »,

¹⁴ Larousse, Diversité, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/diversité/26145>, consulté le 16/12/2021.

¹⁵ Coaxions, Centre d'Action Interculturelle de la Province de Namur asbl, http://www.diversitewallonie.be/wp-content/uploads/2019/02/coaxions-diversite%CC%81_V3.pdf consulté le 11/01/22, p.7

¹⁶ Milena DOYTICHEVA, Usages français de la notion de la diversité : permanence et actualité d'un débat, Presses universitaires de France (2010), <https://www.cairn.info/journal-sociologie-2010-4-page-423.htm>, consulté le 11/01/22, p.435.

- « L'un de ses principaux atouts est bien sa plasticité, qui permet à ses utilisateurs de relier le terme à une gamme étendue de discours et de dispositifs. Mais cette indétermination intrinsèque de la notion de diversité est à la fois ce qui contribue à la légitimer en tant que référent et ce qui tend à la vider de toute valeur réellement normative.¹⁷ »,
- « La catégorie de diversité semble marquée par une ambivalence constitutive, au-delà de ses déclinaisons multiples selon les contextes nationaux et les sphères sociales où elle s'est propagée.¹⁸ »,
- « Lorsqu'elle est mobilisée au milieu des années 1990 pour rendre compte des stratégies de renouvellement de la fonction publique, la notion de diversité est polarisée exclusivement sur la dimension ethno-raciale (...) Extension sémantique et pratique, la dimension ethno-raciale est englobée dans un ensemble plus vaste et potentiellement sans limites de facteurs de « diversification » : handicap, âge, sexe, résidence, formation poursuivie, parentalité, apparence physique, etc.¹⁹ »,
- « La dimension volontariste et normative de la diversité provient des politiques mises en place contre la discrimination des groupes minoritaires dans certains pays occidentaux.²⁰ ».

2.2. Cadrement historique²¹

La thématique de la diversité fait son apparition dans les années 1960-1970 dans les pays comme le Canada, la Grande-Bretagne et les Pays-Bas, avec la reconnaissance des discriminations raciales et leur nécessaire combat.

Au Canada, la notion de diversité culturelle apparaît dans un contexte de valorisation des groupes ethniques natifs et immigrés ; les politiques culturelles mises en place à partir des années 70 sont liées à la promotion des groupes linguistiques, ethniques et religieux²².

En Belgique, dans le cadre de la lutte contre le racisme, la Loi Moureaux²³, aussi appelée loi antiracisme, est promulguée le 30 juillet 1981 (modifiée par la loi du 10 mai 2007). Celle-ci vise à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie et agit contre les discours de haine, les discriminations et le harcèlement. Cette loi voit le jour dans le cadre de la construction du cadre légal belge en matière de lutte contre le racisme.

Aux États-Unis, la notion de diversité se généralise au début des années 1990 dans le domaine du marketing et de l'entreprise. Dans ce cadre, les minorités sont mises en avant puisque considérées comme un atout commercial ayant pour objectif de capter l'attention d'une clientèle ethniquement segmentée. Le « *diversity management* » remplace alors les politiques restrictives de discrimination positive.

En France, la dimension ethno-raciale de la diversité prend de plus en plus d'importance à partir du milieu des années 1990 lorsque les préoccupations se tournent vers la fonction publique, celle-ci devant représenter davantage « l'image de la société ».

¹⁷ Laure BERENI, Alexandre JAUNAIT, Usages de la diversité, dans [Raisons politiques](https://www.cairn.info/revue-raisons-politiques-2009-3-page-5.htm) 2009/3 (n° 35), <https://www.cairn.info/revue-raisons-politiques-2009-3-page-5.htm>, consulté le 16/12/21, pp. 5, 6.

¹⁸ *Ibid.*, p.6

¹⁹ Milena Doytcheva, Op cit., p.433

²⁰ Coaxions, Op cit., p.8

²¹ Sources : Junko TAKAGI, Pour une approche sociologique de la « diversité », IRIS éditions, « Revue internationale et stratégique », 2009/1, n°73, pages 109 à 112, <https://www.cairn.info/revue-internationale-et-strategique-2009-1-page-109.htm>, consulté le 13/01/22. Laure BERENI, Alanxandre JAUNAIT, Op cit.

Milena DOYTICHEVA, Op cit.

²² *Ibidem.*

²³ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Loi_contre_le_racisme_et_la_xenophobie

En Belgique, la diversité se réfère davantage aux groupes d'origine immigrée et non aux trois communautés belges, qui sont pourtant différentes culturellement et linguistiquement. Dès lors, l'appréhension de la diversité se veut plutôt multiculturelle et se tourne vers la désignation des minorités visibles d'origine étrangère. Les différences liées aux communautés ainsi que les autres différences telles que le handicap ne sont pas au centre de la notion de diversité.

En France, dans les années 2000, le discours et les dispositifs en lien avec la diversité se développent dans différents champs, notamment dans celui du monde du travail. Des dispositifs antidiscriminatoires apparaissent et l'action publique va de plus en plus dans ce sens. La promotion de la diversité prend de l'essor avec une approche globale et multidimensionnelle de la discrimination : anthropologique, sociale et politique.

3. Clarification des notions

Avant de poursuivre, il nous a semblé important de clarifier différents termes spécifiquement liés à la thématique.

3.1. Le processus de catégorisation... et ses dangers :

Le processus de catégorisation est inhérent à nos sociétés. En plaçant les individus et groupes dans des cases, cela permet de simplifier et mieux comprendre le monde, la réalité sociale. Ce mécanisme tend à exagérer les ressemblances des individus classés dans une catégorie donnée.²⁴ « Les catégories visant à découper le monde social d'une certaine manière – plutôt que d'une autre – constituent autant d'instruments cognitifs de repérage, d'ordonnement et d'action pour celles et ceux qui les mobilisent. On gagne ainsi à les appréhender comme des ressources, des instruments de pensée, permettant tout à la fois de se situer dans le monde social et de produire des jugements – politiques notamment – sur les groupes d'individus ainsi distingués²⁵ ». Lire et Écrire asbl²⁶ a mis en avant les risques et opportunités de la catégorisation des publics et identifie trois dangers liés à ce processus :

- **La stigmatisation des personnes sous des labels réducteurs – étiquetage** : l'identité des personnes est réduite à un certain nombre de caractéristiques objectives prédéfinies. « *Fixer le sujet pour construire l'objet (...) expose à réduire le réel et singulièrement à l'enfermer dans un nombre limité de catégories destinées à faire surgir du sens. Les catégories produites aussi bien par les administrations pour conduire l'action publique que par la statistique pour en évaluer les effets et établir des prévisions ou encore par les sciences sociales pour observer et comprendre la société participent, solidairement, à la formation des identités collectives et à l'encadrement des populations dans des étiquettes sociales correspondant à des rôles et positions institués.*²⁷ »
- **Risques d'exclusion et de discriminations** : en établissant des présupposés, on peut passer aux préjugés, qui sont à l'origine de processus de discrimination²⁸.
- **La mise en place de moyens d'action « clés en main », de dispositifs et de politiques publiques ciblées selon les catégories de personnes** : « *Les catégories de publics dans le*

²⁴ Disponible sur : <https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/categorisation/5-categorisation-stereotypes-et-prejuges>

²⁵ Jean-Baptiste COMBY et Julie PAGIS, Introduction, Politiques de catégorisation du monde social, Presses Universitaires de Grenoble, « Politiques de communication », 2018/1, N°10, p.5 à 26. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-politiques-de-communication-2018-1-page-5.htm>, consulté le 11/01/22, p.14

²⁶ Journal de l'alpha N°201, La catégorisation des publics : visées, risques et opportunités. Disponible sur : https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/categorisation_des_publics_2015.12.22_finalja.pdf, consulté le 11/01/22.

²⁷ Marco MARTINIELLO et Patrick SIMON, Les enjeux de la catégorisation. Rapports de domination et luttes autour de la représentation dans les sociétés post-migratoires, 2005, <http://remi.revues.org/2484#text> / dans https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/categorisation_des_publics_2015.12.22_finalja.pdf, consulté le 11/01/22, p. 15

²⁸ Christelle Maisonneuve, citée dans https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/categorisation_des_publics_2015.12.22_finalja.pdf, consulté le 11/01/22, p.16

secteur social sont issues du discours dominant qui cherche à rationaliser la diversité des publics pour proposer des solutions clés en main » et « en ce sens, le secteur social est traversé par l'apparition d'une multitude de dispositifs sur mesure pensés pour des catégories spécifiques.²⁹» Les spécificités et besoins de chacun et chacune tendent à être invisibilisées par ce processus de catégorisation et les dispositifs mis en place sur le terrain peuvent alors être inadéquats.

3.2. Stéréotypes³⁰ :

« Ensemble de croyances partagées à propos des caractéristiques personnelles, généralement des traits de personnalité, mais aussi des comportements, propres à un groupe de personnes³¹. » Les stéréotypes peuvent être considérés comme une forme de généralisation permettant de catégoriser les publics. Les stéréotypes tendent à simplifier les caractéristiques des personnes regroupées dans une même catégorie, ils sont par définition réducteurs car ces caractéristiques sont en nombre limité et fixes dans le temps. Ils vont générer des normes sociales qui vont déterminer les comportements des personnes catégorisées (en exemple, ce qui est attendu lorsqu'on est considéré comme un homme ou comme une femme). A partir des stéréotypes, des comportements discriminatoires peuvent voir le jour.

3.3 Préjugés³² :

« La formation du stéréotype correspondrait à une logique essentialiste. Cela consiste à expliquer ce que les gens font (conduites, comportements) par ce qu'ils sont (essence, nature). Le préjugé est, quant à lui, une attitude défavorable envers une ou plusieurs personnes en raison de leur appartenance à un groupe particulier. On l'a souvent décrit comme manifestant une forte charge affective et de l'hostilité. Si le stéréotype est plutôt descriptif et collectif, le préjugé serait plus individuel et normatif.³³ » Il s'agit davantage d'un jugement que l'on a envers une catégorie de personnes, ce qui tend à entraîner une certaine distance entre les individus appartenant à différentes catégories. Ils se construisent, se diffusent et se consolident dans l'environnement social et familial, dans les sphères professionnelles et lieux de sociabilités, dans les médias, etc.

4. Cadre normatif et législatif de la diversité

4.1 La législation anti-discrimination :

4.1.1 **Législation européenne**

Charte des droits fondamentaux de l'UE³⁴, rédigée en 2000, acte le principe de non-discrimination comme l'un des principes fondateurs de l'UE. Ainsi, toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. En 2007, cette Charte prend un caractère contraignant pour les États membres de l'Union Européenne.

²⁹ Michel Sauvière, cité dans https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/categorisation_des_publics_2015.12.22_finalja.pdf, consulté le 12/01/22, p. 17

³⁰ Espace seniors, La discrimination à l'emploi des plus de 45 ans : États des lieux et pistes. Septembre 2014, <https://www.espace-seniors.be/wp-content/uploads/2020/08/27.analyse-la-discrimination-a-lemploi-des-plus-de-45-ans.pdf>, p.4, consulté le 12/01/22.

³¹ Leyens, Yzerbyt & Schadron (1994), cités dans N. Delacourte, B. Dardenne, M. Dumont, Stéréotypes prescriptifs et avantages des groupes dominants, L'année psychologique 2010/1, <https://www.cairn.info/revue-l-annee-psychologique1-2010-1-page-127.htm>, consulté le 10/01/2022, p.128.

³² Différentes sources : <https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/theories/categorisation/5-categorisation-stereotypes-et-prejuges>, consulté le 12/01/22.

Réseau Canopé, Éduquer contre le racisme et l'antisémitisme – Fiche notion : stéréotypes et préjugés, https://www.reseau-canope.fr/fileadmin/user_upload/Projets/eduquer_contre_racisme/notion_stereotypes_prejuges.pdf, consulté le 12/01/22.

³³ Disponible en ligne : <https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/dossiers-de-lecture/25-stereotypes-de-genre> consulté le 12/01/22.

³⁴ Disponible en ligne : https://fr.wikipedia.org/wiki/Charte_des_droits_fondamentaux_de_l%27Union_europ%C3%A9enne, consulté le 12/01/22.

La directive européenne du 27 novembre 2000³⁵ vise à mettre en œuvre le principe de l'égalité de traitement en luttant contre les discriminations à l'emploi et à la formation professionnelle (sur les critères de la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle).

4.1.2. Législation belge

En Belgique, plusieurs lois fédérales³⁶ anti-discrimination sont également promulguées.

La **Loi anti-discrimination générale** du 10 mai 2007 (remplace la Loi du 25 février 2003) transpose la directive européenne 2000/78 et crée un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur *l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale*. 13 critères protégés sont concernés par cette Loi. La **Loi antiracisme**, modifiant la Loi Moureaux du 30 juillet 1981 et qui transpose la directive européenne 2000/43, définit 5 critères protégés : *la nationalité, la prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique*. Enfin, la **Loi Genre**, remplace quant à elle la loi du 7 mai 1999 et transpose les directives européennes 2002/73 et 2004/113. Elle concerne les *discriminations entre les hommes et les femmes via le critère protégé qui est le sexe, en ce compris la maternité et le transsexualisme*.

- ✓ Au total, **19 critères** sont protégés par la loi anti-discrimination.
- ✓ Toute forme de discrimination³⁷ est interdite : la discrimination directe et la discrimination indirecte, l'injonction de discriminer, le harcèlement, le refus de mettre en place des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée.
- ✓ Toute différence de traitement n'est pas une discrimination. Le principe de l'égalité de traitement se définit par l'absence de toute discrimination directe ou indirecte³⁸.

Discrimination directe et discrimination indirecte :

La discrimination directe fondée sur l'un des critères protégés, ne peut être justifiée. La discrimination directe vient de la **distinction directe**. Celle-ci se produit « lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable³⁹ » - à moins que cette distinction directe ne soit objectivement justifiée par un but légitime, par des exigences professionnelles essentielles et déterminantes et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires.

L'exigence professionnelle « essentielle et déterminante » doit répondre aux trois critères suivants : une exigence essentielle (une caractéristique spécifique est indispensable pour réaliser la fonction), un but légitime (la caractéristique est nécessaire à l'exercice de la fonction) et un test de proportionnalité c'est-à-dire une mesure raisonnable (un test de comparaison avec une autre mesure peut être réalisé afin de le constater).

