



Analyse • Conseil • Recherche • Développement
Analysis • Consulting • Research • Development

EQUAL

Programme d'Initiative communautaire de lutte contre les discriminations et inégalités en relation avec le marché du travail (2001-2006)

Evaluation finale
de la mise en œuvre des interventions
du Grand-Duché du Luxembourg
portant sur le PIC EQUAL 2001-2006
du Fonds social européen

Luxembourg, le 5 octobre 2005

Table des matières

INTRODUCTION	3
Chapitre I. Analyse de la pertinence et de la plus-value communautaire.....	4
1. Axe I. Capacité d'insertion.....	4
1.1. Les personnes en détention	5
1.2. Les personnes sans domicile fixe	6
1.3. Les personnes toxicomanes.....	6
2. Axe IV. Egalité des chances pour les femmes et les hommes	7
3. Axe V. Demandeurs d'asile.....	8
Chapitre II. Analyse de la qualité de la mise en œuvre en 2003 et 2004	10
Chapitre III. Analyse des réalisations et résultats de l'exercice 2001-2004.....	12
1. Réalisations et résultats financiers par axe.....	12
2. Analyse des réalisations et résultats physiques par axe et mesure.....	13
2.1. Introduction.....	13
2.2. Répartition des usagers par axe et mesure	13
2.3. Répartition des usagers par sexe.....	14
2.4. Répartition des usagers par tranches d'âges.....	14
2.5. Répartition des usagers par nationalité.....	14
2.6. Répartition des usagers par niveau de qualification	15
2.7. Répartition des usagers sur le marché du travail.....	15
2.8. Indicateurs de sortie par axe et mesure	16
2.8.1. Introduction	16
2.8.2. Répartition des usagers suivant les modes de sortie.....	16
a - Usagers sortis selon le plan prévu	17
b - Usagers sortis prématurément.....	17
Chapitre IV. Analyse de la mise en œuvre des principes-clés de EQUAL	18
1. Innovation	18
2. Approche thématique : Egalité des chances	20
3. Empowerment.....	21
4. Partenariat de développement	22
5. Coopération transnationale	23
6. Mainstreaming : Efficacité des activités de mise en réseau, de diffusion et d'intégration au niveau national et dans l'UE	25
Chapitre V. Analyse des premiers impacts du PIC EQUAL	28
1. Analyse des effets du projet Réseau pour la réinsertion de personnes marginalisées	28
1.1. Description des étapes pour constituer l'échantillon	28
1.2. Mode de recrutement des candidats à l'interview	31
1.3. Caractéristiques de la cible interrogée	32
1.4. Principales caractéristiques des parcours socioprofessionnels	34
1.5. Principaux constats en termes d'effets de la formation des formateurs	43
1.5.1. Besoins relevés en termes d'action sur les systèmes et sur les individus par les membres du PDD	43
5.1.2. Rôle attribué à la formation par les membres du PDD.....	45
2. Analyse des effets du projet FOGaflex	46
2.1. Données du contexte dans l'analyse du projet.....	46
2.2. Données du contexte suivant la politique nationale	47
2.3. Réponse apportée via le projet EQUAL	48
2.4. Effets durables de l'intervention sur les structures.....	49
Chapitre VI. Conclusions et Recommandations	50
ANNEXES	52
Annexe I. Questionnaire de l'enquête auprès de bénéficiaires des mesures d'insertion 2002/2003	52
Annexe II. Comptes rendus des groupes de discussion de formateurs du PDD EQUAL LU1.....	54
GLOSSAIRE.....	60

INTRODUCTION

Dans le cadre du présent rapport d'évaluation finale sur le PIC EQUAL, il s'agira globalement d'étudier comment les recommandations de l'évaluation intermédiaire ont été mises en œuvre, de montrer ce qui a déjà pu être concrétisé par les autorités nationales pendant la période 2001-2004 et d'analyser les premiers impacts des actions menées en 2002 et 2003 sur les bénéficiaires finaux et sur les systèmes.

Pour ce faire, dans un premier temps il sera vérifié si les actions mises en œuvre en 2003-2004 par le programme répondent à l'évolution du contexte socio-économique et à ses besoins. Ceci fera l'objet du chapitre I « *Analyse de la pertinence et de la plus-value communautaire* »

Dans le chapitre II, intitulé « *Analyse de la qualité de la mise en œuvre en 2003 et 2004* », les modifications apportées au système de suivi suite aux recommandations de l'évaluation intermédiaire seront considérées. D'autre part, il sera procédé à une évaluation de la mise en œuvre qualitative des actions du programme en 2003 et 2004.

Ensuite, il s'agira dans le cadre du chapitre III « *Analyse des réalisations et des résultats de l'exercice 2001-2004* » de donner un aperçu sur les réalisations et les résultats financiers et physiques de l'exercice 2001-2004, basés sur un nombre déterminé d'indicateurs de base.¹

L'analyse de la transposition des cinq principes-clés du PIC EQUAL au sein des projets ainsi que leurs éventuelles retombées en termes de plus-value communautaire fera l'objet du chapitre IV « *Analyse de la mise en œuvre des principes clés de EQUAL* ».

Enfin, le chapitre V sera consacré à l'« *Analyse des premiers impacts du PIC EQUAL* ». Cette partie du rapport vise à étudier d'une part dans quelle mesure les actions mises en œuvre par le PIC EQUAL ont mené concrètement à une réduction des inégalités et des discriminations sur le marché du travail au niveau des bénéficiaires finaux. A cet effet, 14 usagers et 13 formateurs ayant participé en 2002-2003 au projet « Réseau pour la réintégration des personnes marginalisées » du promoteur ProActif ont été interrogés dans le cadre d'une enquête qualitative. D'autre part, il est tenté de se focaliser en termes d'impact intermédiaire et de plus-value sur les structures et les systèmes. Pour ce faire il a été analysé, à travers l'examen des résultats de l'auto évaluation et des entretiens menés avec les responsables du projet « FOGAflex », dans quelle mesure de nouvelles mesures et mécanismes ont été mis en œuvre au niveau politique, institutionnel et organisationnel et si ces innovations sont viables.

Le rapport sera conclu par un chapitre résumant les conclusions et formulant des recommandations.

¹ Les indicateurs de base qui sont proposés à titre d'avis par les évaluateurs européens ne pourront cependant pas être couverts par le Luxembourg. La situation particulière du Luxembourg fait que son DOCUP ne permet qu'un nombre limité de partenariats de développement (PDD) qu'il s'agira d'évaluer suivant les besoins nationaux. Les autorités luxembourgeoises ont, par souci de cohérence, adapté les indicateurs de base du PIC EQUAL à ceux de l'Objectif 3 du FSE et leur évolution sera analysée en se basant sur les informations disponibles.

Chapitre I. Analyse de la pertinence et de la plus-value communautaire

Sur base des constats de l'évaluation à mi-parcours relatifs à la cohérence interne et externe du PIC EQUAL, il n'a pas été jugé nécessaire de procéder à une re-programmation².

Aussi, les domaines prioritaires sont-ils restés inchangés pour le deuxième tour de EQUAL, à savoir

- lutter contre l'exclusion sociale touchant à la toxicomanie, à la délinquance, à l'absence de domicile fixe et à d'autres phénomènes qui concernent les chômeurs/demandeurs d'emploi extrêmement éloignés du marché de l'emploi;
- faciliter la conciliation entre vie professionnelle et familiale, toujours en vue d'une réintégration professionnelle destinée aux femmes (et aux hommes);
- faciliter l'intégration des demandeurs d'asile.

Toutefois, une série de recommandations avaient été proposées par les évaluateurs au niveau des trois thématiques EQUAL choisies par le Luxembourg.

Il s'agira donc, dans le cadre de ce chapitre, d'analyser la transposition des propositions d'améliorations de l'évaluation intermédiaire au niveau des interventions du PIC EQUAL tout en tenant compte des éventuelles évolutions survenues dans le cadre du contexte national en 2003 et 2004.

En outre, il s'agira d'appliquer les quatre recommandations du Conseil européen (2004) sur la mise en œuvre de la Stratégie européenne pour l'emploi et qui sont les mêmes pour tous les Etats membres :

- améliorer la capacité d'adaptation des travailleurs et des entreprises
- attirer davantage de personnes sur le marché du travail et faire du travail une véritable option pour tous
- investir davantage et plus efficacement dans le capital humain
- assurer la mise en œuvre efficace des réformes par une meilleure gouvernance.

1. Axe I. Capacité d'insertion

Thème A. Faciliter l'accès au marché de l'emploi de ceux qui éprouvent des difficultés à s'intégrer ou à se réintégrer dans un marché du travail qui doit être ouvert à tous.

Le thème de l'axe I touche, au Luxembourg, la population des personnes marginalisées suivantes : les détenus, les sans-abri et les toxicomanes. Ces groupes-cibles s'inscrivent tous dans les mesures du projet « Réseau pour la réintégration des personnes marginalisées » du promoteur ProActif. Leur situation sera analysée par groupe-cible sur base de rapports ministériels nationaux pour les années 2003 et 2004.

² Conformément à l'article 42 du Règlement (CE) N°1260/1999 du Conseil du 21 juin 1999 portant dispositions générales sur les Fonds structurels qui dispose que « les documents uniques de programmation sont réexaminés et, le cas échéant, adaptés à l'initiative de l'Etat membre ou de la Commission (...) à la suite de l'évaluation à mi-parcours ».

1.1. Les personnes en détention

En nous basant sur les données fournies par les rapports d'activité 2003 et 2004 du Ministère de la Justice, un bref portrait statistique de la population des détenus est proposé avec la présentation des mesures de réinsertion socioprofessionnelles existantes.

Afin de pouvoir comparer les données statistiques utilisées dans les rapports d'évaluation précédents et qui se basaient sur la situation au 1^{er} septembre, la situation pour les années 2003 et 2004 a également été analysée au 1^{er} septembre.

Dès lors, il ressort que l'effectif total de la population de détenus du CPL (Centre pénitentiaire de Luxembourg à Schrassig) et du CPA (Centre Pénitentiaire agricole à Givenich) passe de 498 personnes en 2003 à 602 personnes en 2004, soit une augmentation de près de 21%.

La population carcérale se compose en 2004 de 583 hommes (97%) et de 19 femmes (3%). Par rapport à l'année précédente, la population a augmenté de 108 hommes, le nombre de femmes ayant diminué de 4 personnes. Le mouvement total de la population en 2004 est de 1.163 entrées et de 1.060 sorties par rapport à 918 entrées et 849 sorties pour l'année 2003, ce qui signifie une augmentation du nombre d'entrées et de sorties. Parmi les détenus en 2004, on retrouve 47% de détenus condamnés et 46% de détenus préventifs. La part importante de détenus préventifs est inquiétante dans la mesure où les prévenus sont statistiquement les condamnés de demain.

Lorsqu'on analyse la population de détenus condamnés au 1^{er} septembre 2004, soit 289 personnes, de manière plus détaillée, on s'aperçoit que la majorité de cette population est concentrée dans la fourchette d'âge de 18 à 40 ans. La répartition des détenus condamnés par nationalité donne une part de 42% de Luxembourgeois et de 58% de non-Luxembourgeois (dans l'ensemble de la population pénale la part des non-Luxembourgeois s'élève même à 71%).

La principale nature des infractions commises est, à côté du vol (34% des détenus condamnés), la toxicomanie pour 21% de la population en détention. Ceci confirme les constats faits lors des rapports d'évaluation précédents que les différentes problématiques traitées par l'axe I sont inter-corrélées et qu'il est nécessaire d'agir de manière intégrée à tous les niveaux afin de les éradiquer.

En ce qui concerne les mesures d'éducation et de formation des détenus, il y a lieu de relever qu'en 1999, le service d'éducation au sein des centres pénitentiaires a été implanté et depuis septembre 2002, une amélioration de la structuration des programmes a permis de mieux adapter les formations à la population des détenus. Les détenus du CPL ont la possibilité de suivre des cours d'enseignement de base, des cours de l'enseignement post-primaire de manière à recevoir les mêmes diplômes que les étudiants des lycées, des cours par correspondance qui garantissent des certificats reconnus ainsi que des cours ponctuels.

De nombreuses activités d'aide à la réinsertion sociale sont organisées d'une part, par le Service central d'assistance sociale du Ministère de la Justice et d'autre part, par quelques associations qui accompagnent d'anciens détenus ainsi que des détenus en semi-liberté sur leur parcours de réinsertion socioprofessionnelle.

Vu l'accroissement de la population pénale au cours des dernières années, les actions menées dans le cadre du FSE devraient continuer à soutenir ces mesures.