La discrimination indirecte, quant à elle, est une mesure qui est neutre à première vue mais qui va entraîner des effets discriminatoires⁴⁰. Elle se base sur la **distinction indirecte**, qui « se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner,

³⁵ Disponible en ligne : https://equal.brussels/wp-content/uploads/2020/03/Plan-daction-bruxellois-contre-le-racisme_FR_def.pdf, consulté le 12/01/22.

³⁶ Disponible en ligne : https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_po_diversite_guide_methodologique_fr.pdf et <https://emploi.belgique.be/fr/themes/egalite-et-non-discrimination/non-discrimination-et-diversite/principes-generaux>, consultés le 12/01/22.

³⁷ Disponible en ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/LSU/?uri=celex%3A32000L0043&print=true> et <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>, consultés le 12/01/22.

³⁸ Disponible en ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>, consulté le 12/01/22.

³⁹ Disponible en ligne : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/LSU/?uri=celex%3A32000L0043&print=true>, consulté le 12/01/22.

⁴⁰ Disponible sur le site d'UNIA : <https://www.unia.be/fr/criteres-de-discrimination/discrimination-quelques-precision>, consulté le 12/01/22.

par rapport à d'autres personnes, un désavantage particulier pour des personnes caractérisées par l'un des critères protégés.⁴¹ » - à moins que la disposition, le critère ou la pratique apparemment neutre qui est au fondement de cette distinction indirecte soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens de réaliser ce but soient appropriés et nécessaires ou, en cas de distinction indirecte sur base d'un handicap, il soit démontré qu'aucun aménagement raisonnable ne peut être mis en place.

Afin d'analyser un cas où il peut y avoir une possible discrimination⁴², les questions suivantes peuvent être utiles :

- La distinction directe/indirecte porte-t-elle sur un critère protégé ?
- Si oui, s'agit-il d'un domaine pour lequel la loi est d'application ?
- Si oui, est-ce qu'il y a une justification conforme à la loi ?
- Si non, alors il s'agit d'une discrimination.

4.1.3. La politique de diversité⁴³

La politique de diversité est envisagée par l'administration générale comme étant l'articulation entre un axe **égalité des chances** (via le recours à des actions positives) et un axe **égalité de traitement** (lutte contre les discriminations et neutralité des processus). Cette articulation permet d'agir sur le **court terme** (les actions positives sont définies dans le temps) et sur les **moyen et long terme** (par le biais d'actions sur les mentalités et les processus). « La gestion de la diversité vise l'évolution des représentations sociales et la prise en compte des compétences de chaque individu dans sa différence. Il ne s'agit pas seulement d'une politique de diversité axée sur certains groupes cibles mais d'une prise en compte de toutes les différences : âge, origine sociale, origine ethnique, niveau de qualification, orientation sexuelle, état de santé...⁴⁴ »

La politique d'égalité des chances⁴⁵ repose souvent sur le constat que certains groupes au sein de la société font l'objet d'un traitement inégal, en dépit de l'égalité que prévoit la loi. Des mesures spécifiques peuvent être mises en place pour compenser les désavantages liés aux motifs de critères protégés. L'action positive en fait partie. Celle-ci est mise en place lorsqu'il y a un constat d'inégalité manifeste. Elle est mise en place de manière temporaire, jusqu'à ce que l'objectif soit atteint. Par exemple, il existe en Belgique les quotas de genre dans les conseils d'administration des entreprises cotées (au moins un tiers de chaque sexe).

Actiris a mis en place une politique de diversité, pouvant être mise en place dans les Institutions. Elle vise à garantir **l'égalité des chances** sur le marché du travail en veillant à l'intégration des publics plus fragilisés sur le marché de l'emploi et fait « **la promotion de l'inclusion** dans l'environnement professionnel de groupes cibles spécifiques : les personnes d'origine étrangère, les personnes en situation de handicap, les jeunes (moins de 26 ans), les personnes expérimentées (plus de 45 ans), les personnes d'un sexe déterminé qui sont sous-représentées par rapport à l'autre sexe dans un segment spécifique du marché de travail ou de l'entreprise/organisme, les personnes sans CESS/qui ne sont pas titulaires d'un diplôme ou document reconnu comme équivalent supérieur

⁴¹ Voir : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0078>, consulté le 12/01/22.

⁴² Voir :

https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_po_diversite_guide_methodologique_outil5_lois_antidiscrimination.pdf, p.84, consulté le 17/12/2021.

⁴³ Service Public Fédéral Personnel et Organisation, « Élaborer une politique de diversité. Guide méthodologique », https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_po_diversite_guide_methodologique_fr.pdf pp. 9, 10, consulté le 17/12/2021.

⁴⁴ Ibid, p.9.

⁴⁵ Sources : Institut pour l'égalité des hommes et des femmes, « Actes du cycle de séminaires, Le gender mainstreaming : un nouveau défi pour le gouvernement fédéral et ses administrations », <https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/downloads/actesGENDER-F.pdf> p.201, consulté le 17/12/2021 et https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_po_diversite_guide_methodologique_outil5_lois_antidiscrimination.pdf, consulté le 12/01/22 et UNIA, *Prise de position d'UNIA : Action positive sur le marché de l'emploi*, Mai 2018, https://www.unia.be/files/Documenten/Aanbevelingen-advies/Note_cadre_sur_les_actions_positives_2018.pdf, consulté le 12/01/22.

à l'enseignement secondaire inférieur.⁴⁶ » Dans ce cadre, Actiris a mis en place la formation discrimo⁴⁷.

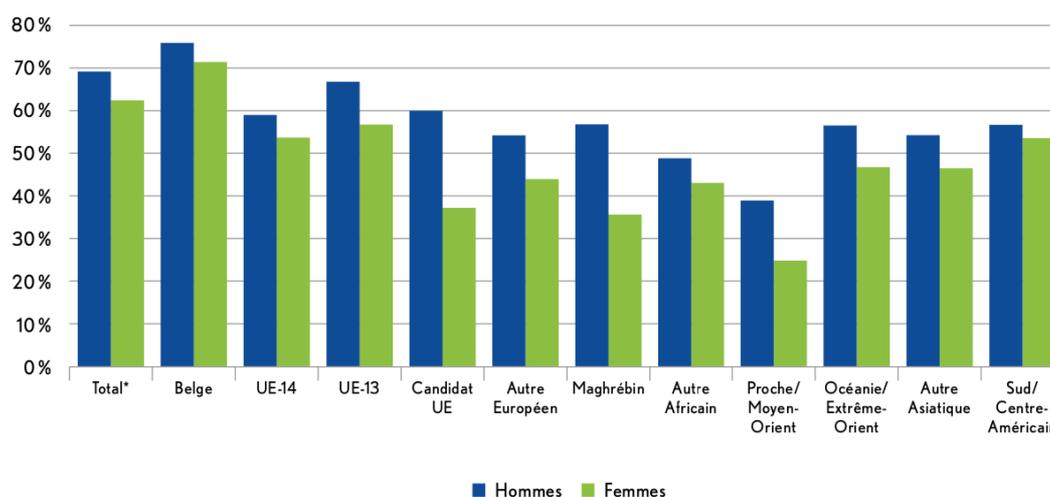
4.2. Intersectionnalité⁴⁸ :

Bien sûr, en matière de diversité, il est essentiel de parler d'intersectionnalité. Nous en avons discuté avec les participants du cycle.

Kimberlé Crenshaw, afro-féministe américaine, introduit le concept d'intersectionnalité en 1989, pour décrire et dénoncer le sexisme et le racisme subit par les femmes afro-américaines. Le terme évolue et englobe aujourd'hui l'ensemble des discriminations qui s'entrecroisent ; une personne ou un groupe social donné peut être victime de plusieurs discriminations. Cette théorie rappelle que l'identité d'une personne est multidimensionnelle et souligne le caractère systémique des discriminations. Certains auteurs considèrent cette notion comme négative, dans la mesure où elle tend à amoindrir des enjeux et problématiques liées à certaines discriminations (exemple : le féminisme).

Le tableau⁴⁹ ci-dessous donne un aperçu du taux d'emploi lorsque les caractéristiques de genre et d'origine sont croisées. On constate que les femmes sont globalement moins à l'emploi que les hommes et ce pour l'ensemble des origines représentées dans le tableau. L'écart se creuse particulièrement lorsque les pays ciblés sont les pays candidats à l'Union Européenne, les pays Maghrébin, les pays du Proche et du Moyen-Orient.

Graphique 13 : Taux d'emploi selon le genre et l'origine (20-64 ans, 2016)



* y compris les indéterminés

Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS/Unia.

⁴⁶ Actiris, « La diversité c'est quoi ? », <https://www.actiris.brussels/fr/employeurs/la-diversite-c-est-quoi/>, consulté le 17/12/2021.

⁴⁷ Disponible en ligne : <https://www.actiris.brussels/fr/partenaires/diversite/>

⁴⁸ Sources : Action vivre ensemble, Lutte contre la pauvreté et intersectionnalité (I), Des lunettes pour mieux percevoir la diversité, https://vivre-ensemble.be/IMG/pdf/11_analyse_lunettes-intersectionnalite_a4.pdf, consulté le 12/01/22 et voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Kimberlé_Williams_Crenshaw

⁴⁹ UNIA et Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Monitoring socioéconomique : marché du travail et origine, 2019, https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/Monitoring_FR_-_WEB-AS.pdf, consulté le 17/12/2021, p.48

Légende : UE-14 – France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Luxembourg, Irlande, Royaume-Unis, Danemark, Grèce, Espagne, Portugal, Finlande, Suède et Autriche. UE-13 – République Tchèque, Estonie, Chypre, Lettonie, Lituanie, Hongrie, Malte, Pologne, Slovaquie, Slovaquie, Bulgarie, Roumanie, Croatie. Proche/Moyen-Orient : Iran, Israël, Palestine, Jordanie, Irak, Syrie, Liban, Arabie Saoudite, Yémen, Oman, Émirats Arabes Unis, Qatar, Bahreïn, Koweït, Égypte, Pakistan, Afghanistan. Océanie/Extrême-Orient : Chine, Inde, Corée du Sud, Japon, Taïwan, Océanie.

Pour conclure, les éléments traités dans ce chapitre sont des pistes d'actions que l'on peut mettre en place pour faire face aux problématiques et enjeux autour de la diversité en ISP⁵⁰.

- 1) Au niveau sociétal, les mesures politiques et le cadre juridique permettent de recadrer ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas. Celui-ci constitue une base commune, au-delà de la subjectivité individuelle, de l'expérience personnelle et professionnelle.
- 2) Au niveau des organisations, des dispositions réglementaires peuvent structurer le fonctionnement interne et avoir une incidence sur les membres du personnel et leurs modes de fonctionnement.
- 3) Objectiver, via la mise en place d'une grille d'appréciation sur base de critères tels que la sécurité, l'hygiène, l'organisation du travail, les prosélytismes, la lutte contre les discriminations, etc.
- 4) Au niveau de l'institution, ne pas hésiter à mobiliser la concertation sociale et le vivre ensemble.
- 5) Au niveau des professionnels, adopter des pratiques professionnelles et pédagogies adaptées.

Difficultés liées à la gestion de la diversité :

Retours des participants :

- *« Le débat sur les minorités m'ennuie. Si chacun.e défend des modes de vie particuliers, on accentue la communautarisation. Il faut davantage insister sur les points qui rassemblent plutôt que sur ceux qui divisent. »*
- *« Au nom du bien-être des travailleurs, tout employeur, public ou privé, devrait proposer des salles de prière sur le lieu de travail. »*

Remarque FeBISP : *« Nous reviendrons, lors de la troisième journée du cycle, sur la neutralité de l'état belge, ce qui relève ou non des obligations des employeurs selon ce point de vue, ce qui est faisable en termes d'acceptation ou de refus de signes ostentatoires religieux dans un cadre professionnel (concepts de « neutralité exclusive » et de « neutralité inclusive »), etc.*

- *« L'imposition de quotas » : parfois nécessaires, momentanément. Dans les années septante, on imposait aux entreprises un quota de 3% de travailleurs porteurs d'un handicap. Avec la crise économique, on a abandonné... »*
- *« Selon la fonction occupée, les travailleurs en Missions locales pour l'emploi ont l'obligation d'utiliser telle ou telle banque de données pour traiter des problématiques comme la garde d'enfants, la violence intrafamiliale etc. »*
- *« L'action positive » : elle met le focus sur un groupe déterminé. Bien que momentanée et ayant du sens, comme prioriser l'accès à l'emploi pour les 18-25 ans, cette action est par nature discriminatoire (vis-à-vis des autres tranches d'âge dans le cas cité ici). »*
- *« Que cela soit les profils des candidats, leurs demandes, les entrées en formation, le niveau des tests de sélection, tout cela est très mouvant. »*
- *« L'appréhension de cette diversité au quotidien fait que notre travail n'est certes pas monotone. Elle nous oblige à une remise en question perpétuelle de nos pratiques. Chaque cas étant différent, on part d'une page blanche. Il ne nous est pas permis d'avoir des œillères. Nos cadres de référence doivent être dépassés. »*
- *« Il faut se décentrer, malgré que cela ne soit pas aisé. »*

⁵⁰ Voir le cahier thématique du cycle de l'ISP « La diversité convictionnelle » (2017) : https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cycle-diversite-cahier-the-matique.pdf

- « J'ai eu des candidats hyper diplômés auxquels je n'ai pas pu proposer d'offres d'emploi à hauteur de leurs compétences, faute d'obtention d'une équivalence de leur diplôme obtenu à l'étranger. »

IV. Hétérogénéité des publics ISP

Après avoir largement étudié le contexte politico-institutionnel et juridique lié à la diversité, nous en avons traité différentes dimensions, présentes chez les publics ISP. Nous avons préféré employer le terme « hétérogénéité », afin de s'attacher davantage aux aspects sociologiques plutôt que politiques, dès lors que la diversité détient une connotation politisée.

1. Hétérogénéité sur le plan pédagogique⁵¹

Dans le cadre de l'apprentissage, « on peut définir la diversité en éducation comme l'expression d'une variété de profils individuels des apprenants en termes de caractéristiques, de préférences, d'expériences ou de besoins.⁵² » (Réverbère)

L'hétérogénéité est inhérente à un groupe d'apprenants. Cette hétérogénéité peut parfois être perçue comme un défi par les formateurs et professeurs dès lors que le niveau scolaire, les capacités et rythmes d'apprentissage sont différents. Cette hétérogénéité ne se situe pas seulement là ; elle concerne également l'âge, le genre, le QI, l'origine sociale, l'origine ethnique, les croyances et pratiques culturelles, les parcours, besoins, désirs et projets des apprenants⁵³. L'hétérogénéité scolaire serait le fait de cadres psycho-familiaux et de stratégies familiales variées, de niveaux de motivation des apprenants à travailler et apprendre, de la gestion des représentations mentales et des modes de pensée et stratégies d'appropriation variées⁵⁴. Notons également l'état des connaissances, les rythmes d'apprentissage et les méthodes d'apprentissages (par le langage, la parole, de manière kinesthésique, etc.), variables selon les apprenants.

Bruno Lemaire (Lire et Écrire asbl, Journal de l'alpha n°209) précise que les pratiques pédagogiques auxquelles les apprenants ont été confrontés par le passé, peuvent être des freins ou des avantages par rapport aux méthodes d'apprentissage utilisées par leur nouveau formateur. Il explique aussi que la diversité de niveaux dans un même groupe peut être utilisée comme une ressource lorsqu'il s'agit d'organiser un accompagnement entre les apprenants les plus avancés et les apprenants les plus en difficultés ; l'écart sera réduit et les plus avancés seront valorisés. Il se questionne également sur la pertinence des tests d'entrée en formation dès lors qu'ils évaluent l'état des connaissances mais pas la capacité d'apprentissage ni le rythme d'apprentissage du candidat-stagiaire.

A noter également que les apprentissages seront plus difficiles lorsque l'adulte ne sera pas disponible pour ceux-ci. Un contexte socioéconomique précaire empêche souvent les apprenants d'être pleinement à leur apprentissage lorsqu'ils sont en classe. Les soucis de la vie adulte, particulièrement pour un public ISP, sont des facteurs de stress et le stagiaire n'est pas disponible mentalement pour les apprentissages.

⁵¹ Sources : Lire et Écrire asbl, Journal de l'alpha n°209, L'hétérogénéité, une réalité incontournable : comment la valoriser ?, 2018, https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/no_209_heterogeneite.pdf, consulté le 12/01/22 et Magdalena Le Prévost, Hétérogénéité, diversité, différences : vers quelle égalité des élèves ? Dans Nouvelle revue de psychosociologie 2010/1 (n°9), pages 55 à 66, disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-1-page-55.htm>, consulté le 12/01/22 et Stéphane Métal, Gestion d'une classe hétérogène : exemples tirés de la pratique – Utilisation pédagogique d'un blog, Mars 2009, https://www.metal.info/sites/default/files/gestion_classe_heterogene.pdf, consulté le 12/01/22.

⁵² Réverbère, « Diversité », https://reverbereeducation.com/my_keywords/diversite/, consulté le 16/12/2021.

⁵³ Benoit Galand, cité dans Magdalena Le Prévost, Hétérogénéité, diversité, différences : vers quelle égalité des élèves ? Dans Nouvelle revue de psychosociologie 2010/1 (n°9), pages 55 à 66, disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-1-page-55.htm>, consulté le 12/01/22.

⁵⁴ *Ibidem*.

Selon Burns⁵⁵, il faut différencier la manière d'apprendre étant donné les différences entre les apprenants. Cette différenciation pédagogique se justifie par différents postulats par rapport aux apprenants. En effet, il n'existerait pas deux apprenants qui :

- Apprennent à la même vitesse
- Apprennent au même moment
- Utilisent les mêmes techniques d'étude
- Résolvent les problèmes de la même manière
- Possèdent le même répertoire de comportements
- Ont le même profil d'intérêts
- Sont motivés par les mêmes buts

La différenciation⁵⁶ va se porter sur différents éléments :

- Les outils d'apprentissage : les manipulations, les supports auditifs et visuels, les nouvelles technologies (power point, CD rom, ...)
- Les démarches d'apprentissage : l'approche globale ou analytique, la méthode inductive, des séquences basées sur la déduction, la découverte intuitive, ...
- Les situations d'apprentissage : prévoir des situations d'écoute (active ou autre), de recherche, une évaluation formative, une production personnelle, ...
- Le degré de guidance accordé aux stagiaires : décider de les encadrer ou non, d'intervenir de manière différenciée dans les groupes de travail, de prévoir des moments de travail en autonomie.
- La place du relationnel : un ancrage affectif, un savoir parfois plus distancé, plus détaché du vécu ou de l'environnement du stagiaire.
- La gestion du temps : séquences d'apprentissage avec des durées différentes.
- La manière de mobiliser les stagiaires : les aider à se motiver en valorisant l'activité, en les relançant et en les stimulant.
- L'organisation de la classe : travailler en classe entière, en groupe de tailles différentes, organiser des groupes d'entraide, de recherche, ...
- Les formes de travail : moments d'exposition du professeur, moments de recherches, moments d'exercices et moments d'évaluation.
- Les consignes données : des consignes très explicites ou non, travaillées en groupes, orales ou écrites, s'appuyant sur des exemples et contre-exemples.
- Les formes d'évaluation : en différenciant les méthodes et les outils pour évaluer.
- Les contenus : différencier les contenus afin d'atteindre un même objectif.

2. Hétérogénéité sur le plan socioéconomique

L'étude « **Précarité du public en formation professionnelle en Région bruxelloise en 2015**⁵⁷ » réalisée en 2018 par le bureau d'études de l'ULB METICES (données administratives, statut BIM⁵⁸) a démontré que les stagiaires ISP sont plus particulièrement touché par la précarité.

⁵⁵ Bruno ROBBES, La pédagogie différenciée : historique, problématique, cadre conceptuel et méthodologique de mise en œuvre, janvier 2009, https://www.meirieu.com/ECHANGES/bruno_robbes_pedagogie_differenciee.pdf, consulté le 12/01/22, pp. 5, 6.

⁵⁶ Pour aller plus loin, nous vous invitons à consulter le cahier thématique du cycle de l'ISP « Les pratiques pédagogiques en ISP », mené en 2018. Disponible via ce lien : https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cahier-the-matique-pratiques-pe-dagogiques-en-isp-2018-valide-.pdf

⁵⁷ Bruxelles Formation, Service Études et statistiques, Précarité du public en formation professionnelle en Région bruxelloise en 2015, septembre 2018, disponible sur https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2019/07/Précarité_public_formation_professionnelle_région_bruxelloise_2015.pdf, consulté le 12/01/22.

⁵⁸ Bénéficiaire de l'Intervention Majorée (BIM). Statut accordé par les mutuelles aux ménages vivant dans des conditions financières difficiles et permet un meilleur remboursement des soins de santé. Ce statut est accordé automatiquement aux personnes qui bénéficient d'un avantage social et sur base d'un contrôle des revenus pour les autres.

L'indicateur de précarité utilisé dans cette étude est le statut BIM ; 60%⁵⁹ des stagiaires des OISP seraient concernés contre 40% des stagiaires chez Bruxelles Formation. Il y aurait une proportion plus importante chez les niveaux de formation tels que l'alphabétisation et le préqualifiant (formations de base, déterminations et préformations). Le pourcentage de personnes est de 25,6% parmi la population bruxelloise, ce qui est moins élevé que chez les stagiaires en ISP.

L'étude permet d'étudier le lien entre le statut BIM et la composition du ménage. Dès lors, les situations de ménage les plus à risques de faire appel au statut BIM et par là, sujets aux difficultés financières, sont l'absence d'adulte à l'emploi au sein du ménage (particulièrement lorsque la durée du chômage dépasse 2 ans), les familles monoparentales (82% de BIM), avoir plus de trois enfants à charge, être une personne isolée et lorsqu'au sein du ménage un des deux adultes ne travaille pas beaucoup ou dont le niveau scolaire est faible.

L'étude permet en outre, d'étudier le lien entre le statut BIM et la formation professionnelle. Elle met en évidence le fait que les personnes ayant suivi du préqualifiant (formation de base, détermination ou préformation) ou une formation par le travail et qui ont ensuite suivi une formation qualifiante, ont moins le statut BIM que les personnes n'ayant suivi des formations que dans le préqualifiant mais plus pauvres que les stagiaires ayant débuté leurs parcours directement dans le qualifiant.

Les conséquences sont multiples dès lors que cette situation précaire touche au bien-être des stagiaires, conditionne en partie leur réussite ou leur poursuite dans leur parcours de formation et dépose une charge psychosociale sur leurs épaules.

De ces constats est né le ***Plan d'actions précarité***, mis en œuvre par Bruxelles Formation. Plusieurs mesures ont été mises en place dans ce cadre et notamment des mesures financières via l'augmentation de l'indemnité horaire des stagiaires à 2€/heure et la création de la plateforme « Réseau-Lutte contre la précarité⁶⁰ » destinée à outiller les professionnels de l'accompagnement. Il a en effet été constaté que les professionnels de l'accompagnement éprouvent généralement des difficultés à trouver des relais, n'ont pas de réseau partagé et structuré, et n'ont souvent pas le temps de se tenir au courant des actualités du secteur. La plateforme « Réseau-Lutte contre la précarité » a pour mission de pallier à ces difficultés.

Une première phase diagnostique a été mise en œuvre pour identifier, auprès de professionnels des OISP, les problématiques récurrentes vécues par les stagiaires. Les plus récurrentes concernent, par ordre d'importance⁶¹, la garde des enfants (les problèmes de coûts, de places disponibles, de localisation par rapport au lieu de formation ou par rapport au domicile, les enfants malades), le logement (problèmes d'insalubrité et d'exiguïté donnant lieu à des problèmes d'hygiène et de santé, ainsi que des problèmes avec le propriétaire), des problèmes de santé mentale (les troubles de la personnalité, le burnout parental, le harcèlement, la phobie sociale, les tendances suicidaires, les problèmes psycho-sociaux...), l'hébergement d'urgence causé par la séparation ou par des problèmes de violences, l'endettement et les difficultés financières en général, les violences conjugales ou intrafamiliales, les assuétudes, les difficultés d'apprentissage, la méconnaissance des droits ainsi que les droits des étrangers et de séjour.

Enfin, lié aux origines diverses et variées des stagiaires en ISP, la difficulté pour certains d'avoir accès à l'équivalence de diplôme est bien présente. Il s'agit d'un frein pour certains des stagiaires, qui détiennent un diplôme dans leur pays d'origine mais qui ne peuvent accéder à l'équivalence ou

⁵⁹ Les pourcentages mentionnés dans l'étude pourraient être plus élevés car ils ne tiennent pas compte des usagers admissibles au statut BIM n'ayant pas fait de demande par méconnaissance de leurs droits.

⁶⁰ Disponible via ce lien : <https://www.bruxellesformation.brussels/a-propos/precarite/>. Il est nécessaire d'avoir un code d'accès. Celui-ci peut être obtenu auprès de Caroline Ledent, coordinatrice de la plateforme.

⁶¹ Le classement a été réalisé comme suit : pour chaque entretien, des points ont été attribués aux problématiques mises en avant (3 points pour une problématique très importante, 2 points pour une problématique considérée comme moyenne, etc.). Les thématiques ont été pondérées pour d'obtenir un classement.

qui ne peuvent le valoriser en Belgique. Plusieurs raisons⁶² expliquent la difficulté d'accès à l'équivalence de diplôme :

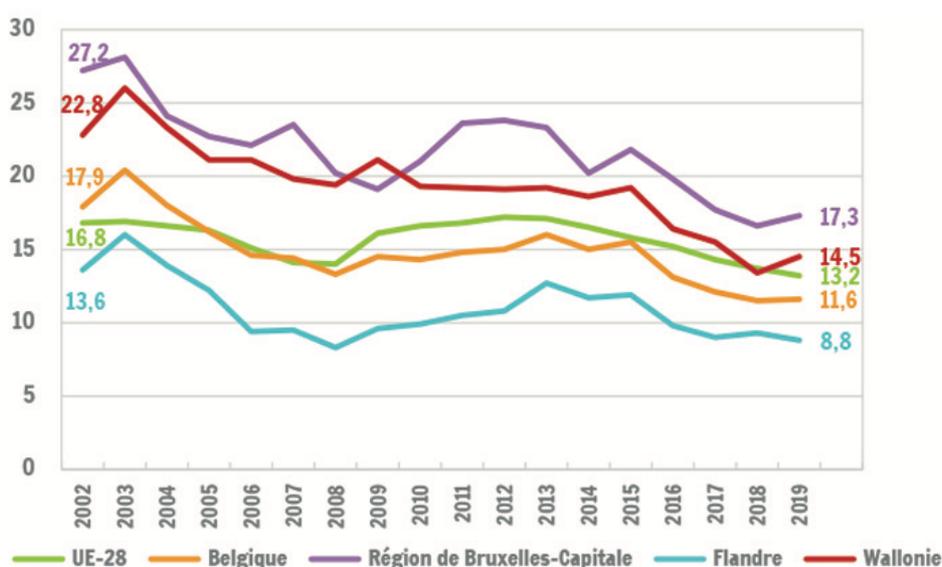
- 1) La difficulté de rassembler et de constituer un dossier d'équivalence.
- 2) L'impossibilité ou la difficulté de prendre contact, pour certaines personnes, avec les autorités de leur pays d'origine ou d'y retourner.
- 3) Le montant à payer pour effectuer une équivalence de diplôme en Communauté française peut monter jusqu'à 150 euros en moyenne (cela dépend du niveau de diplôme et du pays). Les coûts indirects tels que les traductions et copies certifiées conformes des documents s'ajoute à ce montant.
- 4) Sous-estimation des études et diplômes obtenus à l'étranger ou reconnaissance à un niveau inférieur du niveau de diplôme.
- 5) Les diplômes non-européens (surtout les professions protégées) sont majoritairement exclus de toute reconnaissance (architecture, médecine, droit, etc.).