1.2. Les personnes sans domicile fixe

En ce qui concerne la situation des sans-abri, le manque de données statistiques détectées lors de l'analyse à mi-parcours est encore un problème d'actualité. En effet, il n'existe aucune structure de recensement centrale au Luxembourg. Une des priorités du PAN inclusion 2003-2005 est en effet de mener une étude sur la situation des personnes sans abri. Actuellement, il est seulement possible de donner un sommaire aperçu de la situation des personnes sans domicile fixe en recensant les données recueillies au sein des différentes ONG oeuvrant dans ce domaine comme par exemple, l'association « Stëmm vun der Strooss »³. Selon les données disponibles, 851 personnes différentes ont fait appel aux services de l'antenne de Luxembourg de cette association au cours de l'année 2004, contre 876 personnes différentes en 2003. Parmi ces personnes on retrouve 82% d'hommes et 18% de femmes. La proportion de population étrangère se situe à 65 nationalités différentes. Le 11 octobre 2004, l'association « Stëmm vun der Strooss » a ouvert la nouvelle antenne d'Esch sur Alzette. Sur les 3 mois de fonctionnement en 2004, le service a noté 154 personnes différentes, dont 77% d'hommes et 23% de femmes. D'autre part, l'association « CARITAS Accueil et Solidarité »⁴ estimait à 600-700 le nombre de personnes sans domicile fixe en 2002.

Outre les structures d'accueil et de logement, ces différentes associations offrent également des activités de réinsertion socioprofessionnelles notamment par le biais des ateliers protégés ou semi-protégés. Les chances d'une insertion stable et définitive dans la « vie active » sont considérées minimales pour ces personnes qui sont en décrochage social depuis plusieurs années et fragilisées au plan de la santé.

1.3. Les personnes toxicomanes

En ce qui concerne la situation des personnes toxicomanes, on enregistre une nette augmentation de leur nombre de 2000 à 2003. En effet, selon le rapport 2004 du Réseau national d'information sur les stupéfiants et les toxicomanies (RELIS) intitulé « L'Etat du phénomène de la drogue au Grand-Duché de Luxembourg », le nombre total d'usagers de drogue à haut risque en 2003 s'élevait à 3.790 personnes selon le recensement des institutions nationales. En 2000, ce nombre s'élevait à 2.450 personnes soit une hausse de 55% en 3 ans.

Leur répartition tendancielle selon le sexe reste constante depuis 1994, à savoir 20% de femmes et 80% d'hommes. L'âge moyen des consommateurs est de 29 ans en 2003. La proportion de ressortissants étrangers est en baisse depuis 4 ans variant entre 48% et 35%. La population d'usagers non-Luxembourgeois est principalement composée de ressortissants portugais dont la proportion est nettement supérieure à celle observée au niveau de la population générale. On observe par ailleurs un accroissement sensible des usagers originaires des pays de l'Est, et en particulier de la Fédération de Russie.

La situation d'emploi des consommateurs n'a pas évolué favorablement au cours des dernières années. Ainsi, le taux de chômage affiche une certaine stabilité à niveau élevé depuis 1998 (entre 46% et 50%). On observe « une diminution de leur autonomie financière au profit d'une dépendance sociale accrue⁵. »

³ Rapport du Ministère de la Santé 2004

⁴ Rapport d'activité de l'Observatoire européen sur le sans-abrisme de la FEANTSA

⁵ Rapport 2004 du Réseau national d'information sur les stupéfiants et les toxicomanies (RELIS) intitulé « L'Etat du phénomène de la drogue au Grand-Duché de Luxembourg »

Il existe, au Luxembourg, un certain nombre d'associations qui prennent en charge les personnes toxicomanes. Certaines assurent le volet médical, d'autres le volet de la réinsertion socioprofessionnelle et d'autres encore s'attachent aux deux. Ces associations travaillent en quelque sorte en réseau de manière à orienter leurs « clients » vers la structure répondant à leur problème.

L'intervention du FSE doit être favorisée au niveau du renforcement de cette démarche qui encourage le travail interdisciplinaire, dans le cadre des associations existantes et ayant fait leur preuve.

Le PAN inclusion 2003-2005 rejoint la politique communautaire dans ce sens qu'il encourage la thérapie occupationnelle ainsi que le travail en milieu sécurisé en vue d'une réinsertion socioprofessionnelle. Mais ses interventions s'inscrivent au stade actuel essentiellement dans la mise en œuvre du plan pluriannuel en matière de toxicomanie qui est centré sur le volet médical de la thématique par le biais de l'offre de logements d'appoints, de création de lieux d'injection hygiéniques...

2. Axe IV. Egalité des chances pour les femmes et les hommes

Thème G. Concilier vie familiale et professionnelle et favoriser la réintégration des femmes et des hommes qui ont quitté le marché du travail, en développant des formes plus efficaces et plus flexibles d'organisation du temps de travail et de services d'aide aux personnes.

Par rapport à la situation qui prévalait au moment de l'évaluation intermédiaire, il n'y a pas de grands changements à relever au niveau de la situation des femmes sur le marché de l'emploi en 2003-2004 si ce n'est que la légère diminution du taux d'emploi des femmes, passant de 52% en 2003 à 50.6% en 2004. Ainsi, le taux d'emploi des femmes au Luxembourg, qui était déjà faible par rapport à celui des hommes (73.3% en 2003 et 72.4% en 2004) a encore perdu en poids par rapport au taux d'emploi féminin moyen de l'Europe des 15 qui se situait à 56.1% en 2003 et à 56.8% en 2004.

Au niveau national, le PAN inclusion 2003-2005 et du PAN emploi, il y a moins de mesures directes de soutien à l'emploi féminin, mais surtout des mesures indirectes portant sur la conciliation entre vie familiale et professionnelle.

En particulier, le Ministère de l'Egalité des chances continuera son soutien aux femmes créatrices d'entreprises, aux mesures de sensibilisation promues par les actions positives, à l'égalité de salaire, alors que le Ministère du Travail et de l'Emploi es-compte d'exploiter les nouvelles formes d'organisation du travail comme les comptes épargne-temps, le travail à domicile et le télétravail. Le Ministère de la Famille de la Solidarité Sociale et de la Jeunesse a annoncé que le service des foyers de jour pour enfants poursuivait ses efforts pour améliorer l'offre des places disponibles dans les structures d'accueil conventionnées.

La recommandation de l'évaluation intermédiaire de continuer à œuvrer vers une plus grande flexibilisation de la situation des femmes sur le marché de l'emploi en soutenant le développement des structures de garde en nombre et en flexibilité d'une part, et en incitant les employeurs à favoriser les mesures telles que le temps partiel ou le télétravail d'autre part reste donc également valable pour les années 2003-2004.

3. Axe V. Demandeurs d'asile.

Thème I. Augmenter l'employabilité des demandeurs d'asile dans une optique de retour et, le cas échéant, d'intégration définitive au Luxembourg (hormis les personnes handicapées)

La tendance des arrivées massives de demandeurs d'asile, amorcée en 1998, s'est vue confirmée en 2003 et 2004 avec l'arrivée de 1.549 personnes en 2003 et de 1.577 en 2004 ce qui constitue une augmentation de 48% respectivement de 51% par rapport à l'année 2002.

En ce qui concerne la provenance géographique de ces populations, on constate que la moitié des nouveaux arrivants sont originaires du continent africain (53%), pour 1/3 des pays du Balkan (33%) et pour 14% des républiques de l'ex-Union soviétique ainsi que de l'Asie. Il s'agit essentiellement d'hommes seuls à hauteur de 80% ainsi que de quelques femmes non-accompagnées. Les familles avec enfants sont en nette diminution.

L'arrivée de jeunes mineurs entre 15 et 18 constitue un phénomène récent qui demande la mise en œuvre d'une intervention différente. En effet, des accords ont dû être négociés afin que ceux-ci soient logés dans une maison d'enfants de l'Etat.

Au 31 décembre 2004, le Commissariat de Gouvernement aux Etrangers assurait le logement, la prise en charge et l'encadrement social d'environ 2.400 personnes (contre 2.300 personnes en 2003). Le problème qui se pose essentiellement est le manque de structures de logement.

Le Commissariat de Gouvernement aux Etrangers collabore intensivement avec les associations oeuvrant pour les demandeurs d'asile en tentant de couvrir différents domaines d'action tel que le logement, la santé, l'éducation des enfants ...

Le PAN inclusion 2003-2005 soutient aussi les mesures en faveur de l'intégration des étrangers via la création d'un groupe de travail sur l'accueil des étrangers et la mise sur pied d'un projet de primo accueil des demandeurs d'asile.

En ce qui concerne la scolarisation des enfants étrangers, de nombreux efforts sont entrepris au plan national mais également en association avec les pays d'origine. En effet, des représentants du Ministère de l'Education nationale et de la Formation Professionnelle ont effectué des missions notamment en Serbie et au Monténégro dans le but d'intensifier les relations avec les instances scolaires en vue de faciliter la réintégration des enfants de familles déboutées. Certaines associations nationales oeuvrent dans la même direction. Cependant, l'avancement en ce qui concerne la formation des adultes demandeurs d'asile ou l'éventuelle reconnaissance de leur diplôme, ce qui leur permettrait de pouvoir suivre des formations qualifiantes reste statique.

Constats

Le contexte national relatif aux thématiques du PIC EQUAL n'a pas connu de changements bouleversants en 2003 et 2004 et les projets initiaux s'inscrivent encore adéquatement dans le contexte de la politique nationale. De la sorte, les recommandations des rapports d'évaluation précédents restent pour la plupart d'actualité.

Ainsi, en ce qui concerne les personnes toxicomanes, il s'agirait, pour le FSE, de soutenir une démarche alliant un suivi thérapeutique avec des mesures de réinsertion socioprofessionnelles dans le cadre d'associations reconnues au niveau du traitement de cette problématique. Actuellement un nombre limité de personnes bénéficie de ce type de réintégration socioprofessionnelle.

Pour ce qui est de la population des détenus, des efforts constants ont été fournis dans la mise en œuvre et l'offre de mesures de formation au sein des centres pénitenciers et en-dehors de ceux-ci en vue d'une réinsertion socioprofessionnelle. Ces interventions sont encore récentes et nécessiteraient d'être renforcées. Etant donné l'actuelle évolution conjoncturelle défavorable du chômage, réduisant les chances d'intégration professionnelle des personnes à faible employabilité, il y aurait lieu de réfléchir également sur le statut et la durée des initiatives sociales en faveur de l'emploi pouvant faire figure d'entreprise sociale de transition ou non.

Dans le cadre de l'axe sur l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, le taux de participation des femmes au marché de l'emploi reste faible. Il s'agit donc de continuer à soutenir les mesures accompagnatrices adaptées au contexte que ce soit au niveau des horaires de l'enseignement, des structures de garde adaptées et accessibles, du soutien légal de nouveaux modèles de travail, d'éducation au partage équilibré des tâches éducatives et familiales entre les hommes et les femmes.

Pour l'axe V, aucun changement de contexte notamment au niveau de la législation n'a été enregistré. Aussi, le champ d'intervention du FSE est-il limité pour pouvoir agir à ce niveau.

Chapitre II. Analyse de la qualité de la mise en œuvre en 2003 et 2004

De manière générale, des améliorations conséquentes peuvent être relevées en matière de système de suivi depuis l'évaluation intermédiaire, tant au niveau du **système de suivi** physique que du système de suivi financier.⁶

Globalement le guide de l'utilisateur, régulièrement mis à jour, constitue depuis lors le pilier d'information des acteurs du terrain. Publié sur Internet, avec une communication spécifique des amendements opérés aux utilisateurs abonnés au newsletter, il constitue un instrument d'information et de suivi largement accessible et transparent.

Rappelons que le système de suivi informatique tant financier que physique est commun aux projets de l'Objectif 3 et de EQUAL.

Au niveau du système de suivi financier, il y a eu professionnalisation des contrôles financiers qui sont effectués systématiquement pour l'intégralité des actions. Les règles du contrôle sont expliquées dans le guide administratif et financier, ainsi dans la rubrique spécifique sur les contrôles financiers sur Internet. Les contrôles sont réalisés suivant une planification établie au préalable et communiquée aux promoteurs par des auditeurs externes et par les contrôleurs financiers de l'Autorité de gestion. Le cas échéant, un diagnostic préalable est réalisé par les contrôleurs financiers internes avec une liste de conseils d'améliorations à opérer que reçoit le promoteur. Ces conseils portent sur l'analyse des dépenses et leur éligibilité dans le but d'éviter aux bénéficiaires finals des échecs dans leur gestion financière. *Effectués de manière préventive, les contrôles financiers en cours d'action sont perçus par les promoteurs comme contraignants mais constructifs.*

Suite aux constats de certaines faiblesses d'application de la base de données informatique du suivi physique lors de l'évaluation intermédiaire, remède y a été apporté et un système réformé a été mis en action dès la fin de 2003. La base de données financière avait alors été jugée adéquate dans le format qu'elle présentait.