3. L'âge

3.1. LES NEETS⁶³

NEET est l'acronyme de « Not in Employment, Education or Training » soit, les jeunes ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation. Définis par différentes caractéristiques et différents besoins, cette catégorie regroupe une variété de situations, de statuts et de décrochages. Cette catégorie se décrit également par sa mouvance. Souvent décrits et associés à un public vulnérable, en désaffiliation et en marge, ce n'est pas le cas de l'ensemble des NEETS. Parce qu'ils devraient être occupés (catégorie normative), des dispositifs et politiques sont mis en œuvre tels que des formations qui leur sont spécifiquement destinées.

Le tableau ci-dessous⁶⁴ représente l'évolution du pourcentage des jeunes de 18 à 24 ans, considérés comme NEETS, au sein de l'Union Européenne, en Belgique et dans nos régions.



⁶² Ciré, L'intérêt des équivalences de diplômes, 2019. Disponible sur : <https://www.cire.be/publication/linteret-des-equivalences-de-diplomes/>, consulté le 12/01/22.

⁶³ Sources : EUROFOUND, NEET, 2021. Disponible sur : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/topic/neets>, consulté le 12/01/22 et EUROFOUND, Qui sont les NEET ?, 2017. Disponible sur : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/news/news-articles/who-are-the-neets>, consulté le 12/01/22 et sur le site d'Actiris : <https://press.actiris.be/actiris-a-la-recherche-de-nouvelles-solutions-pour-les-neet>, consulté le 12/01/22.

⁶⁴ IWEPs, Jeunes en situation de NEET, fiche I009-NEET, Mars 2021, https://www.iweps.be/indicateur-statistique/18-24-ans-situation-de-neet-a-lemploi-enseignement-formation/i009-neet-092021_full1/, consulté le 13/01/22.

Cette catégorie, statistique d'abord, est née en Angleterre dans le tournant des années 2000. Ce concept va s'élargir et devient de plus en plus utilisé jusqu'à servir d'indicateur pour la mise en place de mesures politiques en matière d'employabilité, d'éducation, de formation et d'inclusion sociale des jeunes et ce dans tous les pays de l'Union Européenne. L'Union Européenne met en œuvre, en 2013, l'Initiative « Garantie pour la Jeunesse⁶⁵ », visant à diminuer le nombre de NEETS en garantissant aux jeunes âgés de 15 à 24 ans une proposition d'emploi, une formation continue, un apprentissage ou un stage dans les 4 mois suivant la perte d'emploi ou la sortie de l'enseignement formel.

Les DEI sont considérés comme un sous-groupe de la catégorie des NEETS, ce qui permet de donner une visibilité aux jeunes auparavant marginalisés ; le débat politique se veut plus nuancé dès lors qu'est identifié parmi les jeunes au chômage, des jeunes mères ou des jeunes handicapés, pas uniquement des jeunes ne trouvant pas d'emploi. Furlong (2007) précise que cette catégorie est née dans le but de compléter les indicateurs de chômage des jeunes. Cette catégorie répondait, comme le précise Cécile Van de Velde, professeure de sociologie à l'Université de Montréal, « initialement à une inquiétude suscitée par l'augmentation rapide, dans la plupart des sociétés occidentales, des jeunes adultes échappant aux radars statistiques, c'est-à-dire sans « occupation » sociale aisément identifiée et identifiable⁶⁶. » La différenciation entre hommes et femmes se fait plus grande lorsqu'approche la vingtaine : les femmes entrent dans la parentalité, elles ne sont dès lors plus occupées, ni à l'emploi, ni en formation, ni en enseignement, et sont alors surreprésentées dans cette catégorie.

Cécile Van de Velde parle également « d'ajustement de soi au système », en indiquant que les contraintes pesant sur les jeunes se font de plus en plus fortes :

« De toutes ces expériences, un trait commun émerge : au-delà de leur irréductible hétérogénéité, elles renvoient fondamentalement aux tensions qui traversent les choix de vie contemporains, particulièrement aiguës pour ces jeunes générations. On peut y lire une contradiction croissante entre l'invitation néolibérale au projet continuellement renouvelé au sein de chemins de vie individualisés et la difficulté à faire vivre ce « projet de soi » dans la compétition éducative et socio-professionnelle. Elle se traduit par différentes expériences d'ajustement – pauses ou arrêts, attentes ou recherches –, plus ou moins longues et plus ou moins choisies. Ces expériences d'ajustement se clivent principalement selon deux variables : d'une part, l'horizon temporel dans lequel elles s'inscrivent – autrement dit leur durabilité –, et d'autre part, le rapport subjectif à ces expériences, vécues comme subies ou choisies.⁶⁷ »

Cécile Van de Velde, professeure de sociologie à l'Université de Montréal, a pour champ de recherche, l'entrée dans la vie adulte et les politiques publiques associées. **Elle est intervenue dans le cadre d'un Webinaire organisé par l'Instance Bassin EFE autour de la thématique des NEETS le 5 mai 2021.** Lors de son intervention, elle est revenue sur les constats et conclusions majeurs de son article : « J'aimerais que quelqu'un m'attende quelque part : visages et expériences des NEET. » Cet article met en lumière plusieurs réalités autour du phénomène.

Ainsi, elle explique que celui-ci se situerait à la croisée des inégalités sociales : des inégalités intergénérationnelles, avec le durcissement des conditions d'entrées dans la vie adulte (tant sur le marché du travail qu'au niveau de la location ou de l'achat d'un logement) et ces difficultés qui vont se répercuter sur le futur des jeunes adultes avec des périodes de chômage qui vont s'enchaîner et qui vont marquer leurs trajectoires de vie - et des inégalités intra-générationnelles, la concurrence sur le marché de l'emploi provoquant un décrochage relatif des moins diplômés. La chercheuse

⁶⁵ Voir : <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1079&langId=fr>, consulté le 12/01/22.

⁶⁶ Cécile Van de Velde, Visages et expériences des « NEET » : j'aimerais que quelqu'un m'attende quelque part, dans CREMIS, la Revue, Parcours imposé, territoires d'entraide (Vol. 9, Numéro 1), 2016, disponible sur : <https://www.cremis.ca/publications/articles-et-medias/visages-et-experiences-des-neet-jaimerais-que-quelquun-mattende-quelque-part/>, consulté le 12/01/22.

⁶⁷ *Ibidem*.

identifie dans le discours des NEETS, une présence forte du mot système, pour lequel les jeunes semblent éprouver de la haine et du rejet. Les jeunes semblent dénoncer le sentiment d'injonction à devoir s'y adapter. Ce système agit sur les individus dans le sens où il les contraints dans leurs projets de vie. Afin de s'y adapter, il est parfois nécessaire de procéder à un sur-ajustement tel que faire des études qui ne conviennent pas forcément à l'individu et qui l'empêche dans ses projets de vie. Elle identifie parmi les NEET, 3 types d'expériences différentes grâce à une combinaison de variables permettant de les distinguer :

- *Les alternatives.* Ces jeunes font partie des classes moyennes ou élevées, qui ont commencé des études supérieures mais qui ont renoncé volontairement à les poursuivre et qui quittent le système. Leurs discours est généralement politisés, dans une logique capitaliste et écologique forte, et critiquent le modèle de société actuelle. Ils vivent souvent dans des modes de vie alternatifs, choisis ou subis. Ce choix de vie est relativement long et c'est la parentalité qui les en sort.
- *La suspension.* Ces jeunes font plutôt partie des classes moyennes et modestes. Leurs parcours de formation et d'emploi sont marqués par des arrêts temporaires, souvent pour prendre du répit et imaginer une reconversion afin de réintégrer le marché du travail d'une autre manière.
- *L'impasse.* Il s'agit des moins diplômés, des jeunes mères, des personnes surendettées, etc. Ils ne se projettent plus et ne contrôlent plus ni leurs parcours ni leurs projets. Les démarches de recherche d'emploi sont arrêtées et ils ne s'adressent plus aux intervenants sociaux. Il y a chez eux, une forte colère sociale, silencieuse.

Actiris⁶⁸ séquence les NEETS en 5 catégories principales :

- Les chômeurs au sens conventionnel, représentant la moitié des NEETS ; ces jeunes sont disponibles pour l'emploi et sont en recherche.
- Les individus non disponibles pour l'emploi pour causes de maladies, handicaps, prise en charge de proches, interruption d'étude.
- Les individus « chercheurs d'opportunité » sont les jeunes cherchant activement un emploi/une formation mais attendent une opportunité jugée intéressante au regard de leurs compétences.
- Les volontaires sont quant à eux voyageurs, bénévoles, autodidactes, engagés artistiquement.
- Les individus désengagés ne cherchent ni à travailler ni à étudier, ils sont découragés par le travail.

Par ailleurs, Actiris spécifie, dans le contrat de gestion 2017-2022⁶⁹, via l'objectif stratégique 3, la garantie d'accès aux solutions à tous et spécifiquement les personnes en rupture avec les Institutions tels que les NEETS.

L'Union Européenne⁷⁰ catégorise les NEETS en sept sous-groupes :

- Les réentrants (7,8%), engagés ou en formation/enseignement, ils quitteront bientôt le groupe des NEETS.
- Les jeunes qui ne sont pas à l'emploi sur le court-terme (29,8%) et qui sont modérément vulnérables car à la recherche d'un emploi/sans emploi depuis moins d'un an.
- Les jeunes qui ne sont pas à l'emploi sur le long-terme (22%) et qui sont à haut risque d'exclusion sociale car à la recherche d'un emploi/sans emploi depuis plus d'un an.

⁶⁸ Disponible en ligne : <https://press.actiris.be/actiris-a-la-recherche-de-nouvelles-solutions-pour-les-neet>, consulté le 12/01/22.

⁶⁹ Disponible en ligne :

https://www.actiris.brussels/media/ibtdtkyh/contrat_de_gestion_actiris_2017_2022_garantir_la_qualite_pour_tous_et_toutes-h-960207E3.pdf, consulté le 12/01/22.

⁷⁰ Disponible en ligne : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/topic/neets> et <https://www.eurofound.europa.eu/fr/news/news-articles/who-are-the-neets>, consultés le 12/01/22.

- Les jeunes souffrant d'une maladie ou d'un handicap (6,8%) et qui nécessitent un accompagnement social.
- Les jeunes ayant des responsabilités familiales (15,5% - 88% d'entre eux sont des femmes) et ne peuvent être à l'emploi pour cause de soutien à un proche ou en incapacité, ou s'occupant d'un enfant, etc.
- Les découragés (5,8%) sont à haut risque d'exclusion et de désengagement de l'emploi sur le très long terme parce qu'ils ne voient pas d'opportunités d'emploi et n'en recherchent pas.
- Les autres NEETS (12,5%) constitue un groupe très hétérogène. Ceux-ci sont les plus vulnérables, les plus privilégiés, les personnes suivant des carrières alternatives (telles que les carrières artistiques).

Retours des participants concernant les jeunes :

- *« Il faut innover pour accrocher les jeunes. Et on les accroche avec des propositions pratiques, axées sur leurs centres d'intérêt. »*
- *« Ils présentent des profils fort différents. Tous ne sont pas précarisés. On rencontre beaucoup de jeunes mères célibataires. On accepte des jeunes femmes enceintes tout en sachant que l'on ne les reverra pas après l'accouchement. »*
- *« Les jeunes arrivent tardivement dans nos structures. Ils font deux, trois ans de chômage, bossent un peu et seulement après arrivent chez nous. A 20-21 ans, beaucoup sont dans le rejet du système scolaire et de toute forme de structure institutionnelle. En pouvant s'inscrire dès qu'ils ont un jour de chômage, la situation va certainement évoluer. »*
- *« Les jeunes n'ont guère de patience : tout doit aller très vite ! »*
- *« On dirige peut-être trop tôt certains jeunes dans des filières qualifiantes... Comment un jeune de 15-16 ans qui doit opter pour un métier technique très spécifique peut-il être assuré que cela lui convient à ce moment-là et que cela lui conviendra quand il l'exercera plus tard sur le terrain ? »*
- *« Sans les formater, il convient de les (in)former sur les savoir-faire comportementaux attendus dans la sphère professionnelle (être plus « carré », plus discret sur certains aspects relevant de la vie privée, moins émotif, etc.) »*
- *« Il est parfois compliqué d'être reconnu comme professionnel par un public à peine moins âgé que nous. A l'inverse, cela peut amener une proximité intéressante. »*

3.2. Travailleurs expérimentés⁷¹ :

La stratégie Europe 2020 s'est donnée comme objectif pour la Belgique, d'atteindre un taux d'emploi de 73,2% chez les 20-64 ans et de 50 % chez les 55-64 ans. En 2019, en Région de Bruxelles-Capitale, 16,9% des 50-64 ans sont au chômage (données Actiris).

Les travailleurs âgés sont victimes de nombreux stéréotypes au travail tel que le manque de flexibilité, une certaine tendance à ne pas s'ouvrir aux changements organisationnels et technologiques, comme étant plus vulnérables et plus souvent touchés par les maladies. Pourtant, ces travailleurs compenseraient leurs lacunes par les qualités acquises avec l'âge et par leur expérience. Les personnes âgées sont perçues de manière positive et négative ; positive pour leur

⁷¹ Sources : Le Forem, Les seniors et le marché de l'emploi, Mars 2018, https://www.leforem.be/content/dam/leforem/fr/documents/20180308_Analyse_Les_seniors_et_le_marche_de_lemploi.pdf, consulté le 12/01/22

Matthieu GAILLARD et Donatienne DESMETTE, Vieillesse au travail : des approches traditionnelles à l'analyse psychosociale, dans Cahiers du CIRTES, n°3, 2010, <http://www.i6doc.com/resources/titles/28001100345460/extras/82793-CIRTES-Bray-cahier3.pdf>, consulté le 12/01/22

Site internet de l'IWEPS : <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-demploi-bit/>

View.brussels, État des lieux : le marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale, rapport 2020,

https://www.actiris.brussels/media/xdipq2xz/2020_11_view_brussels_etat-des-lieux-h-DED64421.pdf, consulté le 12/01/22.

sociabilité, l'image de grands-parents, leur générosité, leur sagesse et leur côté affectueux. Négative pour leurs compétences intellectuelles, leur sénilité, leur lenteur, leur incompétence, leur incohérence, leur isolement social, la solitude et la tristesse. Dans le monde du travail, les travailleurs dits « âgés » sont perçus de manière davantage négative (mauvaise santé, démotivé par la vie professionnelle, lent, peu créatif et flexible, peu enclin à se former, capacités d'adaptation et d'apprentissage dépassées...) que positive (expérience, fiabilité, loyauté). Unia a étudié en 2012, les motifs de discriminations à l'embauche⁷² ; le critère de l'âge a le plus mauvais score. En effet, il a été démontré que les risques de discriminations des personnes de plus de 45 ans sont plus élevés et ce dès les premières étapes de la sélection lors de l'embauche.