Au niveau du système de suivi physique, il y a eu réalisation de plusieurs instruments, dont la base de données qualitative réformée et la publication des rapports annuels des promoteurs, dans un format compilé par l'Autorité de gestion. Lors du rapport d'étape d'évaluation en 2004, le système avait bien été réformé, mais n'avait pas encore pu être appliqué sur l'ensemble des modifications opérées.

D'une part dans le rapportage annuel des promoteurs, il s'agirait d'ajouter une rubrique concernant l'avancement des principes-clés de EQUAL. Actuellement, il y a recensement d'informations sur la transnationalité, l'égalité entre les femmes et les hommes et le mainstreaming. Il y manque la prise en considération des avancées établies en matière d'empowerment, d'innovation, de partenariat de développement.

D'autre part, en 2004, l'Assistance technique a mis en place une série d'indicateurs vérifiant le remplissage de chaque partie de la base de données « suivi » de façon à pouvoir émettre un diagnostic précis, ceci tant pour les projets relevant du PIC EQUAL que pour ceux attribuables à l'Objectif 3. Ce diagnostic a été communiqué aux promoteurs, leur donnant ainsi une possibilité d'améliorer leurs données ou de justifier le caractère atypique de leurs données. *Cette méthode a conduit à une amélioration sensible de la qualité du remplissage.*

Les **comités** de suivi, de sélection et d'évaluation ont été au cours de la période 2001-2004 des instruments formels reflétant de par leur composition une représenta-

⁶ La même approche est appliquée au PIC EQUAL qu'aux projets de l'Objectif 3 du FSE.

tion adéquate des acteurs stratégiques des interventions du FSE⁷. Au niveau des comités institutionnels, le partenariat a moins servi pour impulser l'orientation de l'intervention que pour en communiquer les avancées des programmes. L'implication des partenaires a surtout relevé de l'information sur les politiques menées dans le cadre du PIC EQUAL.

De grands efforts ont été effectués en matière de **politique d'information**. Les mesures d'information sur l'intervention du FSE se sont adressées autant au grand public, aux promoteurs et aux bénéficiaires.

Au niveau de l'Autorité de gestion, il a été veillé à donner une visibilité systématique au FSE en créant le site Internet www.fse.lu en juin 2003. Ce site clairement identifié comme instrument du FSE donne une information permanente sur les réglementations, le système luxembourgeois de contrôle et de gestion, les projets, les modalités de candidature, les documentations de référence (rapports d'exécution, rapports d'évaluation, DOCUP, complément de programmation, guide de l'utilisateur, fiche de candidature, glossaire). Les informations sont mises à jour à intervalles réguliers. Le site Internet du FSE au Luxembourg a connu suivant l'information des autorités luxembourgeoises des taux de fréquentation journaliers en 2003 autour de 50 visites du site par jour alors qu'en 2004, ce taux s'est élevé à approximativement 100 visites par jour. Aussi au 30 avril 2004, le site a-t-il été fréquenté par environ 20'000 visiteurs, alors qu'au 30 avril 2005, ce chiffre a monté à approximativement 55'000 visiteurs.

Cet instrument d'intérêt surtout opérationnel a l'avantage d'atteindre également une cible grand public.

Des dossiers de presse sont rédigés lors des appels à projets qui sont introduits au grand public par le Ministre du Travail et de l'Emploi et qui sont également diffusés via le site Internet du FSE.

Toutes les publications et les manifestations portent la mention visible qu'il s'agit d'une intervention réalisée dans le cadre du FSE, ceci autant au niveau des autorités qu'à celui des bénéficiaires finals.

Les promoteurs se sont engagés à informer les usagers de leurs actions que ceux-ci sont impliqués dans une mesure recevant le soutien du FSE. Cette obligation a pu être vérifiée dans le cadre des enquêtes 2005 de l'évaluation.

Fin 2004, l'Autorité de gestion a organisé un séminaire thématique sur l'identification et l'échange de bonnes pratiques dans le cadre des projets co-financés par le Fonds social européen au Luxembourg. Ce séminaire a réuni l'ensemble des promoteurs, l'Autorité de gestion du FSE, des représentants de la Commission européenne et a été présidée par le Ministre du Travail et de l'Emploi luxembourgeois. Les conclusions du séminaire ont été rassemblées dans une brochure.

⁷ Les comités sont conjoints au PIC EQUAL et à l'Objectif 3.

Chapitre III. Analyse des réalisations et résultats de l'exercice 2001-2004

1. Réalisations et résultats financiers par axe

Ce chapitre intègre les informations sur les budgets disponibles (accordés par la Commission européenne dans le cadre du PIC EQUAL), les budgets engagés (accordés par l'Autorité de gestion du FSE sur base de l'offre de projets éligibles obtenus) et les budgets réalisés (cumul des dépenses réellement encourues par les bénéficiaires finals et formalisés par les demandes de paiement adressées par l'Autorité de gestion aux services compétents de la Commission européenne).

EVOLUTION DES TAUX DE REALISATION BUDGETAIRE ENTRE 2001 ET 2004

	Budget disponible 2001-2006	Budget disponible 2001-2004	Budget retenu 2001-2004	% Budget retenu/disponible 2001-2004	Budget réalisé 2001-2004	% Budget retenu/réalisé 2001-2004
AXE I						
Coût total	4 478 014	2 915 202	1 913 542		1 645 545,28	85,99%
Participation FSE	2 239 007	1 457 601	956 771	66%	822 772,64	
Participation publique nationale	2 239 007	1 457 601	956 771		822 772,64	
Participation privée	/	/	/		/	
AXE IV						
Coût total	2 865 908	1 866 170	2 376 547,0		1 793 922,88	75,48%
Participation FSE	1 432 954	933 085	1 188 273,5	128%	896 961,44	
Participation publique nationale	1 432 954	933 085	1 188 273,5		896 961,44	
Participation privée	/	/	/		/	
AXE V						
Coût total	1 164 278	757 906	329 760		295 902,790	89,73%
Participation FSE	582 139	378 953	164 880	44%	147 951,395	
Participation publique nationale	582 139	378 953	164 880		147 951,395	
Participation privée	/	/	/		/	
AXE VI						
Coût total	447 802	291 522	290 400		86 389,76	29,75%
Participation FSE	223 901	145 761	145 200	100%	43 194,88	
Participation publique nationale	223 901	145 761	145 200		43 194,88	
Participation privée	/	/	/		/	
TOTAL	8 956 002	5 830 800	4 910 249,0		3 821 760,710	77,83%
Total FSE	4 478 001	2 915 400	2 455 124,5	85%	1 910 880,355	
Total public national	4 478 001	2 915 400	2 455 124,5		1 910 880,355	
Total privé	/	/	/		/	

Source : Rapport d'exécution 2004, PIC EQUAL, p.23 et p.49

Pour la période 2001 à 2004, le **taux d'engagement budgétaire moyen** global s'est élevé à 85%. Il a été le moins élevé sur l'axe 5 concernant les demandeurs d'asile où 44% des fonds disponibles pour la période sous revue ont été engagés. Il a été le plus élevé sur l'axe 4 traitant de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes où sur la période de référence 2001 à 2004, 128% des fonds disponibles ont été engagés.

Il en a résulté une sous-consommation moyenne des budgets engagés sur cette période de 15%.

Au plan du **taux de réalisation budgétaire effectif**, celui-ci s'est élevé en moyenne globale à 77,83% sur la période 2001 à 2004. Il a été le plus faible sur l'axe 6 portant sur l'assistance technique et l'évaluation avec 29,75% et le plus marqué sur l'axe 5 (demandeurs d'asile) avec 89,73%, suivi par l'axe 1 relatif à la capacité d'insertion professionnelle avec 85,99%.

Il en a résulté une sous-consommation des budgets alloués sur tous les axes sur la période 2001-2004, s'élevant en moyenne globale à 22,17%.

2. Analyse des réalisations et résultats physiques par axe et mesure

2.1. Introduction

Suite aux recommandations de l'évaluation intermédiaire, le système de suivi des indicateurs physiques avait été révisé fin 2003 tant en ce qui concerne les réalisations du PIC EQUAL que celles de l'Objectif 3. Certaines informations avaient dû être reconstruites par les promoteurs en début de 2004 pour suffire à l'introduction de la nouvelle base de données commune du FSE. Lors du rapport d'étape de l'évaluation en 2004, étudiant à ce plan, la transition de l'ancienne base de suivi vers la nouvelle, il y avait eu constat de certaines incohérences, notamment au niveau de différentes ventilations des données se rapportant à 2003.

L'analyse de l'évaluation finale se concentrera sur les actions d'assistance aux usagers⁸, à partir du système de suivi informatique révisé. Les statistiques examinées se réfèrent aux exercices 2003 et 2004.

Par rapport à l'année 2004, la vérification de la qualité des ventilations par les évaluateurs s'est présentée comme suit :

Indicateur	Valeur absolue	Taux de précision
Total général	388	100%
Total hommes+femmes	388	100%
Total tranches d'âges	387	99,7%
Total nationalités	388	100%
Total catégories A+B	388	100%
Total niveaux de formation	388	100%
Total modes de sortie	384	99%
Total sorties ventilées selon plan	263	99%
Total sorties ventilées prématurément	119	100%

Il ressort un taux de précision :

- excellent (>95%) dans toutes les catégories d'indicateurs évalués en ce qui concerne les données portant sur 2004.

Les efforts de vérification de la qualité de remplissage de la base de données de suivi effectués par l'assistance technique ont ainsi porté leurs fruits.

2.2. Répartition des usagers par axe et mesure

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR AXE ET MESURE

Axe_Mesure	Total	Total	I_A	%	V	%
2003	547	100%	525	96%	22	4%
2004	388	100%	359	92,5%	29	7,5%

Parmi les trois projets du PIC EQUAL, l'axe I a enregistré le plus grand nombre de bénéficiaires, soit 525 personnes en 2003 et 359 en 2004. Le projet de l'axe V a réalisé 29 personnes en 2004 par rapport à 22 en 2003.

⁸ Ceci fait que les données physiques sur le projet FOGAflex ne sont pas recensées dans la base de données qualitatives.

2.3. Répartition des usagers par sexe

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR SEXE, AXE ET MESURE

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers hommes	385	70%	372	69%	13	57%
Nombre d'usagers femmes	160	30%	151	28%	9	39%
Total	545	100%	523	100%	22	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers hommes	280	72%	257	72%	23	79%
Nombre d'usagers femmes	108	28%	102	28%	6	21%
Total	388	100%	359	100%	29	100%

La répartition des genres a été sensiblement la même entre 2003 et 2004. Il y a eu une nette prédominance des hommes parmi les usagers des actions pour usagers du programme EQUAL. Cette répartition dans les projets a reflété les caractéristiques des groupes cibles conformément aux données de contexte relevées dans le chapitre contextuel sur la pertinence et la plus-value communautaire.

2.4. Répartition des usagers par tranches d'âges

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR CLASSES D'AGES

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge < 31 ans	199	38%	191	38%	8	36%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge 31-50 ans	287	55%	273	54%	14	64%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge > 50 ans	38	7%	38	8%	0	0%
Total	524	100%	502	100%	22	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge < 31 ans	134	34,6%	118	33%	16	55,2%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge 31-50 ans	215	55,5%	203	56,7%	12	41,4%
Nombre d'usagers dans la tranche d'âge > 50 ans	38	9,8%	37	10,3%	1	3,4%
Total	387	100%	358	100%	29	100%

La répartition des bénéficiaires par classes d'âge est restée équivalente entre 2003 et 2004. Les usagers du projet de ProActif (personnes en situation d'exclusion extrême) se sont vus concentrés dans la fourchette d'âge de 31 à 50 ans, tandis que les bénéficiaires du projet de l'ASTI (demandeurs d'asile) ont été prédominants dans les catégories d'âge jusqu'à 30 ans.