Unia insiste pourtant sur le fait qu'un travailleur de plus de 55 ans est un investissement sans doute plus sûr que pour un jeune de 25 ans, qui risque de changer d'emploi dans les 5 ans. En outre, les qualités des personnes plus âgées sont intéressantes parce qu'ayant plus d'expérience et étant plus fiables. Enfin, les travailleurs plus âgés prennent des décisions et trouvent des solutions aux problèmes plus facilement.

D'après une étude de l'Agence nationale française pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), l'employabilité des seniors varie selon trois facteurs⁷³ : l'état de santé (peut dépendre de conditions de travail potentiellement pénibles), la demande psychologique (intégrant pénibilité physique et pression psychologique), la latitude décisionnelle (les possibilités d'action et d'évolution professionnelle), la récompense reçue (en rapport aux efforts fournis). On peut considérer qu'un niveau de demande psychologique peu élevé, une latitude décisionnelle forte et un niveau de récompense important font de bonnes conditions de travail et ont un effet protecteur sur l'état de santé.

En comparaison des compétences professionnelles acquises au travers de l'expérience, de nouvelles compétences doivent parfois être acquises pour se maintenir en emploi. Selon les auteurs, le déclin cognitif (sénescence) ferait son apparition dès l'âge de 45 ans et deviendrait significatif à partir de 60 ans (avec une variabilité selon les individus). Concernant le traitement de l'information, c'est la mémoire fluide qui en aurait la charge et qui pourtant déclinerait avec l'âge. Par contre, les habiletés pertinentes dans la gestion des conflits, dans les connaissances et dans la culture, auraient tendance à s'améliorer avec le temps.

Concernant l'engagement au travail, vont jouer le cadre légal (tel que l'âge de départ en pension), la perception quant au sens du travail (c'est-à-dire, la place laissée aux initiatives et aux aspirations personnelles face aux obligations), la perception de sa contribution (un désengagement peut être provoqué par une non-reconnaissance de ses performances et attentes), la formation tout au long de la vie.

Retours des participants concernant les travailleurs âgés :

- « *Les travailleurs sans emploi (TSE) plus âgés, 40-60 ans, ne sont pas particulièrement enclin à suivre des formations.* »
- « *On peut s'interroger sur les probabilités de succès de propositions de Programmes de Transition Professionnelle présentées à des TSE ayant atteint la soixantaine...* »
- « *La méthode I.O.D. (Intervention sur l'Offre et la Demande)⁷⁴ qui s'adresse aux TSE de plus de 45 ans, sans CESS et ayant deux ans de chômage, rencontre davantage ses objectifs en*

⁷² Le Forem, Op cit., p.12.

⁷³ Françoise LEMAIRE, Seniors en emploi : de la distinction entre rapport à la formation professionnelle continue et rapport à l'apprendre, Fondation Nationale de Gérontologie, 2014/4, vol. 36/n° 147, pages 75 à 92, <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2013-4-page-75.htm>, consulté le 12/01/22, pp. 77, 78.

⁷⁴ Voir : https://www.febisp.be/resource/static/files/LINSERTION/linsertion_108.pdf, p.6.

proposant trois offres d'emploi de première ligne, sans condition particulière ou enquête de motivation. Une offre intéresse le candidat ? Elle lui est proposée. »

4. Le genre

La FeBISP a organisé un cycle de l'ISP en 2018 sur la dimension de genre en ISP⁷⁵. Les différentes définitions relatives aux concepts de sexe et de genre ont été reprises ici. Voici dès lors un bref rappel concernant le concept de sexe, de genre et d'égalité de genre.

Le concept de sexe

Le terme « sexe » fait référence à l'aspect « biologique », à ce qui est déterminé à la naissance. On naît homme ou femme, selon les chromosomes reçus. On est reconnu socialement et « inscrit » de façon sexuée dans la vie sociale. On parle d'« identité sexuée ».

Le concept de genre

D'origine anglo-saxonne, il apparaît pour la première fois en 1972 et se popularise dans les années 80. Il renvoie à l'identité sociale et culturelle de la femme et de l'homme. Il recouvre les comportements socialement déterminés et attribués à l'un ou à l'autre sexe. Ces comportements ne sont pas innés mais appris : construction sociale de « rôles ». Il est un processus de socialisation qui mène à la construction de la masculinité et de la féminité. Il est un processus relationnel où les rapports hommes-femmes sont marqués par des rapports de domination. Il varie en fonction des époques (époques sociales) et des sociétés (cultures). On parle d'« identité sexuelle ». Dans chaque époque et dans chaque société, correspond une image sociale de la femme et une image sociale de l'homme qui agissent en tant que « modèles », « types idéaux » et souhaite voir les jeunes qui entrent dans la vie sociale se conformer à ces modèles et intégrer ainsi ce que la société « attend » d'eux et souhaite se reproduire et conserver ce qu'elle apprécie et, pour cela, elle doit transmettre sa culture et, avec elle, ses normes et ses valeurs, faire savoir ce qui est bien, approuvé ou toléré et ce qui ne l'est pas pour son modèle d'homme, de femme et pour l'interrelation entre les modèles sexués qu'elle souhaite voir se développer

Egalité de genre

Il ne s'agit pas d'être identique. L'égalité dont il est question concerne : l'égale répartition des tâches, des rôles et des responsabilités dans la société ainsi que l'égalité des droits fondamentaux des humains et l'accès équitable aux ressources.

Domaines d'études x genre x niveau de diplôme⁷⁶

⁷⁵ Pour aller plus loin, nous vous invitons à consulter le cahier thématique réalisé à l'issue du cycle de l'ISP « La dimension de genre en ISP », disponible via ce lien : https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cahier-the-matique-dimension-de-genre-en-isp-2018-valide-.pdf

⁷⁶ UNIA, Op cit, pp. 30, 21, 22 - Légende : « Faible » : maximum CESI, diplômes acquis à l'étranger non-reconnus par les autorités belges. « Moyen » : maximum CESS. « Élevé » : diplôme de l'enseignement supérieur.

Tableau 4 : Grands domaines d'études (hors inconnu) de la population selon le genre et le niveau de diplôme (20-64 ans, 2016)

	Hommes				Femmes			
	Faible	Moyen	Élevé	Total	Faible	Moyen	Élevé	Total
Programmes généraux	20,5 %	12,6 %	0,0 %	9,3 %	26,7 %	15,2 %	0,0 %	9,5 %
Éducation	0,1 %	0,1 %	8,5 %	3,2 %	0,2 %	0,2 %	20,6 %	10,0 %
Lettres et arts	6,6 %	4,4 %	8,2 %	6,2 %	8,7 %	6,0 %	9,3 %	8,0 %
Sciences sociales, commerce et droit	5,0 %	10,7 %	32,7 %	17,9 %	16,2 %	28,3 %	32,3 %	28,5 %
Sciences	1,7 %	1,9 %	11,6 %	5,5 %	2,2 %	1,4 %	4,1 %	2,8 %
Ingénierie, industries de transformation et production	58,3 %	57,4 %	22,9 %	44,6 %	25,3 %	12,0 %	3,6 %	9,9 %
Agriculture et sciences vétérinaires	2,8 %	3,4 %	2,9 %	3,1 %	0,4 %	0,8 %	1,4 %	1,0 %
Santé et protection sociale	0,9 %	2,2 %	11,1 %	5,3 %	6,0 %	16,5 %	26,4 %	19,8 %
Services	4,1 %	7,3 %	2,1 %	4,8 %	14,3 %	19,7 %	2,2 %	10,5 %

Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS/Unia.

Le tableau ci-dessus indique clairement que certains domaines d'études attirent davantage les hommes que les femmes, ou l'inverse.

Certains OISP organisent des formations exclusivement destinées aux femmes. Plusieurs raisons expliquent ce choix :

- **Choix lié à l'histoire du centre** qui entend promouvoir un projet de société (initiative à partir d'une institution comme un centre d'hébergement pour femmes en situation de violence, une maison maternelle, ...).
- **Création d'un espace-temps de développement personnel**, de (re)construction progressive à l'abri des discriminations et des préjugés permettant d'outiller les femmes de manière spécifique et adéquate. Le public féminin en ISP peut grandement bénéficier de formations le préservant momentanément du regard masculin, du patriarcat. L'émancipation s'y prépare dans un climat de confiance où les obstacles spécifiquement féminins (préjugés sexistes, accès à la formation peu encouragé, « soumission culturelle » au mari impliquant son approbation, monoparentalité, ...) peuvent être débattus et relativisés. Entre femmes, la parole se libère et le groupe agit comme levier dans l'accompagnement personnel et professionnel de chacune.
- **Favoriser une mixité** dans les secteurs traditionnellement unisexes. En effet, on remarque des difficultés d'insertion dans les MTM, telles que le sentiment d'être jugée (sentiment de devoir prouver sa compétence, d'être sous surveillance), les préjugés et attitudes sexistes (blagues ou remarques, préjugés vis-à-vis de la maternité, discussion à connotation sexuelle, résistance face à la présence de femmes), du harcèlement sexuel (affichage pornographique, sollicitation et attouchements sexuels), les conditions d'exercice du travail parfois difficiles en termes d'exigences physiques, de flexibilité et enfin, l'attitude de la clientèle (insatisfaction et hostilité exprimées plus aisément face à une femme). A noter que les femmes elles-mêmes ne souhaitent pas toujours que ces MTM accueillent davantage de femmes (certaines ont choisi ce secteur parce qu'elles préfèrent un environnement de travail masculin).

Attirer les femmes vers les métiers traditionnellement masculins (et vice-versa) est tout à fait possible dès lors qu'il n'y a pas de contre-indication biologique, que la mixité est souhaitable (instituteur, policière, ...) ou obligatoire (fouille corporelle p.ex.), que cela donne une meilleure image de la personne et/ou du secteur, que les conditions de travail peuvent être plus faciles (horaire, salaire, ...) et qu'il existe une pénurie de main d'œuvre dans certains métiers.

Afin d'introduire davantage de mixité dans les formations professionnelles, il est nécessaire d'agir à plusieurs niveaux tel que prévoir des **adaptations logistiques** (conception des infrastructures, des outils et des équipements de protection adaptée à la taille, à la force physique, au respect de l'intimité), et promouvoir un **changement dans les mentalités** via la sélection et la détermination des candidats (obstacles à dépasser, sexisme, « exigences » physiques, politiques d'équité et de prévention du harcèlement, conciliation travail-famille, etc.)

Interface 3 organise des formations spécifiquement destinées aux femmes, dans les domaines des NTIC et du transport et la logistique (magasinière). Les propos de sa directrice ont été recueillis dans le magazine de l'asbl Le Grain, dont le numéro avait pour thématique la formation et l'insertion des femmes : « Le choix d'Interface3, il y a vingt ans, était de favoriser l'égalité des chances sur le marché de l'emploi. Diversifier les choix professionnels des femmes. Aujourd'hui, l'idée est toujours la même : émanciper la femme à travers l'apprentissage d'un métier technique de l'informatique, lui proposer d'autres orientations que **les rôles prédéterminés par la société tels que l'éducation des enfants, les services aux personnes.**⁷⁷ »

E. Seron, chercheuse en psychologie sociale, raconte que dans certains pays anglo-saxons et germaniques, différentes écoles ont décidé de séparer les filles et les garçons lors de certains cours scientifiques. Deux constats récurrents sont à l'origine de cette prise de décision : « les garçons sont devenus mauvais à l'école et les filles ne font toujours pas de carrière scientifique ». Le présupposé est que les deux sexes ont un effet négatif sur l'un et l'autre. Cette séparation aurait un effet positif pour les filles suivant les cours de mathématiques et de sciences : « il n'existe plus cette idée que ces matières sont réservées aux garçons. Les filles ont soudain la possibilité de prendre tous ces rôles que les garçons occupaient « naturellement ». Beaucoup de travaux d'observation, effectués en cours de science, montrent que les garçons font l'expérimentation tandis que les filles prennent note. A partir du moment où les garçons n'occupent plus la place, les rôles se redistribuent à l'intérieur du groupe de filles et elles réalisent que ces carrières sont possibles pour elles aussi ». Pour des métiers typiques du sexe opposé tels que les métiers techniques de l'informatique, les environnements non mixtes permettraient donc aux femmes de redéfinir les rôles à l'intérieur du groupe : « elles n'ont pas de regard qui les juge, elles n'ont rien à prouver.⁷⁸ »

Les politiques de genre⁷⁹ permettent de protéger les hommes et les femmes des discriminations fondées sur le genre. Ainsi, la Loi *gender mainstreaming* du 12 janvier 2007 a pour objectif de renforcer l'égalité des femmes et des hommes par l'intégration structurelle de la dimension de genre dans l'ensemble des politiques définies et menées au niveau fédéral belge. Ces politiques doivent se concevoir comme un processus proactif et continu. L'approche intégrée anticipe la survenue de discriminations potentielles indirectement renfermées dans certaines mesures politiques et on procède à une évaluation dont les résultats seront pris en compte dans l'élaboration de nouvelles mesures.

Dans le monde du travail, l'égalité entre hommes et femmes se décline de la façon suivante :

1. Égalité des chances et du traitement.
2. Égalité de rémunération pour un travail de valeur égale.
3. Égalité d'accès aux emplois sûrs et non dangereux pour la santé, ainsi qu'à une couverture sociale.
4. Égalité d'association et de négociation collective.
5. Égalité de perspectives de carrière.
6. Un équilibre entre travail et vie privée, équitable tant pour les hommes que pour les femmes.
7. Égalité de participation à la prise de décisions à tous les niveaux.

⁷⁷ Laure Lemaire dans Stéphanie Devlésaver, Le Grain asbl, Femmes, formation et insertion : quels défis pour quelle orientation ? https://www.legrainasbl.org/images/PDF/etude/2009_femmes_formation_insertion_quels_defis_pour_quelle_emancipation.pdf, consulté le 12/01/22, pp. 17

⁷⁸ Eléonore Seron, Le Grain asbl, *Op cit.*, pp. 13, 14

⁷⁹ Voir : https://iqvm-iefh.belgium.be/fr/activites/gender_mainstreaming et <https://www.ilo.org/global/topics/economic-and-social-development/gender-and-development/lang--fr/index.htm>, consultés le 12/01/22.