2.5. Répartition des usagers par nationalité

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR NATIONALITE

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre de Luxembourgeois	289	53%	289	55%	0	0%
Nombre de nationaux UE	194	35%	194	37%	0	0%
Nombre de nationaux hors UE	64	12%	42	8%	22	100%
Nombre Norvège Liechtenstein Islande	0	0%	0	0%	0	0%
Total	547	100%	525	100%	22	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre de Luxembourgeois	223	57%	223	62%	0	0%
Nombre de nationaux UE	125	32%	125	35%	0	0%
Nombre de nationaux hors UE	40	12%	11	3%	29	100%
Nombre Norvège Liechtenstein Islande	0	0%	0	0%	0	0%
Total	388	100%	359	100%	29	100%

La répartition des usagers suivant les nationalités a légèrement augmenté entre 2003 et 2004 en faveur des Luxembourgeois. Cette concentration est le fruit de la contribution du projet relevant de ProActif. Afin d'être représentatif de la situation nationale, la quote-part des nationaux UE aurait dû être plus élevée.

2.6. Répartition des usagers par niveau de qualification

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR NIVEAU DE FORMATION

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers niveau de formation inférieur	459	86%	442	86%	16	76%
Nombre d'usagers niveau de formation moyen	20	4%	20	4%		0%
Nombre d'usagers niveau de formation supérieur	56	10%	51	10%	5	24%
Total	535	100%	513	100%	21	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers niveau de formation inférieur	237	61%	230	64%	7	24%
Nombre d'usagers niveau de formation moyen	67	17%	63	18%	4	14%
Nombre d'usagers niveau de formation supérieur	84	22%	66	18%	18	62%
Total	388	100%	359	100%	29	100%

L'observation des données statistiques sur les niveaux de formation des bénéficiaires du PIC EQUAL fait état d'une concentration des effectifs dans les catégories de bénéficiaires de niveau de qualification inférieur. Il est observé que ce taux dépasse le taux de représentation moyen des personnes inscrites à l'ADEM suivant les niveaux de qualification. Les niveaux de qualification ne faisant pas partie des statistiques sur le RMG, les données correspondantes ne sont pas disponibles et la représentativité de la cible EQUAL par rapport à la distribution nationale ne peut pas être commentée. De manière générale, il peut cependant être affirmé que la concentration des activités soutenues dans le cadre du PIC EQUAL est tournée sur les cibles ayant le plus besoin de qualification professionnelle.

2.7. Répartition des usagers sur le marché du travail

La typologie des usagers suivant leur statut sur le marché du travail a été établie dans la base de données de suivi du FSE au Luxembourg à partir de deux catégories professionnelles, appelées A et B.

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR CATEGORIE A ET B

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers catégorie A	505	90%	481	90%	23	100%
Nombre d'usagers catégorie B	54	10%	54	10%		0%
Total	559	100%	535	100%	23	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers catégorie A	283	73%	254	71%	29	100%
Nombre d'usagers catégorie B	105	10%	105	29%		0%
Total	388	100%	359	100%	29	100%

En 2004, au plan global, il y a eu prépondérance des bénéficiaires de la catégorie A constitués par les groupes des chômeurs, des demandeurs d'emploi, des personnes en mesure active de l'ADEM, des bénéficiaires du RMG, des personnes rentrantes, des élèves, des étudiants, des demandeurs d'asile et des réfugiés qui ont formé près de trois quarts des bénéficiaires EQUAL.

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR CATEGORIE ET STATUT SUR LE MARCHE DU TRAVAIL

Nombre d'usagers de catégorie A 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Chômeur	120	24%	120	25%		0%
Demandeur d'emploi	250	49%	250	52%		0%
en mesure active de l'ADEM	34	7%	34	7%		0%
bénéficiaire du RMG	54	11%	54	11%		0%
Personne rentrante	24	5%	24	5%		0%
Elève	1	0%	1	0%		0%
Etudiant	0	0%				0%
Demandeur d'asile	23	5%			23	100%
Réfugié	0	0%				0%
Sous-Total	506	100%	483	100%	23	100%
Nombre d'usagers de catégorie B 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers du groupe B salariés	54	98%	53	98%		0%
Nombre d'usagers du groupe B indépendant	0	0%		0%		0%
Nombre d'usagers du groupe B apprenti	1	2%	1	2%		0%
Sous-Total	55	100%	54	100%		0%

Nombre d'utilisateurs de catégorie A 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Chômeur	105	37%	105	41%		0%
Demandeur d'emploi en mesure active de l'ADEM	97	34%	97	38%		0%
bénéficiaire du RMG	17	6%	17	7%		0%
Personne rentrante	35	12%	35	14%		0%
Elève	0	0%	24	0%		0%
Etudiant	0	0%	1	0%		0%
Demandeur d'asile	0	0%			29	100%
Réfugié	29	10%				0%
Total d'utilisateurs de catégorie A	283	100%	254	100%	29	100%
Nombre d'utilisateurs de catégorie B 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'utilisateurs du groupe B salariés	105	100%	105	100%		0%
Nombre d'utilisateurs du groupe B indépendant	0	0%		0%		0%
Nombre d'utilisateurs du groupe B apprenti	0	0%	0	0%		0%
Total d'utilisateurs de la catégorie B	105	100%	105	100%		0%

Il ressort de l'analyse des données de 2004 que la grande majorité des usagers EQUAL provient des systèmes de l'ADEM (77%), alors que 12% relèvent du système de protection sociale du SNAS.

2.8. Indicateurs de sortie par axe et mesure

2.8.1. Introduction

Le mode de sortie des usagers des actions, tel qu'il est obtenu à partir des données du système de suivi du FSE révisé fin 2003, vise à donner un aperçu annuel du premier impact des mesures de EQUAL. La nouvelle banque de données du FSE a été construite afin de permettre de recueillir l'information sur la sortie des usagers des projets de la manière suivante. Un responsable du projet doit compléter pour chaque bénéficiaire d'un projet d'assistance aux usagers, un profil de sortie, en indiquant d'abord si à la fin de l'action le parcours de l'utilisateur s'est déroulé selon le plan prévu ou si l'utilisateur a quitté prématurément le projet. Ensuite, le détail du mode de sortie sera à préciser en donnant des indications codées sur ce qui est su du parcours de suite de l'utilisateur.

D'un côté, en cas de sortie selon le plan prévu, les possibilités suivantes sont proposées au choix du promoteur :

- sans suivi
- suivi d'une autre mesure d'emploi ADEM
- suivi d'une autre mesure d'emploi SNAS
- suivi d'un stage professionnel
- suivi d'une embauche avec contrat de travail
- formation ou initiation réussie
- formation ou initiation non réussie
- autre

D'un autre côté, en cas de sortie prématurée, il est censé renseigner l'outil informatique en retenant une des catégories parmi les suivantes :

- embauche avec contrat de travail
- entrée dans autre mesure d'emploi
- abandon non-motivé
- autre

2.8.2. Répartition des usagers suivant les modes de sortie

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL PAR MODE DE SORTIE DES ACTIONS

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'utilisateurs sortis selon le plan prévu	269	95%	249	96%	19	83%
Nombre d'utilisateurs sortis prématurément	14	5%	10	4%	4	17%
Total	283	100%	259	100%	23	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'utilisateurs sortis selon le plan prévu	265	69%	245	69%	20	69%
Nombre d'utilisateurs sortis prématurément	119	31%	110	31%	9	31%
Total	384	100%	355	100%	23	100%

Les statistiques de sortie des projets dénotent en 2004 pour EQUAL, un taux de réalisation suivant le plan prévu de 69% contre 31% de sorties prématurées.

a - Usagers sortis selon le plan prévu

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL SORTIS SELON LE PLAN PREVU

Axe_Mesure 2003	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers sortis selon le plan prévu						
sans suivi	0	0%		0%		0%
suivi d'une autre mesure d'emploi ADEM	123	50%	122	50%		0%
suivi d'une autre mesure d'emploi SNAS	0	0%		0%		0%
suivi d'un stage professionnel	1	0%		0%	1	100%
suivi d'une embauche avec contrat de travail	1	0%	1	0%		0%
avec formation ou initiation réussie	0	0%		0%		0%
formation ou initiation non réussie	0	0%		0%		0%
Autre	122	49%	121	50%		0%
Total	246	99%	244	100%	1	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	I_A	%	V	%
Nombre d'usagers sortis selon le plan prévu						
sans suivi	28	11%	11	5%	17	0%
suivi d'une autre mesure d'emploi ADEM	1	0%	1	0%		85%
suivi d'une autre mesure d'emploi SNAS	0	0%		0%		0%
suivi d'un stage professionnel	3	1%		0%	3	15%
suivi d'une embauche avec contrat de travail	89	34%	89	37%		0%
avec formation ou initiation réussie	0	0%		0%		0%
formation ou initiation non réussie	0	0%		0%		0%
Autre	142	54%	142	58%		0%
Total	263	100%	243	100%	20	100%

En qui concerne les bénéficiaires ayant accompli la mesure suivant les prévisions, les statistiques de 2004 relèvent que le mode de sortie est non-précisé (« autre ») pour la majorité des cas. Comme ce diagnostic s'est appliqué essentiellement aux usagers du projet de ProActif, il a été vérifié quel est le sens à donner à ce qualificatif. Il ressort qu'il s'agit dans ces cas de personnes ayant passé dans la commission d'embauche de ProActif et qui n'ont pas été intégrées à la mesure d'insertion. La sortie intitulée « embauche avec contrat de travail », s'applique majoritairement à des contrats de travail à durée déterminée au sein de ProActif.

b - Usagers sortis prématurément

DISTRIBUTION DES USAGERS 2003-2004 DE EQUAL SORTIS PREMATUREMENT

Axe_Mesure 2003	Total	%	1_A	%	5	%
Nombre d'usagers sortis prématurément						
Pour embauche avec contrat de travail	0	0%		0%		0%
Pour entrée dans une autre mesure d'emploi	0	0%		0%		0%
Pour abandon non-motivé	7	64%	6	100%		0%
Autre	4	36%		0%	4	100%
Total	11	100%	6	100%	4	100%
Axe_Mesure 2004	Total	%	1_A	%	5	%
Nombre d'usagers sortis prématurément						
Pour embauche avec contrat de travail	0	0%		0%		0%
Pour entrée dans une autre mesure d'emploi	1	1%		0%	1	11%
Pour abandon non-motivé	5	4%		0%	5	56%
Autre	113	95%	110	100%	3	33%
Total	119	100%	110	100%	9	100%

Pour les personnes sorties prématurément, il n'est pas possible d'en retracer la cause étant donné qu'ils s'inscrivent exclusivement dans les rubriques « abandon non-motivé » ou « autre ». Suivant les résultats des interviews de 14 bénéficiaires, il est envisageable que la cause principale concerne dans ces cas les mesures disciplinaires.

Chapitre IV. Analyse de la mise en œuvre des principes-clés de EQUAL

1. Innovation

L'Initiative EQUAL a été conçue comme un laboratoire d'idées qui se compose de projets pilotes dont les éventuelles bonnes pratiques émergentes seront soutenues et accentuées afin d'être intégrées dans les politiques nationales ou communautaires.

Un des principaux critères de sélection d'un projet EQUAL ainsi qu'un des principaux résultats qu'il devrait fournir est son degré d'innovation. Celui-ci devrait être évalué en termes de méthodes, d'instruments et de procédures de mise en œuvre utilisés dans le domaine thématique dans lequel les initiateurs du PDD travaillent, par rapport aux pratiques habituelles sur le territoire ou le secteur.

Lors de l'évaluation intermédiaire, les éléments innovants avaient déjà été énumérés dans les différents projets.

Au niveau du projet de **l'axe 1** « Réseau pour l'intégration des personnes marginalisées », le volet concernant l'implantation d'un réseau de bénévoles avait été considéré de par son envergure prévue comme une nouvelle approche de la thématique. Il avait surtout été insisté sur la mise en place de structures de logement intégrées dans des quartiers résidentiels et qui seraient gérés par les bénévoles eux-mêmes. Cependant, malgré le lancement d'une campagne de sensibilisation, il s'est vite avéré difficile de recruter des bénévoles à cause des préjugés accompagnant la cible de détenus ainsi que le contexte socioéconomique qui fait que de moins en moins de gens sont disponibles pour le bénévolat. Ensuite, le projet a élargi sa conception du sujet et a souhaité également proposer d'autres activités, toujours par le biais du réseau de bénévoles, aux bénéficiaires finaux tels que l'intégration dans une équipe sportive ou d'autres clubs... Cette dimension du projet n'a pas abouti.