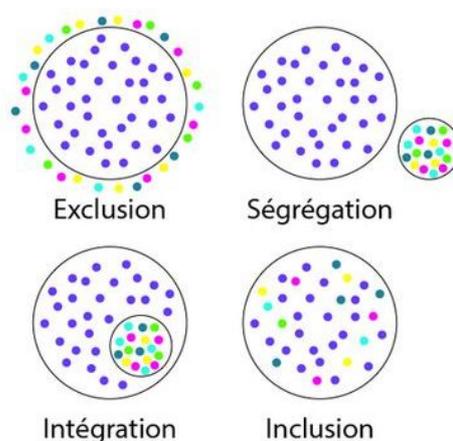
Bien que les conceptions contemporaines de l'égalité des sexes remettent en question la prédominance sociale du rôle masculin, il est encore nécessaire de procéder à un travail de déconstruction en matière de préjugés et de stéréotypes.

Pour terminer ce chapitre, nous invitons à considérer dans les formations, les différences entre hommes et femmes comme une conséquence *culturelle* de leur sexe physique (« c'est un homme donc il n'a pas été encouragé à tenir compte de ses émotions »), ce qui autorise une dynamique de changement. Les individus y retrouvent la liberté d'évoluer hors des cadres qui leur sont assignés par les règles culturelles appliquées à leur sexe. Les stagiaires seront d'autant plus favorables à coopérer lorsqu'ils/elles apercevront le(s) bénéfice(s) apporté(s) par le changement. Point d'attention : la sensibilité de stagiaires issu.e.s de sociétés où les rôles sociaux attribués à chaque sexe sont clairement différenciés - ce qui présente des intérêts en termes de cohésion sociale et d'identification de la place de la personne au sein de ces sociétés - pourrait être gravement heurtée si l'interprétation se faisait sous le seul angle des discriminations.

5. Handicap^{80 81}

5.1. Clarification des concepts

L'expression est utilisée au sens de **phénomène ou processus handicapant**. « La situation de handicap doit être comprise comme le résultat situationnel d'un processus d'interaction entre les facteurs de risque, les facteurs personnels, les habitudes de vie et l'environnement. La situation de handicap est ainsi vue comme un déficit d'accessibilité.⁸² »



- **Intégration**

L'intégration doit permettre à certaines personnes de faire partie du système alors qu'elles en sont exclues car ne correspondant pas à la norme. Les conditions pour faire partie du système sont de s'ajuster à la norme en vigueur. Dès lors, c'est à la personne porteuse d'handicap de s'adapter à la société, avec l'aide de structures spécialisées ayant pour mission de compenser à ses fonctions défaillantes (physiques, mentales, intellectuelles, sensorielles, etc.).

⁸⁰ Source du tableau : <https://lique-enseignement.be/integration-versus-inclusion-deux-approches-tres-diff-erentes/>, consulté le 12/01/22.

⁸¹ Sources : <https://www.inclusion-asbl.be/inclusion-quest-ce-que-cest/> <https://revonsunesocieteinclusive.wordpress.com/inclusion-cest-quoi/> et Jean-Yves LE CAPITAIN, L'inclusion n'est pas un plus d'intégration : l'exemple des jeunes sourds, dans EMPAN 2013/1 (n°89), pages 125 à 131, <https://www.cairn.info/journal-empan-2013-1-page-125.htm>, consulté le 12/01/22.

⁸² Voir : <https://reverbereducation.com/thematiques/interventions-educatives/conception-universelle-apprentissage-cua/ressources-complementaires/glossaire/#d>, consulté le 12/01/22.

Le modèle intégratif se base sur l'action sur les systèmes organiques, via des interventions chirurgicales, prothèses et aides médicamenteuses et/ou sur les incapacités par la rééducation, la réadaptation. L'objectif est de réduire l'écart et de permettre aux personnes de rejoindre et de faire partie de la société « normale ». Pour les personnes dont l'écart était considéré comme trop important, il existait la filière spécialisée (école ou travail).

On assiste à une évolution conceptuelle du handicap. D'une approche biomédicale et individuelle de la situation des personnes handicapées et de la déficience comme cause explicative des situations, on passe à une approche plus sociale et plus concentrée sur les droits. Cette évolution tend à interroger la manière dont la société et les institutions conçoivent le handicap et comment la société intègre les personnes ayant des « corps différents ». Nous assistons à un changement de paradigme puisque le rapport à la norme change.

- **Inclusion⁸³**

Le modèle conceptuel suivant rend compte des conditions d'une société inclusive : le modèle de développement humain et de processus de production du handicap (MDH-PPH)⁸⁴. Cette approche se veut systémique et vise à identifier la participation sociale ou la situation de handicap apparaissant dans les habitudes de vie et dans les rôles sociaux comme étant le résultat d'une interaction entre des facteurs personnels (au niveau du système organique tels que l'intégrité ou la déficience, au niveau des aptitudes soit les capacités ou incapacités et des facteurs identitaires et au niveau des facteurs environnementaux tels que les facteurs personnels, communautaires ou sociétaux).

Ce nouveau paradigme donne place au principe de l'égalité de droit et de participation à la société pour toutes et tous. Les individus ne s'adaptent plus aux normes ; toutes et tous sont considérés dans la norme. Dès lors, c'est à la société de se transformer et de s'adapter pour que toutes les personnes puissent trouver leur place dans l'environnement. Les structures spécialisées viennent accompagner les structures classiques dans ce processus.

L'exemple très explicite de ce changement de paradigme peut se voir dans la prise en charge du handicap à l'école⁸⁵.

Avant que le modèle inclusif se développe et avant même que le modèle intégratif prenne place, la filière spécialisée permettait aux enfants atteints de handicaps de suivre l'école mais dans le cadre d'une éducation séparée de celle de l'éducation dite « classique ». Selon le modèle intégratif, certains enfants peuvent intégrer l'école si ceux-ci conviennent relativement bien à un modèle de l'école classique. On y perçoit dès lors un certain « élitisme de l'intégration ». Ceux ne pouvant s'adapter aux structures classiques de l'enseignement sont orientés vers les filières scolaires parallèles. Dans le modèle inclusif, l'accueil des enfants autrefois considérés comme inadaptés au système classique est mis en place. Des structures spécialisées offrent un accompagnement agissant sur l'environnement dans le but de le transformer et d'accompagner l'enfant.

- **Inclusion en ISP**

Le décret « Inclusion », adopté par la COCOF le 17 janvier 2014⁸⁶, précise ce qu'on entend par inclusion dans son article 2 : « la participation de la personne handicapée dans toutes les dimensions de la vie sociale et quotidienne, avec la même liberté de choix que les autres personnes, en prenant des mesures efficaces et appropriées pour garantir la pleine jouissance de ce droit ainsi que sa pleine insertion et participation à la société ». Dans le Plan formation 2020, adopté en 2016 par le Gouvernement régional bruxellois et le Collège de la COCOF, la mesure 4 vise

⁸⁴ Voir : <https://rip-ph.qc.ca/modele-mdh-pph/concepts-cles/>, consulté le 12/01/22.

⁸⁵ Jean-Yves LE CAPITAINE, Op cit.

⁸⁶ Voir : <https://phare.irisnet.be/espace-pro/reglementation/reglementation-applicable-cocof/#decret-17-janvier>, consulté le 12/01/22.

spécifiquement les chercheurs d'emploi handicapés. Il est acté l'objectif de « doubler le nombre de chercheurs d'emploi handicapés bénéficiant d'une formation ou d'une validation des compétences⁸⁷ ». Pour atteindre cet objectif, les acteurs de la formation, institutionnels (BF, SFPME/EFP) et associatifs (OISP), sont directement impliqués.

Cette mesure se traduit par l'opérationnalisation, par Bruxelles Formation, d'un GT appelé « handistreaming », démarré en 2018. L'objectif est de prendre en compte la dimension du handicap dans toutes les politiques de formation professionnelle à Bruxelles⁸⁸ et à envisager de possibles aménagements raisonnables⁸⁹. Génériquement, il s'agit de mesures appropriées et non disproportionnées devant être mises en place par l'employeur pour permettre à l'employé porteur de handicap d'exercer et progresser à son poste. Les Missions Locales et OISP ne sont pas obligés d'accueillir une personne en situation de handicap dans une formation sous prétexte de ne pas faire de discrimination, en les acceptant automatiquement, sans faire de test ni d'entretien. Les opérateurs choisissent les stagiaires qui entameront leurs parcours de formation sur base des mêmes critères que pour tout autre stagiaire (motivation, prérequis, projet professionnel réaliste, etc.) Par ailleurs, les structures manquent souvent de ressources pour accompagner correctement les personnes en situation de handicap : manque de personnel formé à cet accompagnement, absence de matériel adapté, manque de budget... Il faudra étudier la faisabilité du projet professionnel porté par le candidat-stagiaire en fonction de la nature du handicap, du secteur professionnel visé, des aménagements raisonnables pouvant être mis en place, de la faisabilité au niveau du personnel...

Dans le but de faciliter l'accueil de la personne en situation de handicap dans la structure, Bruxelles Formation a développé un **processus type d'accompagnement de la personne en situation de handicap**⁹⁰ à destination des travailleurs de Bruxelles Formation et de ses partenaires conventionnés. Cette procédure consiste à désigner en interne, une personne qui sera la/le référent.e handicap dans son institution et qui sera dès lors la personne de contact pour les (candidats-)stagiaires. Ce référent a plusieurs missions : accueillir les candidats-stagiaires en situation de handicap, être l'interface entre les stagiaires, la structure et le service PHARE et autres services d'accompagnement spécifiques (tels que la Ligue Braille, Info Sourds, etc.). Ces derniers ont pour mission d'apporter leur aide dans le parcours de la personne en fonction des besoins qu'elle rencontre.

- ✓ **Le service PHARE (COCOF)** : informations, conseils et interventions financières aux personnes handicapées en RBC (PSH, proches, parents, professionnels).
- ✓ **Cité des métiers** : en collaboration avec le PHARE, permanences pour les personnes handicapées en recherche de formation.
- ✓ Bruxelles Formation et Bruxelles Formation Tremplin.
- ✓ **Consultation sociale d'Actiris** : soutien dans la recherche d'emploi pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale et physique.
- ✓ **SISHAM** : accompagnement des personnes ayant une déficience intellectuelle légère, modérée, des troubles de l'apprentissage ou autisme.
- ✓ **SABx** : service d'accompagnement de Bruxelles, pour les PSH désireux d'améliorer leur autonomie personnelle.
- ✓ **Ligue Braille** : pour les personnes aveugles et malvoyantes (insertion professionnelle, service social, service d'accompagnement).
- ✓ **Info Sourds** : inclusion et autonomie des personnes sourdes et malentendantes.

⁸⁷ Voir : Plan Formation 2020, disponible en ligne : <https://www.bruxellesformation.brussels/wp-content/uploads/2020/06/Plan-Formation-2020-texte.pdf>, p. 19, consulté le 12/01/22.

⁸⁸ Pour aller plus loin : Insertion n°121, « L'inclusion des personnes en situation de handicap en ISP », <https://www.febisp.be/media/static/files/PeriodiqueInsertion/insertion-n-121.pdf>

⁸⁹ Voir : <https://www.unia.be/fr/domaines-daction/enseignement/que-sont-les-amenagements-raisonnables>, consulté le 12/01/22.

⁹⁰ A noter que les personnes souffrant de troubles dys- (dyscalculie, dysorthographe, dyslexie, ...) ne sont pas toujours identifiées dans une structure. Il est possible que ce type de difficultés n'ai jamais été diagnostiqué chez le stagiaire. Il est difficile parfois de les accompagner quand ce genre de problème est là. Le personnel n'est pas toujours suffisamment outillé pour reconnaître ces troubles. Pour aller plus loin concernant cette thématique, nous vous invitons à lire notre dossier dans l'Insertion 128 : https://www.febisp.be/media/static/files/LINSERTION/17619-febisp_insertion127_bd.pdf

- ✓ **Centre comprendre et parler** : mise en place d'un projet individualisé pour les personnes sourdes pour développer un maximum leurs potentialités et compétences linguistiques.
- ✓ **ASBL DiversiCom** : facilite la mise à l'emploi des personnes handicapées.