A moment du rapport d'étape de 2004, il avait été spécifié en ce qui concerne les autres activités de projet, comme le bilan de compétences ou la base de données : « (...) si elles réussissent à s'implanter au niveau national et à être reconnues et utilisées par tous les acteurs sociaux traitant la même thématique, alors ces concepts, qui ne constituent pas à la base une innovation, pourront être considérés comme innovants de par leur large diffusion. L'innovation correspondra au niveau de cet axe à l'introduction de nouveaux instruments dans le secteur social du pays et plus spécifiquement traitant la problématique des groupes que l'on qualifie d'extrêmement éloignés du marché de l'emploi. »

Au stade de l'évaluation finale, le promoteur décrit les développements dans ces domaines de la manière suivante :

« Le dispositif du bilan est situé dans un contexte socio-économique où la nécessité d'effectuer des choix, liés au marché de l'emploi, entraîne à la fois un besoin d'identifier des ressources et d'anticiper des stratégies.

Dans le cadre du projet Equal, le bilan de compétences est conçu pour un public marginalisé, peu ou pas qualifié, bénéficiant de peu ou pas d'expérience professionnelle.

Conçu sur une identification des compétences psychosociales et compétences professionnelles, il est présenté comme un moyen permettant à une personne de s'interroger sur les ressources dont elle dispose, afin d'élaborer un projet professionnel ou personnel. Le dynamisme de la démarche et la centration sur la personne est inscrit dans la création de cet outil. Les effets escomptés devant être une aide au

changement ou encore aider les personnes à y voir plus clair. Un guide méthodologique ainsi qu'une charte de qualité créés pour ce nouveau concept, permet une vision plus exhaustive de l'approche du bilan de compétences.

- Identifier, positiver et valoriser les compétences sociales et professionnelles / techniques.
- Mettre en exergue le savoir-faire et savoir-être des candidats.
- Favoriser / déclencher une aide au changement social et/ou professionnel.
- Centrer la démarche sur la personne.
- Positiver les impacts sur le candidat. »⁹

Il est dit également : « Le bilan de compétences devrait, après validation de l'expérimentation, être un outil de portée nationale reconnu par les autorités concernées et dont l'utilisation pourrait devenir formelle au niveau des différentes institutions. »¹⁰

Constat :

L'instrument le plus prometteur, le bilan de compétences réalisé dans le cadre du PIC EQUAL est peu appliqué. Il a reçu une acceptation mitigée par l'ADEM qui a développé depuis quelques années son propre instrument, le BIP ou bilan d'insertion professionnelle. Du côté du SNAS, il y a eu mise en route d'un concept d'évaluation, établissant un bilan personnel des compétences professionnelles et extra-professionnelles avec recommandation d'orientation professionnelle et des séminaires, tests d'aptitude et stages pratiques d'orientation. Des instruments comparables existent donc au plan national et qui sont utilisés par les principaux acteurs institutionnels. L'harmonisation des approches, à l'ordre du jour du PDD entre les intervenants, n'a pas été réalisée.

En outre, l'analyse du bilan COMPTECH du promoteur, présente des faiblesses, notamment en raison de la finalité psychologique de certains volets ou du degré d'abstraction élevé de certaines rubriques. Par exemple, au niveau du « volet professionnel », il y a une série de questions qui sont peu accessibles à des personnes peu habituées à réfléchir de manière abstraite. Au niveau du « volet autonomie » par exemple, certaines questions sont ambivalentes ou mal formulées (« Quelles sont les tâches ménagères que vous n'aimez pas faire ? au lieu de « Quelles sont les tâches que vous ne faites pas ? », ou « Êtes-vous satisfait(e) de votre image corporelle ? », type de questions qui vont dans le sens d'une psychothérapie qui dépasse le cadre d'un bilan d'aptitudes et de compétences).

En ce qui concerne l'autre instrument novateur du promoteur, l'établissement d'une banque de données, un produit dérivé de la pratique du partenaire CARITAS du PDD, il est dit que :

« La banque de données est sur support CD informatique et peut être obtenue dans l'une des associations membres du « Réseau pour la réintégration de personnes marginalisées ». Cet outil peut être utilisé sur tout ordinateur équipé d'un système d'exploitation Windows, Mac ou Linux. Toutefois l'utilisation de la banque de données en réseau demande l'acquisition d'une licence « FILEMAKER » spécifique. »¹¹
L'objectif de la banque de données a été d'avoir un instrument d'information commun sur les usagers dans le cadre du PDD. Il est dit que les données collectées sont subdivisées en 6 catégories : des données signalétiques de la personne, des données sur sa situation de logement, sa situation socio familiale, sa situation de santé,

⁹ www.equal.lu

¹⁰ Rapport d'exécution 2004, PIC EQUAL, p.39

¹¹ Rapport d'exécution 2004, PIC EQUAL, p.39

sa situation professionnelle et sa situation de revenus. Les données qualitatives des diverses situations sont regroupées dans des données historiques, des données actuelles et des données sur d'éventuelles mesures à mettre en œuvre.¹²

Constat :

Etant donné qu'il s'agit ici de données qui perdent en acuité si elles sont périmées, le format du CD informatique est probablement peu adapté. Aussi faut-il poser la question sur la légitimité déontologique d'une concentration d'information thérapeutique sur une personne. Apparemment des démarches en vue de faire agréer la banque de données par la Commission nationale de protection des données ont-elles été faites. Egalement un doute sur le côté praticable de cet outil peut-il être avancé, car lorsqu'en vue de l'évaluation finale, il était demandé au promoteur de fournir les adresses ou numéros de téléphone d'un échantillon de bénéficiaires de l'année 2003, ceci n'était pas possible directement. Un échantillon de bénéficiaires a finalement pu être établi, mais pas à travers le recours à une banque de données opérationnelle. Quelle est la finalité d'un tel système ?

Dans le cadre du projet de **l'axe IV** intitulé « FOGAflex », il avait été relevé au moment du rapport d'étape en 2004 que ce projet avait une dimension innovante : « En effet, deux crèches ont été inaugurées en début de l'année 2003. Celle-ci ont un caractère innovant dans le sens que d'une part, elles se situent dans le nord du pays et que précisément dans cette région, les structures de garde sont encore manquantes et d'autre part, qu'elles offrent des horaires d'ouverture flexibles comme par exemple de 6.30 à 19.30 ainsi que les samedis. Ceci a, par exemple, permis à quelques parents demandeurs d'emploi de trouver une occupation professionnelle. »

Dans le cadre du projet « FOGAflex », le promoteur a pu tester de nouveaux modèles de garde d'enfants, de formation de personnel et d'interactions de niveaux différents de personnel. En effet, il est inhabituel au Luxembourg d'offrir une voie de qualification dans ce milieu à du personnel non-qualifié, via notamment la validation des acquis éducatifs. Aussi la faculté de travailler en réseau entre les deux crèches avec la possibilité du personnel de passer d'un lieu à l'autre a été nouveau.

L'axe V qui couvre le projet « Franchir les obstacles » a intégré du potentiel innovateur, mais a été freiné partiellement par la législation du pays qui n'autorise pas les demandeurs d'asile à exercer une activité professionnelle rémunérée. Aussi, le projet a-t-il été arrêté en 2004 en raisons de problèmes d'assurer le cofinancement public national.¹³ En termes d'innovation, il s'agit surtout de souligner l'approche pédagogique du projet qui a associé le défi de l'hétérogénéité multiculturelle des groupes et l'incertitude liée à la situation de demandeur d'asile, et a fait évoluer ces données dans une atmosphère de volonté d'apprendre.

2. Approche thématique : Egalité des chances

Il est clair que la dimension d'égalité des chances dans une optique de non-discrimination au sens large est à la base de l'approche thématique de l'Initiative EQUAL. Les trois projets en PDD (partenariat de développement) se sont inscrits

¹² www.equal.lu

¹³ La frustration est grande et elle est publiée dans le descriptif du rapport annuel ou sur le site (« Un beau projet que le gouvernement a laissé mourir » ; « Faute de moyens financiers prévus au budget de l'Etat luxembourgeois, le projet EQUAL s'est terminé définitivement le 31 décembre 2004. Au Grand-Duché de Luxembourg, il n'est pas reconduit en 2005 ! Le personnel engagé par l'ASTI à travers ce projet Européen se retrouve donc au chômage ! »)

dans l'approche thématique de l'Initiative communautaire EQUAL dans les domaines suivants :

- (Ré-)intégration sur le marché du travail (thème 1)
- Conciliation entre vie familiale et vie professionnelle (thème 7)
- Intégration socioprofessionnelle des demandeurs d'asile (thème 9)

Cette approche a visé à explorer de nouveaux moyens de s'attaquer aux problèmes communs à différents types de discrimination et d'inégalité, au lieu de se concentrer sur des groupes cibles particuliers.

De manière générale, il s'avère que le caractère plus stratégique de l'approche thématique inhérente à EQUAL est moins bien adapté au contexte particulier du Luxembourg. Il faudra toujours prendre en compte le fait que la mise en œuvre de l'Initiative communautaire EQUAL s'exprime dans le contexte luxembourgeois avec des moyens financiers relativement limités et la réalisation d'un nombre restreint de projets (3).

De manière spécifique, l'intégration de la dimension du genre, donc l'intégration systématique des conditions, priorités et besoins propres aux hommes et aux femmes dans toutes les politiques et pratiques en vue de promouvoir des activités fondées sur l'égalité entre les femmes et les hommes a été une dimension transversale à ce processus. C'est dans cette optique que l'égalité des chances entre les femmes et les hommes a dû être appréhendée de manière particulière dans le cadre de la demande des autorités luxembourgeoises.

3. Empowerment

La Commission européenne a défini l'empowerment de la manière suivante dans son glossaire : « *Dans le domaine de l'inclusion sociale*, il s'agit du processus de mobilisation des ressources et de développement des capacités propres en vue de participer activement à son propre devenir. *Dans EQUAL*, cette notion est étendue à tous les acteurs des PDD en encourageant un partage équilibré du pouvoir et la participation de tous. »

La gestion participative tant au niveau des usagers, des personnels que des partenaires est probablement la dimension qui a été la mieux intégrée dans les présents projets EQUAL.

Au niveau du projet de **l'axe I**, l'empowerment s'est traduit par des réunions régulières entre les différents responsables de projet et le reste du personnel de manière à sonder le degré de satisfaction des acteurs de terrain et de trouver conjointement des solutions en cas de problèmes. La formation des formateurs a été une des approches menées dans ce sens.

Constat :

Par rapport à certaines faiblesses constatées à l'égard de ce projet, elles ressortent également de la consultation menée dans le cadre de l'évaluation qualitative des formateurs (cfr Annexe II). Il y aurait lieu d'inviter les dirigeants du promoteur à écouter attentivement sa base qui connaît bien les forces et les faiblesses structurelles de l'initiative.

Un processus d'information continu a été soutenu à travers le réseau partenarial. Un document de travail intitulé « Modélisation des pratiques relatives à la cellule d'orientation et de consultance » a constitué le livre de bord commun à tout le personnel et il est présenté et discuté avec tout nouvel intervenant. Le site Internet du projet (www.equal.lu) a livré une information extensive sur la démarche et les activités du projet. Il y a donc eu une équité d'accès de l'ensemble des intervenants à l'information, ce qui constitue déjà un pré-requis à l'exercice démocratique des pouvoirs d'intervention d'un projet.

Pour ce qui est des bénéficiaires, le personnel encadrant a tenté de les responsabiliser et de les rendre autonomes en les encourageant à participer activement à leur parcours d'insertion. C'est ce qui a été thématiqué comme « mesures d'empowerment » dans l'approche d'intégration dont a bénéficié une partie des usagers.

Dans le cadre du projet de **l'axe IV**, le critère d'empowerment a été également respecté au niveau de la participation active aux processus de décision des membres du partenariat de développement ainsi que du personnel encadrant qualifié et non (éducatrices et personnes rentrantes) ainsi que des parents d'enfants. En effet, des réunions ont été organisées régulièrement pour le personnel du projet dans le but de régler d'éventuels conflits et d'appréhender leur degré de satisfaction. Ils ont également eu l'occasion de participer aux réunions transnationales, ce qui leur a permis d'approfondir leurs connaissances concernant différentes pratiques applicables au niveau de leur travail. Les besoins des parents d'élèves ont été régulièrement scrutés afin de pouvoir y répondre dans la mesure du possible par une série d'enquêtes. Il y a également eu réalisation d'une enquête de satisfaction du personnel non-qualifié sur leur appréciation du parcours de formation interne.

Les bénéficiaires des mesures du projet de **l'axe V** ont été impliqués à tous les niveaux de prise de décision du projet à travers les nombreux échanges d'avis et d'idées continus entre eux et les personnes encadrant le projet. C'est ce que le promoteur a qualifié de naissance d'une culture communautaire. Les bénéficiaires ont participé également activement à la rédaction des « Newsletters » du projet entre autres aussi pour pratiquer la langue française. Ils ont également pris part à l'organisation des activités transnationales et de mainstreaming ainsi qu'au séminaire d'évaluation finale. Quand lors du deuxième semestre de l'année 2003, le projet s'est trouvé devant une impasse parce que les bénéficiaires ne pouvaient pas mettre les connaissances acquises lors des formations en pratique sur le marché de l'emploi, une réunion de concertation entre les porteurs du projet et les usagers a eu lieu dans le but de trouver une solution quant à la continuation du projet.

4. Partenariat de développement

Le partenariat de développement (PDD) est la caractéristique d'organisation des projets EQUAL. Cet objectif est surtout orienté sur la dynamisation des effets. De par la concentration d'acteurs importants, la diffusion des résultats devrait pouvoir se faire de manière améliorée. Comme les projets sont généralement peu enclins à impliquer d'autres organisations dans la gestion courante de leurs activités, la mise en œuvre de cette dimension a constitué un défi particulier. Pour l'ensemble des promoteurs luxembourgeois, ce défi a probablement été géré de la manière la plus structurée dans le cadre du projet « FOGAflex ».

Le partenariat de développement du projet de **l'axe I** a réussi à rassembler des acteurs sociaux actifs au niveau des thématiques traitées par le projet, dont e.a.

l'ADEM, le Forum pour l'emploi et la CARITAS. Suivant, le promoteur le degré d'implication des différents partenaires aurait pu aller plus en profondeur. Aussi si dans un projet à structure complexe, comme cela a été le cas du PDD coordonné par ProActif, le personnel encadrant change souvent, il y a perte d'informations et ralentissement des activités du projet et difficultés à communiquer adéquatement avec les autres partenaires structurels.

Constat :

La synergie avec l'ADEM au niveau de l'outil du bilan de compétences par exemple a abouti dans une certaine frustration des différents intervenants. Les responsabilités, tant fonctionnelles que financières n'avaient pas été suffisamment formalisées au sein du PDD, notamment envers le membre CARITAS et en interne à l'encontre de l'organisation initiatrice elle-même. Egalement, les objectifs du projet avaient-ils été formulés de manière peu tangible, laissant les personnels devant clôturer le projet devant de grands problèmes.

Les membres du partenariat de développement de **l'axe IV**, initié par CARITAS (« FOGAflex ») ont été au nombre de huit (Administration de l'Emploi (ADEM), AFP-Services asbl, la Confédération CARITAS Luxembourg asbl, tête de liste du projet, l'Institut d'Études Éducatives et Sociales (IEES), le Forum pour l'Emploi asbl, le Ministère de l'Éducation Nationale, le Ministère de la Famille, ProActif asbl).

Ces membres ont été très actifs au niveau des groupes de travail qui ont été constitués, notamment pour la garde d'enfants, la formation et la VAE. Ici, le partenariat national a été efficace dans le sens qu'il a été possible d'activer et d'impliquer de nombreux acteurs importants et de faire avancer une problématique de manière reconnue dans le contexte national.

Le partenariat de développement de **l'axe V** englobe essentiellement des partenaires publics. En 2003, le partenariat est intervenu au-delà des réunions régulières de suivi du projet également par le biais de formations en techniques de recherche d'emploi offertes notamment par le partenaire par Objectif Plein Emploi. Les chances de durabilité du projet n'ont pas pu être assurées par son partenariat national car le projet qui devait se clôturer en décembre 2004, est prématurément interrompu en juillet 2004. Le soutien financier extérieur au projet a été arrêté.

5. Coopération transnationale

La coopération transnationale a constitué également un des six principes-clés des projets EQUAL qui a surtout permis des échanges de bonnes pratiques dans des domaines particuliers au niveau communautaire, ainsi que la réalisation de quelques produits communs des ACT.

La coopération transnationale au niveau du projet de **l'axe I** « Action de préparation aux mesures de formation et de réinsertion professionnelle de personnes en situation d'exclusion et de marginalisation extrême » a abouti à la conclusion de deux ACT repris ci –après:

ACT FIAT LUX : France – Italie - Luxembourg

Partenaires: Projet ARCS-EN-CIEL, Lorraine, France ; Projet Araba Fenice, Calabre, Italie ;Projet R.A.S.P.U.T.I.N, Sardaigne, Italie.

L'objectif du partenariat était d'améliorer la qualité et l'efficacité des processus d'insertion socioprofessionnelle pour les personnes en situation d'exclusion face à

l'emploi, et ceci notamment par la prise en compte de la globalité de la personne. Le partenariat visait à trouver des solutions adaptées à la problématique posée. En 2004, ont eu lieu 3 réunions de coordination transnationales .

ACT A.S.S.E.T : France Espagne Finlande Lituanie

Partenaires : Projet Joensuu Région Equal, Finlande ; Projet Trasna, Comté du Clare, Irlande ; Projet GEMA, Cantabria, Espagne ; Projet ITUN, Pays Basque, Espagne ; Projet Réseau Insertion Emploi, France. Partenaire associé : Lithuanien Catholic Women Union, Lituanie

L'objectif du partenariat était d'identifier des moyens pour améliorer la qualité et l'efficacité des processus d'insertion socioprofessionnelle pour les personnes en situation d'exclusion face à l'emploi. En 2004, ont eu lieu 3 réunions de coordination transnationale, ainsi que plusieurs réunions virtuelles (via Internet).

Produits :

ACT FIAT LUX : France –Italie - Luxembourg

- « Le guide méthodologique » : En décembre 2003 plusieurs rencontres des membres du PDD luxembourgeois ont eu lieu pour définir l'objectif du «Guide méthodologique sur les bilans de compétences, les parcours individualisés et les normes de qualité ». Ce guide n'a pu être finalisé par le non-respect des délais de quelques partenaires transnationaux et par des divergences entre certains membres de l'ACT sur le contenu du guide méthodologique.
- Le projet luxembourgeois a réalisé une brochure sur la coopération transnationale dans le cadre de l'ACT FIAT LUX. Sont repris les objectifs du projet, les échanges et les colloques organisés par les partenaires respectifs, les résultats de l'ACT et deux pages par pays pour présenter son projet national.

ACT A.S.S.E.T: France, Espagne, Finlande, Luxembourg et Lituanie

- « Banque de données des bonnes pratiques » : L'objectif de la banque de données est de favoriser la diffusion et le transfert de méthodes de travail innovatrices au-delà des frontières nationales, ainsi que rendre accessible le savoir-faire et l'expertise acquis dans un pays membre aux acteurs sociaux et politiques des autres pays européens. La «Database of Good Practices » regroupera des bonnes pratiques du domaine de la lutte contre l'exclusion sociale. Les pratiques recensées auront trait à la formation et la réinsertion de chômeurs de longue durée, de personnes handicapées, d'ex-détenus, de jeunes et de minorités ethniques. En ce qui concerne le PDD luxembourgeois, 14 bonnes pratiques ont été identifiées pour alimenter la banque de données. Elle peut être consultée sur le site Internet de l'ACT www.assetnet.net .

Le promoteur fait le bilan suivant de sa transnationalité : « Le séminaire de clôture de l'ACT à Helsinki a permis aux partenaires de faire le point sur les activités transnationales, de passer en revue les résultats de l'ACT et de les évaluer par rapport aux objectifs fixés, d'identifier les problèmes qui ont entravé l'avancement des travaux et de tirer des leçons des expériences vécues. Chaque partenaire a, en outre, fait une intervention sur la valeur ajoutée que la coopération transnationale a apportée à son projet. Force est de constater que la plupart des objectifs ont été réalisés avec succès: la banque de données des bonnes pratiques, le site Internet, les échanges de spécialistes, l'importation, l'exportation et l'adoption de nouvelles approches. En facilitant l'accès à de nouvelles expériences, aux approches et à l'expertise d'autres pays européens, l'ACT ASSET nous a permis d'apprendre des autres pays et de développer ainsi une perspective européenne. »

Le projet FOGAflex (projet de **l'axe IV**) est membre d'un ACT comprenant trois partenaires : un projet belge «Accueil de l'Enfance: coordination et développement en Province de Luxembourg » (Befr-27), un projet français «Travailler et être parents en milieu rural: un défi à l'espace et au temps » (FR-NAT-2001-10781) et «FOGAflex – Formation de gardien(ne)s de jour et modes de garde flexibles et décentralisés ». Ces trois projets ont en commun le développement de réseaux et de formations dans le domaine de la petite enfance.

Le comité de pilotage de l'ACT s'est réuni environ une fois tous les trois mois. Les travaux comprenaient trois modules thématiques et un module transversal «évaluation». Plusieurs activités importantes ont eu lieu au sein du partenariat au cours de l'année 2004 favorisant ainsi l'échange et le transfert de bonnes pratiques.

Produits :

- Module « Modes de garde », animé par la Belgique : Elaboration d'un outil commun d'enquête de besoins (recueil des questions).
- Module « Mobilité des personnes et/ou des structures », animé par la France : Etude, élaboration de l'outil « grille d'étude de faisabilité ».
- Module « Formation et validation des acquis de l'expérience (VAE) », animé par le Luxembourg : Réalisation de groupes de travail transnationaux en 2004. Le groupe de travail belge - luxembourgeois a élaboré un profil de compétences pour les assistantes maternelles (référentiel métier). Le groupe de travail français s'est occupé du dispositif d'accompagnement de la VAE en France
- Module « Evaluation », module transversal : Une évaluation externe de l'ACT a été réalisée par l'Institut Européen d'Education et de Politique Sociale » sur la période 2002-2004 (2 rapports).

Le promoteur du projet de **l'axe V** avait souligné lors de l'évaluation intermédiaire que les accords de partenariat transnationaux avaient été difficiles à conclure et que de ce fait le partenariat du projet englobait des associations à finalités très différentes. Au cours de l'avancement du projet, il s'est toutefois avéré que les échanges transnationaux ont porté leurs fruits et ils se sont reconnus un but commun, à savoir le développement des meilleures pratiques possibles pour permettre aux demandeurs d'asile de s'insérer sur le marché de l'emploi.

La coopération transnationale a continué sur la base des accords des réunions précédentes. La réunion de Wuppertal a été couplée à la conférence: « Potenziale nutzen, Beschäftigung schaffen». Dans le cadre de l'échange de formateurs prévu par le ACT Asycult, le partenaire hollandais (Zoovliet College) a organisé deux journées de formation sur la mise en œuvre du Plan de développement personnel et de portfolio professionnel. La formation comprenait de cours, des exercices pratiques, des démonstrations et des supports de cours. Elle s'est conclue par une table ronde, à laquelle ont assisté les partenaires sociaux de Bergem-op-Zoom.

Produits :

Les résultats des échanges de bonnes pratiques dans le domaine de l'apprentissage des langues aux demandeurs d'asile (entre 2002-2004) ont été publiés dans la brochure « Communicating and Belonging ».

6. Mainstreaming : Efficacité des activités de mise en réseau, de diffusion et d'intégration au niveau national et dans l'UE

Suivant la Commission européenne, le « mainstreaming » - l'intégration dans les politiques - est un des principes clés de l'Initiative communautaire EQUAL qui teste de nouvelles modalités de lutter contre toutes les formes de discrimination sur le marché du travail. Le « mainstreaming » est un processus qui doit permettre aux

innovations et bonnes pratiques d'avoir un meilleur impact sur les politiques et les pratiques.

Au niveau du projet de ProActif de l'**axe I** « Action de préparation aux mesures de formation et de réinsertion professionnelle de personnes en situation d'exclusion et de marginalisation extrême », trois éléments ont été avancés comme instruments de mainstreaming durable¹⁴ par le promoteur au plan national à savoir, la base de données, le bilan de compétences (cfr analyse réalisée dans le présent chapitre sous le point 1.) et la formation de formateurs (cfr analyse réalisée dans le chapitre VI.) et deux au plan transnational, à savoir la base de données des bonnes pratiques du site Internet www.assetnet.net et la brochure transnationale du partenariat FIAT LUX.

Le projet « FOGAflex » repris sous l'**axe IV**, aborde le thème du mainstreaming sous plusieurs aspects différents. Les deux crèches FOGAflex sont les premières structures d'accueil du nouveau modèle « Maison Relais », modèle conceptualisé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration, partenaire du projet FOGAflex. Comme les crèches FOGAflex, les Maisons-Relais seront caractérisées par l'extension des horaires d'ouverture, la flexibilité des horaires d'accueil, la mixture du staff (personnel diplômé et personnel non diplômé), leur implantation locale et le travail en réseau. A ce plan, les acquis du projet ont été présentés comme mesure 8 du PAN inclusion (2003-2005) sous l'objectif de promotion de la participation à l'emploi (« favoriser l'accès à un emploi durable et de qualité à toutes les femmes et tous les hommes en situation de travailler »).