Retours des participants :

« On se sent souvent démunis, mal outillés, pour accompagner le public en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques (par exemple, le public ayant des troubles de l'apprentissage). »

- **Atelier animé par Alain Herdies⁹¹**, directeur de JST asbl, sur l'accueil en formation (préformation & Formation qualifiante) de publics à besoins spécifiques :

Après un tour de présentation, Alain Herdies remercie les participants pour l'intérêt qu'ils portent à cette thématique et annonce d'emblée : *« La difficulté réside d'abord dans le fait que chacun a une perception différente de ce qu'est la diversité. On a tous nos « bulles ». On fait beaucoup de tentatives d'approche du public en ISP, mais a-t-on tous envie de se dévoiler ? »*

*« JST Asbl, atelier de formation par le travail (AFT), accueille chaque année près de 80 stagiaires dans le niveau professionnalisant, pour les métiers de jardinier.ère, menuisier.ère et paveur.euse. JST accueille des candidats sans besoin spécifique, mais aussi des candidats (ex-) détenus et des candidats avec handicap reconnu (une centaine en douze ans). Ma présentation se décline selon trois axes : 1. La **diversité** (chacun arrive avec ce qu'il est) ; 2. L'**adaptation** (de nous à eux et d'eux à nous, on élargit notre « bulle ») ; 3. L'**inclusion** (dans un dispositif de formation et vers l'emploi). »*

Le « dispositif diversité » :

« Avec le soutien de l'agent de suivi, JST accueille un public d'(ex-) détenus présentant des problèmes d'assuétude ou autre, ce qui fait peur à une partie de l'équipe. Une réflexion menée pendant deux ans, sous la forme d'un R.O.I., nous amène à considérer ce qu'il y aurait lieu de mettre en place, outre les exigences légales minimum. Au final, peu de choses : les horaires, le contrat qui engage les différentes parties, les attentes des stagiaires, ce qui est mis à disposition des stagiaires, ce qui leur est garanti, nos limites dans l'accueil, et plus particulièrement dans l'accueil de la diversité. »

« Un préalable indispensable réside dans le fait que les membres de l'équipe se sentent à l'aise avec l'accueil de personnes à besoins spécifiques. Cette adhésion de l'équipe est nécessaire parce que l'accueil de ce type de public implique des difficultés supplémentaires. Par exemple, on rencontre parfois des soucis avec le tribunal d'application des peines qui nous impose des délais qui ne correspondent pas avec les dates d'entrée en formation. »

« Une opportunité s'est présentée via l'engagement d'un accompagnant qui avait travaillé en entreprise de travail adapté (E.T.A.), qui connaissait donc bien ce public, et qui nous a aidé à mettre en place ce « dispositif diversité ». Derrière ce dispositif, il y a la volonté politique d'inclure 3% de candidats porteurs d'un handicap reconnu (il y a également une obligation de l'ONU) et des subsides (l'équivalent d'un mi-temps dans le cas de JST). Des outils ont été adaptés à des formes de handicap compatibles avec l'exercice des métiers proposés. »

« Le côté positif de cette inclusion a été la motivation de ces personnes qui a « boosté » tout le monde, aussi bien les membres de l'équipe que les autres stagiaires. Tous nos candidats suivent un stage d'observation organisé en amont de la formation (entre un et huit jours, selon les cas) afin d'acquérir certains prérequis et de faciliter l'intégration dans l'équipe de JST et le groupe de stagiaires. Les agents de guidance sont seuls à savoir qui est (ex-) détenu ou porteur de handicap (à moins que celui-ci soit visible par tous). Depuis quelques années, on demande le certificat de bonne vie et mœurs, mais ce n'est pas un critère excluant. Il peut néanmoins être discriminant en

⁹¹ La FeBISP remercie Alain Herdies pour son aimable participation à ce cycle de l'ISP.

ce qu'il empêche d'exercer toute fonction impliquant des contacts avec des mineurs d'âge. Ce qui est prioritaire, c'est la motivation professionnelle des candidats. Et selon le « décret AFT », la priorité formative est le terrain. L'acquisition de compétences plus théoriques est généralement plus compliquée. »

« Le milieu du handicap est très complexe et l'accompagnement très spécifique selon le type de troubles ou la forme du handicap. On ne souhaite pas discriminer vers le bas, mais plutôt accompagner les candidats le plus loin possible dans l'acquisition de nouvelles compétences. A l'issue de la formation, on reste attentifs à la proposition de contrats d'adaptation professionnelle. Avec nos candidats porteurs de handicap reconnu, on atteint un taux de 60% de mise à l'emploi. »

« Nous organisons également des semaines de découverte des métiers manuels spécifiquement à l'attention d'un public féminin. Cela répond à la politique de la ville (PDV) de Schaerbeek et nous travaillons en étroite collaboration avec la Maison des Femmes de Schaerbeek. La mixité, qu'elle soit de genre ou d'une autre nature, est recherchée dans la composition des groupes. »

« Pour aller dans la diversité, il faut diversifier ses actions. JST asbl souhaite lancer une nouvelle filière de formation : dans un premier temps, une formation de Mécanicien.ne cycles, dans un second temps, une formation de Gestionnaire de magasin de cycles. »

6. Interculturalité⁹²

Les « problématiques sociales » que nous rencontrons dans nos structures sont construites en fonction de cadres de références (constitués à partir des normes et des valeurs des sociétés et des cultures). Notre public est très largement multiculturel, les risques d'incompréhension et de conflit sont multiples et nécessitent des capacités de compréhension, de communication et de coopération mutuelles. **Les approches interculturelles**, qui recouvrent de nombreuses thématiques comme l'apprentissage du « vivre ensemble » ou de la citoyenneté démocratique, permettent de se décentrer pour éviter les préjugés inhérents à la différence culturelle. **L'éducation interculturelle** est une pédagogie prônant l'ouverture à la diversité culturelle, sociale, linguistique, et l'acquisition de comportements favorables à la différence. Elle propose des éclairages différents en se référant aussi bien à des horizons proches ou lointains, contemporains ou anciens et permet de se décentrer pour éviter les préjugés inhérents à la différence culturelle et à son lien de causalité supposé avec l'échec scolaire.

En matière d'interculturalité, nous avons souhaité bénéficier de l'intervention de Judith Hassoun⁹³, formatrice au CBAI asbl, structure spécialisée dans les questions liées à l'interculturalité. Notre intervenante a animé un atelier visant l'approche d'une méthode permettant de comprendre et déconstruire les processus à l'œuvre dans les questions interculturelles.

- **Atelier d'expert animé par Judith Hassoun**, Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI).

Après un tour de présentation, Judith Hassoun nous propose quelques références incontournables quand il s'agit d'interculturalité. Par exemple, une rencontre interculturelle générant souvent un choc culturel, il s'agit d'adopter une démarche réfléchie, structurée. Elle invite les participants à échanger sur des cas concrets, rencontrés dans l'exercice de leurs fonctions.

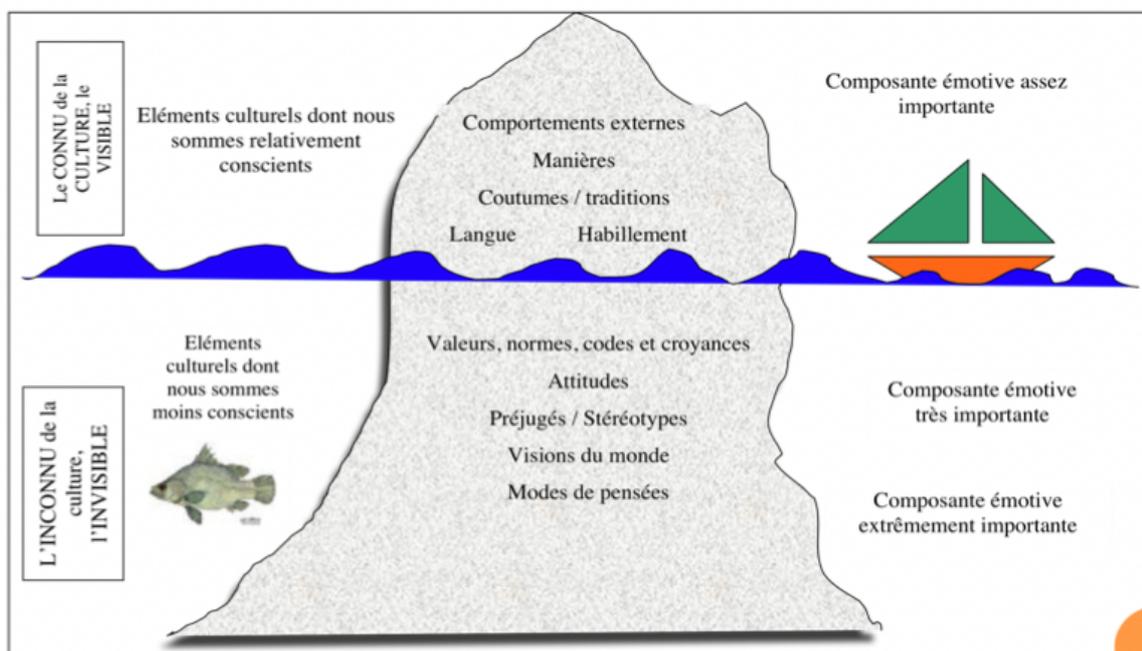
Pour cette première séquence, elle prend appui sur le schéma⁹⁴ ci-dessous, qui représente les différents niveaux et aspects dans lesquels la culture est en jeu :

⁹² Pour aller plus loin sur cette thématique, nous vous conseillons de lire le cahier thématique relatif à la diversité convictionnelle en ISP, donné en 2017 et disponible via ce lien : https://www.febisp.be/media/static/files/import/cahiers_thematiques/cycle-diversite-cahier-the-matique.pdf

⁹³ Nous remercions chaleureusement Judith Hassoun pour sa participation à notre cycle.

⁹⁴ Cahier thématique du cycle « La diversité convictionnelle », Op Cit.

LES NIVEAUX D'INFLUENCE DE LA CULTURE (L'ANALOGIE DE L'ICEBERG) SCHÉMA DE KOHLS D'APRÈS LA DÉFINITION DE CLYDE KLUCKOHN



1^{er} cas : une équipe de puéricultrices dans une crèche observe qu'un enfant a un collier plutôt serré autour du cou. Que doit faire la puéricultrice, le puériculteur ?

Démarche : méthodologiquement, se demander quelle est la question ? (A se poser avant de la poser à l'apprenant) ; comprendre le pourquoi ; rappeler le cadre.

1. Qu'est-ce qui la gêne dans la situation ?

- Nécessité de se décentrer de son propre cadre de références (des préjugés sont-ils à l'œuvre ?)
- Réflexion sur le danger que représente ce collier serré autour du cou de l'enfant, sur sa sécurité durant la prise en charge et les activités proposées

2. Quel serait le code culturel du ou des parents (de la famille) ?

- Réflexion sur les valeurs, les croyances, le cadre de référence du ou des parents ou de la famille
- S'agit-il d'un objet ayant appartenu à un aïeul ? ; Y a-t-il un lien affectif particulier entre ce collier, l'enfant et la famille ? ; S'agit-il d'une forme d'amulette sensée protéger l'enfant ? Etc.

3. Un terrain d'entente peut-il être trouvé ?

- Réflexion sur ce qui relève de l'intime ou pas (réflexion délicate)
- Réflexion / échanges sur ce qui est négociable ou pas : y a-t-il mise en danger de l'enfant ? ; S'agit-il d'une raison esthétique ? (Proposition de changer le collier de place négociable) ; S'agit-il d'une forme de protection (changement plus difficilement négociable) ?

Quelques difficultés en lien avec l'interculturalité :

- Les codes culturels varient d'un pays à l'autre, d'une classe sociale à l'autre, d'une zone d'habitation à une autre
- Le contexte influence les relations (existence de liens de subordination/hiéronymiques, par exemple)

2^{ème} cas : plusieurs participants du groupe s'expriment dans une autre langue que le français et d'autres se sentent exclus⁹⁵. Que doit faire la formatrice, le formateur ?

Démarche :

1. Le R.O.I. dit-il quelque chose à ce sujet ? (Rappel du cadre)

Si oui, durant les cours seulement (non négociable) ou aussi durant les pauses (plus difficilement négociable) ?

- Pour favoriser l'acquisition de la langue
- Pour favoriser une bonne dynamique de groupe : ne pas créer des sous-groupes et générer des ressentis de mise à l'écart de la part de ceux qui ne parlent pas cette langue ? (Pédagogie participative prônée en ISP)

Si oui, mais que cela continue malgré tout...

- Demander à ces participants d'expliquer ce dont ils parlent afin que les autres puissent participer (se référer au groupe)
- Changer les apprenants de place pour susciter de nouvelles rencontres, de nouvelles interactions (« forcer » des changements ; mettre les apprenants dans une dynamique plus inclusive)
- Changer de lieu si la configuration de la structure le permet
- « Casser » les rythmes routiniers, varier les ambiances, sans compromettre la sécurité du groupe (encourager le passage d'une « bulle » à l'autre en conservant son identité et son bien-être)

Si non, adapter le R.O.I. en rappelant l'importance de privilégier des échanges en français sur le lieu de formation (particulièrement auprès du public ISP bruxellois, majoritairement allophone, parlant plus rarement le français dans la sphère privée).

2. Qu'est-ce qui fait que l'on se sente en sécurité ?

- Un climat préconisant le fait d'oser poser des questions, de parler hors jugement, hors moquerie
- Privilégier les décisions qui ne mettent pas à mal la dignité des personnes
- Considérer l'aspect positif lié à la création de liens entre apprenants
- Accorder de l'importance à la communication non verbale, qui prend souvent le dessus sur la communication verbale

2. N'est-on pas davantage « sensible » dès lors que l'on a eu un parcours difficile ?

- Éviter toute situation ou commentaire qui réactiverait des traumatismes (fréquents chez un public de migrants)
- Éviter les questions ou sujets relevant de l'intime (protection et respect du territoire de chacun, de sa « bulle »)
- Éviter de faire perdre la face à un apprenant, de le prendre à parti, devant le reste du groupe
- Posture du formateur : être dans la bienveillance (questions, comportements)

3. Le temps, l'attention et la considération accordés par un agent d'accompagnement à une problématique rencontrée par un apprenant, à le rassurer, n'ont-ils pas un effet pygmalion⁹⁶ ?

- Un renforcement positif peut changer la donne

⁹⁵ Dans le cas cité, une stagiaire pensait que l'on se moquait d'elle et il s'est avéré que c'était bien le cas...

⁹⁶ « *Le fait de croire en la réussite de quelqu'un améliore ses probabilités de succès.* » Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Effet_Pygmalion

- Rien ne légitime le fait d'avoir un préjugé contre quelqu'un
- Éviter toute décision hâtive, laisser reposer la colère ou l'agitation (le cerveau n'est pas disponible pour écouter quoi que ce soit en période de stress intense) avant de proposer un entretien visant à apaiser la situation

Proposition d'activité ludique :

Judith Hassoun propose aux participant.es de se lever, de se déplacer tout en posant des questions à chacun.e. Le bénéfice de l'activité consiste à créer des « surprises » de similitude (nous ne sommes pas seul.e à vivre certaines expériences, à ressentir certaines émotions paralysantes ou émancipatrices).

Débriefing de l'activité : y a-t-il eu une ou plusieurs questions qui vous ont embarrassées ? ; Si vous le souhaitez, pouvez-vous nous éclairer sur l'embarras ressenti ? ; Les autres souhaitent-ils réagir ? ;

...

3^{ème} cas : une conseillère d'orientation en Mission locale reçoit en entretien un TSE ayant perdu son emploi parce qu'il refusait de serrer la main d'une « supérieure ». Lors de l'entretien, la conseillère a souhaité laisser la porte ouverte (sans pour cela que la conversation soit intentionnellement audible par autrui).