Par ailleurs, le promoteur souligne que les instruments réalisés au cours du projet gardent leur actualité, à savoir :

- Etude de territoire (enquête de besoin)
- Curriculum de formation (élaboration par un groupe de travail multi-professionnel en 2003, finitions en 2004 ; évaluation par l'Institut des études éducatives et sociales, IEES)
- Etudes de satisfaction auprès des parents et des femmes rentrantes
- Profil des compétences (référentiel métier) pour assistantes maternelles (élaboration par un groupe de travail transnational)
- Time-sampling: description des tâches éducatrice/aide éducative (étude scientifique)
- Etablissement des procédures de qualité pour les crèches.

Au niveau du projet de l'association ASTI (« Franchir les obstacles ») sous l'**axe V**, l'action 3 du mainstreaming a surtout misé sur la promotion du projet par rapport aux autorités nationales et au grand public à travers la diffusion de bonnes pratiques au niveau national et transnational.

Tout au long du projet, le public et le partenariat de développement ont été informés sur le progrès du projet à travers trois *Newsletters* (19.2.2004; 10.5.2004 et 30.6.2004), dont la deuxième a été préparée par les participants du projet. Le descriptif et les résultats du projet « Franchir les Obstacles » ont été édités et rendus disponibles sur la page web EQUAL du site : www.asti.lu . L'information sur les actions transnationales est aussi accessible sur le site www.asycult.org . Les résultats de l'échange de formateurs dans le cadre de la coopération transnationale ont été publiés dans la brochure « *Communicating and Belonging* ».

¹⁴ durables dans le sens qu'ils ont une finalité opérationnelle qui persistera un certain temps. Les séminaires, colloques ou conférences qui ont une finalité d'information et un effet essentiellement ponctuel, n'ont pas été considérés comme des instruments de mainstreaming.

En 2004, les approches innovantes et les résultats du projet ont aussi été présentés à la Ministre de la Famille et de l'Intégration lors de sa visite à l'ASTI le 22 avril 2004. Faute de cofinancements publics, le projet a cependant été arrêté en 2004.

Chapitre V. Analyse des premiers impacts du PIC EQUAL

L'analyse des effets a été effectuée à partir de l'échantillonnage de deux projets sur trois qui ont été financés entre 2001 et 2004 dans le cadre du PIC EQUAL.

L'un des projets a concerné plus particulièrement une intervention d'assistance aux personnes (ProActif : « Action de préparation aux mesures de formation et de réinsertion professionnelle de personnes en situation d'exclusion et de marginalisation extrême »), l'autre une intervention portant sur un appui aux structures (CARITAS : « FOGAflex »). L'approche méthodologique avait été validée par le comité de pilotage le 20 octobre 2004, lors de la présentation du rapport d'étape de l'évaluation de 2004 et avait été précisée dans le cadre d'une consultation écrite du comité de l'évaluation entre le 23 mars et le 7 avril 2005.

S'agissant de deux types d'actions à finalités différentes, des approches adaptées ont été utilisées pour pouvoir analyser les différents effets des projets de l'échantillon. L'approche a été comparable à celle engagée pour l'analyse des effets des actions d'assistance aux usagers de l'Objectif 3 du FSE, tout en étant ajustée aux spécificités de EQUAL.

D'une part, la particularité du projet de ProActif a consisté dans le fait qu'il a agi sur deux niveaux de bénéficiaires, notamment celui des bénéficiaires ultimes (« les usagers marginalisés ») et celui du personnel encadrant (« les formateurs »).

A cet égard, c'est d'un côté la biographie socioprofessionnelle de 14 usagers ayant bénéficié directement en 2003 des mesures d'insertion socioprofessionnelle du PDD de ProActif qui a été étudiée. Les résultats descriptifs de ces interviews ont été consignés dans une annexe spécifique, intitulée « Annexe à l'enquête qualitative menée auprès de 44 bénéficiaires d'actions co-financées ». D'un autre côté, il a été retenu de mener deux groupes de discussion avec un échantillon de formateurs des deux principales organisations du PDD. Les comptes rendus correspondants sont annexés au présent rapport pour illustrer ces apports.

D'autre part pour le projet du PDD de CARITAS, pouvant être assimilé à une action d'assistance aux systèmes et aux structures, il a été décidé d'interroger spécifiquement les chefs de projet sur les potentiels effets de FOGAflex.

1. Analyse des effets du projet Réseau pour la réinsertion de personnes marginalisées

1.1. Description des étapes pour constituer l'échantillon

Comme le projet a concerné des mesures d'appui aux usagers (cfr dans chapitre III., 2.2.), il a été repris dans le système de suivi physique du FSE des autorités luxembourgeoises et y a été renseigné en en 2003 avec l'indication de 525 bénéficiaires, dont 372 hommes et 151 femmes.

Pour effectuer un échantillonnage représentatif des bénéficiaires de 2003 pour l'enquête de suivi de l'évaluation, un listing des bénéficiaires a été demandé le 11 avril 2005 par l'évaluateur au promoteur.

Il a été constaté à partir de ceci que :

- Le listing de bénéficiaires reçu le 14 avril 2005, contient 508 noms, dont 358 hommes et 150 femmes.
- Il contient également une série d'informations sur les usagers comme notamment les dates d'entrée et de sortie et les modes de sortie.

- Il fait état de certaines imperfections qui sont signalées au promoteur avec demande de réponse.

Les informations supplémentaires demandées sont reçues le 18 avril 2005. Elles ont concerné essentiellement des précisions sur les catégories du listing et des imprécisions dans le remplissage. Les informations reçues ont bien clarifié la compréhension du fonctionnement du PDD. Le promoteur a expliqué notamment les différents types de mission en précisant l'organisation de référence (repris entre parenthèses dans le descriptif de la suite). Il a également différencié entre les mesures d'insertion s'adressant aux usagers défavorisés et les formations du personnel interne de l'organisation.

A titre d'illustration : Il y a eu 5 « types de mission » :

- les commissions d'embauche (ADEM et ProActif a.s.b.l.),
- le suivi psychosocial (Caritas, ProActif et le Centre Emmanuel),
- le suivi psychologique (Centre Emmanuel, Caritas),
- les mesures d'empowerment (Caritas, ProActif),
- ainsi que la formation des formateurs (Forum pour l'Emploi et ProActif).

Elles ont été définies comme suit par rapport à leur mission et objectifs (le nombre d'entrées recensées dans le listing des bénéficiaires 2003 de ProActif est mentionné entre parenthèses).¹⁵

Commissions d'embauche (374 personnes)

- Les commissions d'embauche ont visé dans un premier temps à structurer et professionnaliser l'embauche des ouvriers en insertion (il s'agit en particulier des demandeurs d'emploi ou usagers du projet) au sein de l'entreprise de réinsertion socioprofessionnelle de ProActif (adéquation entre les compétences respectives des candidats, leurs motivations et les postes à pourvoir) et dans un second temps d'améliorer les items psychosociaux et professionnels introduits dans le bilan de compétences psychosocial et professionnel.
- Les commissions d'embauche ont eu pour objectif la professionnalisation du recrutement du personnel cible et développer le bilan de compétence psychosocial et professionnel.
- En effet, en ce qui concerne le recrutement du personnel, il s'agit d'identifier lors d'entretien individuel de +/- 45' à 60', le profil, la motivation, les compétences sociales et professionnelles ainsi que les difficultés sociales du candidat. Le cas échéant, les commissions d'embauche ont permises d'orienter le ou la candidate(e) vers d'autres services en cas d'inadéquation entre le profil du candidat et le poste à pourvoir.

Suivi psychosocial (54 personnes)

- Cette mission du projet mise en place dès le début du projet a concouru à l'élaboration de programmes individuels pour le public cible selon les problèmes et les ressources identifiés pour chaque bénéficiaire.
- L'action a consisté par ailleurs à l'orientation des usagers en relation avec leurs problèmes spécifiques et à leur prise en charge si besoin, d'un suivi plus personnalisé, notamment le suivi psychologique.
- Le suivi psychosocial qui touche la réinsertion et la réintégration de la personne dans la sphère sociale a été assuré principalement par des éducateurs, infirmière psychiatrique et ergothérapeute.

¹⁵ Référence à la note interne de clarification du promoteur ProActif du 18 avril 2005 – « Concerne : Réponse à votre courriel du 14 avril 2005 »

Suivi psychologique (22 personnes)

- Mission de recouvrement psychologique et psychique pour des personnes « extrêmement fragilisées » comme par exemple des ex-toxicomanes, alcooliques, ex-détenus.

Mesures d'empowerment (10 personnes)

- La mission des mesures d'empowerment a eu pour objectif d'activer les capacités, les ressources personnelles des usagers en vue d'atteindre un certain nombre d'objectifs qu'ils se sont fixés.
- La finalité de cette action dans le projet EQUAL a visé l'autonomisation des personnes et le renforcement de leur indépendance vis-à-vis des institutions sociales.
- Les mesures d'empowerment au début du projet (2001-2002) ont été introduites de manière individuelle et en 2003 ont été élargies aux mesures d'empowerment collectives. Une demande accrue de mesures d'empowerment individuelle est observée pour l'année 2003.
- Objectifs de l'action EQUAL dans le cadre de la mission des mesures d'empowerment :
 - Accompagnement individualisé
 - Suivi complémentaire dépassant l'accompagnement social classique
 - Développer et expérimenter des nouvelles méthodes dans le champ socio-éducatif.

Cette mission s'est adressée aux publics des institutions partenaires du projet (Forum pour l'Emploi, Caritas, Centre Emmanuel, ADEM, ProActif) à leur demande.

Formation des formateurs (43 personnes)

- La formation des formateurs s'adresse au départ aux chefs d'équipe des entreprises de réinsertion socioprofessionnelle partenaires du réseau EQUAL : Forum pour l'Emploi et ProActif. Les formations correspondent à un cycle de 1 à 3 jours suivies par des séances soit individuelles ou collectives de supervision et /ou des entretiens de soutien.
- Les objectifs de cet axe de travail ont été les suivants : transmettre des outils pédagogiques aux formateurs ayant les qualifications professionnelles dans le domaine d'activités techniques mais qui ne sont pas pour autant formés pour répondre aux problèmes spécifiques rencontrés dans le travail avec le personnel en réinsertion.
- Les séances de supervision visent à répondre aux difficultés rencontrées par les formateurs dans l'encadrement des bénéficiaires des institutions du PDD.
- Les entretiens de soutien portent davantage sur la résolution de problèmes que rencontrent les formateurs avec les bénéficiaires, notamment à réduire le stress ou les tensions physiques et psychiques ainsi qu'éviter la démotivation des formateurs dans leur travail avec un public fortement marginalisé.

Constat :

Il résulte comme recommandation au promoteur de compléter son système de suivi interne avec plus de précision et de différencier les statistiques suivant les bénéficiaires ou le type d'intervention. Il est par exemple non-adéquat de faire un groupe statistique identique qui associe les encadrants et les usagers marginalisés comme bénéficiaires au même titre. Il est également non-adéquat de compiler une intervention qui a duré 20-40 minutes (Commission d'embauche) avec une intervention de plusieurs semaines ou mois.

1.2. Mode de recrutement des candidats à l'interview

L'univers de l'enquête a été constitué par l'ensemble des bénéficiaires de l'année 2003, soit 508 personnes, dont 150 femmes et 358 hommes, dont 465 usagers marginalisés et 43 formateurs

En raison du caractère hétéroclite de la cible, il a été choisi d'approcher les caractéristiques de la cible de l'échantillon par rapport aux majeures tendances observées. La demande suivante pour la constitution d'un échantillon d'usagers (défavorisés) a été portée le 20/04/05 au promoteur en vue de réponse jusqu'au 09/05/05:

Typologie pour l'échantillon qualitatif de l'enquête de suivi du FSE EQUAL

Total : 15 bénéficiaires, soient 3 femmes et 12 hommes

Détail:

- Commission d'embauche: 7 personnes (2 femmes et 5 hommes), dont 3 personnes avec embauche en secteur protégé et 4 où la situation en cas de sortie prévue n'a pas été détaillée dans le listing de données
- suivi psychosocial: 4 personnes (1 femme, 3 hommes), dont 2 personnes où la situation en cas de sortie prévue n'a pas été détaillée dans le listing de données
- suivi psychologique: 2 personnes, dont 2 hommes avec mode de sortie prévu
- mesure d'empowerment: 1 personne, dont 1 homme avec mode de sortie prévu
- suivi psychosocial des ex-détenus: 1 personne, dont 1 homme

Le promoteur pouvait choisir les personnes correspondantes dans son listing de données à partir des profils retenus et devait signaler à l'évaluateur où ces personnes pourraient être contactées (téléphone ou entreprise sociale ou personne de contact - assistant-e social-e). Il lui a été demandé également que la personne de référence du suivi contacte préalablement le bénéficiaire afin de le préparer au fait qu'il y aura une interview. La liste correspondante a été reçue le 10 mai 2005.