- Que le comportement de la personne ou que la sanction qui lui a été infligée suite à ce comportement vous perturbe (une médiation n'aurait-elle pu être proposée avant d'en arriver à un licenciement ?), restez-vous bien « focus » sur les objectifs de l'entretien et de la démarche ?
- Rappeler le cadre, n'est-ce pas aussi rappeler les codes culturels communément admis, dès lors attendus, dans la société belge et dans la sphère professionnelle belge ?
- Quel signal pourrait être reçu par le candidat qui voit que la conseillère laisse la porte ouverte sans lui fournir une explication ?

Commentaires de Judith Hassoun :

- *« Ne pas tendre la main à une femme peut-être une façon de la respecter chez l'homme appliquant les codes culturels de son pays d'origine. Si le code n'est pas compris, on est face à un « choc » culturel. Pour faire médiation, il faut trouver la valeur commune dans des pratiques différentes et expliquer les codes. Le débat devient difficile dès que l'on rentre dans un débat manichéen, celui des « pour » et des « contre ». On peut trouver des alternatives. »*
- *« Selon Margalit Cohen Emerique, psychologue, « pionnière en France et dans les pays francophones des recherches sur l'interculturalité »⁹⁷, on distingue deux types de grands chocs culturels :*

1. La peur du retour aux archaïsmes : au niveau convictionnel ou au niveau de luttes historiques, on craint un retour en arrière qui « crispe » d'autant plus nos pays sécularisés que les racines de ce choix de société ne sont pas très « sociales », comme, par exemple, la non égalité des droits hommes/femmes.

2. Le retour du refoulé : retour des interdits, des tabous avec une exemplification de tout ce qu'il n'est pas recommandable de faire.

4^{ème} cas : dans des groupes de Français Langue Étrangère (FLE), une pratique relativement courante consiste à attribuer des prénoms francisés aux apprenants afin d'éviter de prononcer de manière incorrecte leur véritable prénom, ce qui peut vexer...

Retours des participants :

- *« Cela pourrait être acceptable dans un jeu de rôles, mais pour le reste, on reproduit une discrimination sur les prénoms. »*

⁹⁷ Voir : <http://www.cohen-emerique.fr/>

- « Je suis dubitative car on fait fi de l'identité des personnes, à laquelle on est souvent fort attaché. »
- « Je trouve cela violent, choquant : il s'agit d'une dépersonnalisation. »
- « Si c'est lié à la difficulté de prononcer correctement les prénoms, certains prénoms « français » sont également difficiles à prononcer... »
- « Que se serait-il passé si un participant refusait ? »
- « Laissons cette proposition relever de la liberté pédagogique. »

Commentaires de Judith Hassoun :

« Dans un cadre professionnel, la sécularisation va faire son œuvre. Un rééquilibrage va s'opérer entre l'identité attribuée et l'identité revendiquée. Attention à ne pas arriver à revendiquer son « stigmata ».

V. Pistes d'actions...

La question de la **neutralité de l'État belge** s'étant posée durant le cycle, nous avons choisi de terminer par un éclairage concernant cette notion⁹⁸.

La liberté de culte est un droit humain fondamental en Belgique. Dans l'espace privé, nous avons toute liberté individuelle par rapport à notre culte. Dans l'espace public, la liberté individuelle est présente avec des exceptions pour les espaces publics. Dans le cas de Belgique, les signes philosophiques et religieux sont autorisés dans l'espace public, tant que ceux-ci ne dissimulent pas le visage car celui-ci doit toujours être visible, les vêtements qui le cachent sont dès lors interdits. Cette loi est surnommée loi « anti-burka » car elle touche les femmes souhaitant porter un niqab ou une burka. En plus d'empêcher l'accès à des lieux publics pour les femmes qui portent ces vêtements, cette loi prévoit aussi des amendes voire des peines de prison.

Dans le monde du travail et au niveau de son cadre légal, il existe des distinctions entre le secteur privé et le secteur public. Plusieurs principes juridiques sont applicables :

1. La liberté de pensée, de conscience et de religion.
2. L'interdiction de toute discrimination sur base de la conviction philosophique ou religieuse (principe 2 du cadre légal belge).
3. La liberté contractuelle, la liberté d'entreprendre (en lien avec la volonté de diffuser une image neutre de l'entreprise) et l'autorité de l'employeur.
4. Le principe de neutralité de l'État (secteur public).

Dans le secteur privé, il n'y a aucune obligation d'offrir un service neutre au citoyen. Il ne fournit pas de service public, il n'est donc pas soumis au principe de neutralité en matière de signes religieux. Par exemple, dans le cas d'une distinction directe, la question à se poser est s'il existe une exigence professionnelle essentielle et déterminante pour interdire le port d'un signe religieux ou philosophique (activités professionnelles, contexte dans lequel la fonction est exercée et nature de la fonction). Dans le cas où elle n'existe pas, rien ne justifie l'interdiction. Dans le cas d'une distinction indirecte c'est-à-dire, si une interdiction est formulée en termes généraux tels que d'interdire de porter une barbe dans une cuisine de collectivités, cette interdiction touchera indirectement des collaborateurs sikhs, qui souhaitent se faire pousser la barbe selon leur foi. Pour rappel, une interdiction n'est possible que si elle est nécessaire et appropriée pour atteindre un objectif légitime. Cet objectif légitime peut dès lors justifier une interdiction. Plusieurs objectifs légitimes peuvent être invoqués afin de justifier une interdiction : au niveau culturel, en vue de préserver la liberté

⁹⁸ Voir UNIA : <https://www.unia.be/fr/criteres-de-discrimination/convictions-religieuses-ou-philosophiques/signes/lieu-de-travail/secteur-public#Le-principe-de-neutralite>

artistique, l'authenticité – au niveau commercial, dans la réalisation de publicités destinées à certains publics – au niveau de la sécurité et de l'hygiène – pour garantir une image neutre de l'entreprise.

Le secteur public, étant donné l'exercice de son autorité sur les citoyens et le service à caractère public, est obligé d'adopter une attitude de neutralité (dès lors que le principe de séparation de l'Église et de l'État régit l'organisation de la Belgique). **Le principe de neutralité de l'État ainsi que le principe de séparation de l'État et de l'Église** ne sont pas explicitement inscrits dans la Constitution mais ils découlent de différents articles, bien présents dans la Constitution ; l'article 19, concernant la liberté des cultes et de leur exercice public, ainsi que de la liberté de manifester ses opinions ; l'article 20, concernant l'interdiction de contrainte pour participer aux actes ou aux cérémonies d'un culte ; l'article 21, concernant la non-intervention de l'État dans la nomination des ministres du culte. Le fait qu'elle ne soit pas inscrite telle quelle dans la Constitution peut mener à des interprétations variées. Deux types de neutralité sont possibles :

- La neutralité exclusive consiste à interdire tous les signes philosophiques ou religieux afin d'assurer une certaine cohésion interne entre tous les agents de la fonction publique. L'apparence et le service fourni par le fonctionnaire doivent être neutres.
- La neutralité inclusive autorise le port de signes philosophiques ou religieux. Elle part du principe que les agents qui représentent la fonction publique peuvent être un reflet de la diversité de la société. Le service fourni doit quant à lui être neutre (par exemple, la ville de Maligne a adopté la neutralité inclusive).

Enfin, le type de neutralité que l'on décide de mettre en place doit tenir compte de plusieurs éléments :

- Des droits fondamentaux ou des droits humains applicables (tels que la liberté de religion, la législation anti-discrimination).
- De la finalité ou de l'objectif du principe de neutralité (la neutralité n'est pas un but en soi mais un moyen pour garantir l'égalité entre les citoyens et doit permettre la séparation formelle entre l'État et les courants philosophiques et religieux).
- De la fonction d'exemple des services publics : ils ne peuvent pas céder aux préjugés des citoyens.
- Du caractère nécessaire ou non d'une interdiction des signes philosophiques ou religieux : il convient de vérifier si l'attitude ou l'apparence du fonctionnaire peut réellement susciter une apparence de partialité.

- **Partage d'outils**

- L'outil Discrino⁹⁹ :

Cet outil doit permettre de reconnaître quand une discrimination a lieu et une formation pour s'approprier l'outil est disponible auprès d'Actiris. Plusieurs étapes permettent d'identifier s'il y a discrimination et d'identifier quels sont les freins pour l'employeur (ce qui l'amène à effectuer cette discrimination). Cette formation doit permettre à apprendre à contrer la discrimination en utilisant l'une des 8 techniques d'argumentation afin d'apporter une réponse appropriée à la demande (par exemple, la méthode why-why).

La méthode why-why peut aussi être appelée la méthode des 5P ; des 5 pourquoi. *« La méthode des 5 pourquoi est la base d'une méthode de résolution des problèmes proposée dans un grand nombre de systèmes de qualité. Il s'agit de poser la question pertinente commençant par un pourquoi afin de trouver la source, la cause principale de la défaillance. Cette méthode de travail est surtout faite pour trouver la cause principale du problème rencontré. Avec 5 questions commençant*

⁹⁹ Source : Insertion 121, « Lutter contre les discriminations à l'emploi ». <https://www.febisp.be/media/static/files/PeriodiqueInsertion/insertion-n-121.pdf>

par « pourquoi », on essaie de trouver les raisons les plus importantes ayant provoqué la défaillance pour aboutir à la cause principale.¹⁰⁰ »

Mise en pratique¹⁰¹ :

- Pourquoi l'employeur ne souhaite pas engager un candidat d'un certain âge ? La réponse de l'employeur peut reposer sur le stéréotype selon lequel les candidats d'un certain d'âge ne possède pas l'aptitude physique nécessaire au poste.
- Formuler le frein identifié pour l'employeur : L'aptitude physique a priori exigée par le poste est importante.
- Approfondir les réels besoins pour ce poste : Une telle aptitude physique est-elle réellement nécessaire pour ce poste ?
- Dans le cas où les exigences sont réelles : Identifier si elles peuvent être réduites via, notamment, la réorganisation du travail.
- Si les exigences ne sont pas réelles, réorienter la discussion sur les compétences et aptitudes nécessaires pour le poste.

- **Le concept du « plus grand dénominateur commun » (PGDC)¹⁰²**

Afin de dépasser d'éventuels conflits concernant une demande spécifique et individuelle effectuée par un stagiaire ou un travailleur dans une entreprise (par exemple, la mise en place d'une salle de prière), la réponse donnée à cette demande individuelle doit apporter satisfaction au demandeur et être au bénéfice de tous. Cela permettra d'éviter deux écueils :

- Imposer une seule vision du monde comme norme supérieure et universelle (et ainsi éviter la discrimination indirecte et les approches ethnocentriques).
- Instaurer des traitements spécifiques pour une partie de la population (ce qui entraînerait une segmentation entre travailleurs et usagers sur la base de leur conviction et des replis communautaires).

Dès lors, la solution proposée doit bénéficier au plus grand nombre, c'est-à-dire, adopter des dispositions générales, neutres et ayant fait l'objet d'une concertation préalable et ou un consensus a été trouvé. Par exemple, la salle de prière demandée peut être considérée comme une salle de repos et chacun et chacune peut en bénéficier selon ses besoins et selon ses convictions religieuses ou philosophiques.

- **Interculturalité**

- Dossier sur l'identité culturelle : se connaître soi pour comprendre l'Autre (édition 2010)¹⁰³. Démarche pédagogique autour de l'identité culturelle et jeux brise-glace pour établir la confiance dans un groupe.
- Kit pédagogique réalisé par le Conseil de l'Europe¹⁰⁴ (idées, ressources, méthodes et activités pour l'éducation interculturelle informelle avec des adultes et des jeunes). La première partie présente et déconstruit les concepts-clés et les bases de l'éducation interculturelle et la deuxième partie est composée de jeux qui permettent d'aborder de manière ludique différentes thématiques telles que la lutte contre les discriminations, la déconstruction des préjugés et des stéréotypes, la transmission des valeurs, le respect et l'accueil de la différence, etc.

¹⁰⁰ Voir : https://fr.wikipedia.org/wiki/Cinq_pourquoi, consulté le 12/01/22.

¹⁰¹ Insertion 121, Op cit.

¹⁰² Natahlie DENIES, Diversité convictionnelle : à la recherche du plus grand dénominateur commun, dans Espace de libertés, octobre 2014 (n°432), <https://www.laicite.be/magazine-article/diversite-convictionnelle-a-recherche-plus-grand-d denominateur-commun/>, consulté le 12/01/22.

¹⁰³ Disponible via ce lien : http://www.collectif-alpha.be/IMG/pdf/Identite_culturelle.pdf, consulté le 12/01/22.

¹⁰⁴ Conseil de l'Europe, Kit pédagogique : Idées, ressources, méthodes et activités pour l'éducation interculturelle informelle avec des adultes et des jeunes. Disponible via ce lien : https://www.reseau-alpha.org/upload/files/Tous%20différents_Tous%20égaux_Kit%20pédagogique.pdf, consulté le 12/01/22.

VI. Conclusion et suivi de ces journées

Les trois journées de rencontre et de réflexion ont permis de clarifier le cadre politico-institutionnel autour de la notion de diversité et d'échanger sur les différents aspects de la diversité des publics ISP. Nous avons donné des clés de compréhension des cadres juridiques, politiques, organisationnels directement en liens avec la diversité et dans lesquels structures, stagiaires et professionnels évoluent quotidiennement. Nous avons également apporté des clés de compréhension plus pratiques avec les interventions d'Alain Herdies, expliquant comment JST a dépassé des limites a priori difficiles afin de permettre plus d'inclusion dans le dispositif ISP, et l'atelier de Judith Hassoun, donnant des clés pour désamorcer des situations conflictuelles ou en tout cas compliquées.

Ce cycle de l'ISP n'avait pas vocation à discuter de toutes les particularités des publics ISP mais d'en approcher certaines dans les grandes lignes et surtout, d'amener les professionnels à réfléchir à la manière d'agir lorsque des situations où des employeurs, des situations sociétales, bloquant les projets professionnels et les projets d'émancipation des stagiaires, peuvent être dépassées en mobilisant des concepts et cadres juridiques.

La diversité est un sujet aux multiples enjeux, spécifiquement pour le public ISP. Si l'objectif de l'ISP est de former les publics afin de leur donner accès à l'emploi, l'objectif est aussi de participer à la lutte contre les discriminations dont ils sont encore bien souvent victimes. Il est bien entendu nécessaire de continuer la réflexion et de développer des projets en faveur de plus d'inclusion. La réflexion devra donc se poursuivre en 2022...