Les personnes attribuables aux commissions d'embauche seraient convoquées pour une interview par l'ADEM. De tels rendez-vous ont été effectivement organisés en dates du 12 mai, 3 juin et 12 juillet 2005. Sur 17 personnes convoquées, 10 se sont présentées et 1 excusée pour maladie a été vue à une date ultérieure. Sur les quatre autres personnes, trois ont été interviewées dans des sites différents et une personne a annulé un rendez-vous et a coupé ensuite le contact.

En ce qui concerne, le suivi du personnel du projet EQUAL qui a bénéficié de mesures de formation pour formateurs, il était proposé d'organiser aux fins de l'évaluation externe un groupe de discussion avec 10-12 formateurs/trices. Afin de répondre adéquatement à la situation de décentralisée des deux initiatives ayant bénéficié des formations de formateurs (ProActif au centre, Forum pour l'Emploi au nord de Luxembourg), il était proposé au promoteur de mener deux groupes de discussion in situ. Ces groupes de discussion ont eu lieu respectivement le 19 mai 2005 (ProActif) et le 6 juin 2005 (Forum pour l'Emploi).

Constat :

Il est apparu que le promoteur a été très coopératif et a fourni les informations de suivi demandées dans les délais. Il est apparu également que dans le test pratique de suivi, les limitations de la base de données du promoteur sont devenues visibles quand il signale dans un courrier du 10 mai qui avait été demandé pour le 9 mai : « Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce retard. Nous avons essayé de répondre à votre demande le mieux que possible, en contactant directement chaque bénéficiaire. Ce travail de longue haleine explique ce retard, car de nombreux bénéficiaires ne sont plus joignables à ce jour. »

1.3. Caractéristiques de la cible interrogée

N°	Association	code usager	sexe	âge	nationalité	Situation de logement	Qualification	Problèmes de santé	statut économique actuel	Type de contrat	durée de travail	inactif-ve volontaire
31	PA	CK	m	21	L	Logement avec suivi social	CCM peinture	Non	demandeur d'emploi	sans	n.a.	oui/non
32	PA	CV	m	30	P	Chez sa mère	8 ^e	méthadone	demandeur d'emploi	sans	n.a.	non
33	PA	JM	m	41	E	En ménage avec 2 enfants	CATP menuiserie	Rigidité du bras gauche, opéré du cœur	trav. handicapé chômeur	sans	n.a.	non
34	PA	MP	f	38	P	Comme propriétaire d'appartement	9 ^e	Non	Chômeuse	sans	n.a.	non
35	PA	DSA	m	27	L	En village d'enfants SOS	Primaire	Non	Chômeur	sans	n.a.	non
36	PA	OF	m	40	P	En appartement locatif	9 ^e	Lombalgie, ancien toxicomane	trav. handicapé demandeur d'emploi	sans	n.a.	non
37	FPE	EP	f	48	L	Comme propriétaire de maison	Diplômée école ménagère	Lombalgie, dépression	Chômeuse	sans	n.a.	non
38	C	FE	m	53	L	En logement communautaire semi-ouvert	CATP cuisinier interrompu après 2 ans	Dépendance à l'alcool	RMG	sans	n.a.	non
39	CE	STA	f	29	P	En appartement locatif	BAC	Ancienne toxicomane	CAT	CDD	40,00	/
40	PA	JC	m	26	L	Chez sa mère	Éducation différenciée	Asthmatique, troubles du langage	trav. handicapé demandeur d'emploi	sans	n.a.	non
41	PA	PT	m	28	L	Chez ses parents	CATP électronique	Non	Chômeur	sans	n.a.	non
42	PA	PP	m	30	L	Chez ses parents	9 ^e	Non	Chômeur	sans	n.a.	non
43	PA	CJ	m	32	P	Chambre louée (bistrot)	Primaire	Accoutumance à l'alcool sous contrôle, dépressif	Ouvrier	CDI	40,00	/
44	PA	JWA	m	30	L	Chez son père	Primaire	Epileptique, allergies de contact et au pollen	trav. handicapé chômeur	sans	n.a.	non

Note explicative ¹⁶: Le tableau établit une numérotation linéaire des associations (promoteurs) impliquées du PDD. La deuxième colonne donne une codification du nom de l'utilisateur dans l'ordre chronologique des interviews. Les colonnes ultérieures font l'attribution du sexe, où « f » correspond à féminin et « m » à masculin, renseignent sur l'âge au moment de l'interview, tout comme le code-pays pour la nationalité et la situation de logement. Elles informent également sur le niveau de qualification, l'appréciation subjective de l'état de santé, le statut économique actuel, le type de contrat de travail et la durée hebdomadaire de travail si applicables. La dernière colonne documente le libre choix ou non de l'éventuelle inactivité, l'inactivité étant définie ici comme l'absence de revenu provenant d'une occupation professionnelle.

Provenance des candidats interrogés du PDD « Réseau pour l'insertion des personnes marginalisées »

Les candidats interrogés dans le cadre de l'enquête de suivi des bénéficiaires 2003 de EQUAL provenaient de plusieurs entreprises d'insertion du PDD « Réseau pour l'insertion des personnes marginalisées », à savoir

- ProActif : 11 personnes, dont 3 avaient seulement passé l'entretien d'embauche (Commission d'embauche) sans être pris dans le projet et un avait été licencié peu avant terme
- Forum pour l'emploi : 1 personne
- Centre Emmanuel : 1 personne
- CARITAS accueil et solidarité : 1 personne

Les différentes provenances et situations de sortie permettent de nuancer les interventions en termes d'action sur l'employabilité.

¹⁶ Les résultats exhaustifs des interviews sont consultables dans : « Annexe à l'enquête qualitative menée auprès de 44 bénéficiaires d'actions co-financées »

Âge

Les bénéficiaires interrogés dans ce cadre se plaçaient dans la fourchette d'âge entre 21 et 53 ans avec une prédominance de la classe d'âge de moins de 31 ans (8 personnes).

Nationalité

Les bénéficiaires interrogés étaient tous des résidents et citoyens de l'UE dont 8 de nationalité luxembourgeoise, 5 de nationalité portugaise et 1 citoyen espagnol. La plupart pouvaient parler luxembourgeois (12).

Situation familiale¹⁷

La plupart des personnes interviewées dans le cadre du suivi du PDD de EQUAL étaient célibataires au moment de l'enquête, sauf une personne qui était mariée avec charge de 2 enfants et une autre vivait en concubinage, sans ses enfants. Trois autres tout en vivant seules, avaient un enfant qui était élevé en-dehors de leur autorité parentale. La cause apparente en était le passé de toxicomanie. De telles situations constituent également des tensions qui influent sur l'équilibre professionnel.

Logement

Le logement était assuré pour l'ensemble des personnes sans que cette situation soit considérée comme satisfaisante. Par exemple, parmi celles-ci, 5 sur 14 vivaient en habitation familiale par raison de coût, 1 occupait une chambre meublée au-dessus d'un bistrot, ce qui imposait un coût de vie élevé (tous les repas à prendre en externe) et des nuisances à la qualité de vie (bruit).

Qualification

La moitié (7) n'avait pas de qualification, un certain nombre (4) était faiblement qualifié, tout en disposant au-moins du niveau secondaire inférieur. Avec cette base, il serait possible d'entrer dans un apprentissage des adultes. Le reste (3) avaient une qualification accomplie de niveau CATP ou BAC.

Etat de santé

Une minorité de bénéficiaires (5 sur 14) déclaraient ne pas ressentir de problèmes de santé récurrents. La majorité (9 sur 14) toutefois était fragilisée au plan de la santé souvent dans des troubles combinés d'ordre psychique (dépendances) ou physiques. Certains avaient surmonté ou presque leurs dépendances, mais restaient exposés à un risque de rechute en raison de facteurs externes (instabilité du lieu de travail, chômage, insécurité familiale).

Statut économique

Un petit nombre des personnes rencontrées lors les interviews de suivi de EQUAL étaient professionnellement actives au moment de l'enquête à raison de 40 heures par semaine. Cela a été le cas de deux personnes, dont l'une travaillait chez ProActif et l'autre en mesure d'ATI. Deux allaient entrer en apprentissage des adultes et

¹⁷ cfr descriptifs correspondants dans « Annexe à l'enquête qualitative auprès de 44 bénéficiaires d'actions cofinancées » à partir de p.77

étaient assez confiantes de pouvoir y arriver. Il s'agissait de personnes ayant travaillé auparavant une série d'années sur le marché concurrentiel classique. La moitié des personnes, sortie assez récemment d'un contrat d'insertion, bénéficiait des allocations de chômage.

Vécu de l'inactivité

L'inactivité était vécue pour la grande majorité des bénéficiaires de l'enquête de suivi de EQUAL comme pesante, dévalorisante et déprimante. Sur les 12 personnes concernées, deux avaient une perspective concrète d'avenir (l'entrée en apprentissage des adultes), la plupart étaient tristes en raison de leurs perspectives d'avenir. Ces personnes exprimaient clairement qu'elles souhaitaient travailler et s'adapter au contexte professionnel, mais étaient abattus en raison de nombreux échecs antérieurs. Le sentiment prédominant était qu'on ne voulait pas d'eux sur le marché du travail.

1.4. Principales caractéristiques des parcours socioprofessionnels

Parmi les personnes rencontrées dans le cadre des interviews de suivi des bénéficiaires de EQUAL, il y avait des biographies professionnelles tronquées en raison d'un incident grave (surtout de santé), coupant des carrières relativement exemplaires (chauffeur professionnel, menuisier, employée administrative) de personnes en âge de quarantaine. Dès lors ces personnes n'ont plus réussi voire rencontrent d'énormes difficultés à retrouver une stabilité professionnelle.

Il y avait des personnes d'un certain âge, peu qualifiées et n'ayant encore jamais travaillé hormis une mesure d'emploi et ceci également avec des interruptions d'inactivité. Cette situation a été rencontrée dans le cas de personnes avec un passé toxicomane et judiciaire. Du moment qu'une personne de 40 ans avec un tel curriculum se présente avec vigueur et en santé sur le marché du travail, peu d'employeurs du marché économique concurrentiel sont rassurés, même si le candidat est apte et disposé à travailler. Il y en avait d'autres qui sans incident judiciaire, mais avec peu d'expérience professionnelle et une récente sortie de la dépendance, avaient peu de chances à une réintégration professionnelle classique.

Il y avait également des personnes plus jeunes de moins de 30 ans qui n'avaient encore jamais travaillé en-dehors de contrats d'insertion. La raison pouvait en être un faible degré d'alphabétisation, un léger handicap mental, une certaine lenteur de réaction ou du désintérêt pour l'effort. Pour ces personnes également, le marché économique ouvert offre peu de perspectives.

Il y avait enfin des personnes qui pour différentes raisons n'avaient pas le meilleur niveau de qualification, mais qui étaient en bonne santé physique et mentale, avaient un bon niveau intellectuel et une certaine aisance de communication et pour lesquelles, la mesure d'insertion avait constitué le déclic pour donner une orientation positive à leur vie.

Les témoignages montraient des situations où les personnes ont su plus ou moins bien réagir aux aléas de leurs parcours suivant le degré plus ou moins développé de leur employabilité, mais aussi où les réponses du système ont été inégales en termes de qualité.

Quelques exemples de parcours et d'appréciation de la qualité de la mesure¹⁸

<p><i>CK a 21 ans et est actuellement demandeur d'emploi. Il a arrêté l'école à l'âge de 15 ans.</i></p>	<p>Après sa scolarité, il a un incident qui le met en contact avec la justice. Il est placé en foyer de jeunes. Le foyer lui trouve du travail et un logement. Le travail lui convient. Après l'échéance des 24 mois, il obtient une indemnisation de chômage, mais ne trouve pas de travail qui lui plaise. Quand en 2003, il est envoyé chez ProActif, il dit qu'il n'est pas pris, parce qu'ils avaient trop de candidats à ce moment. Il reste inscrit à l'ADEM, après l'extinction de son droit de chômage et essaie de trouver un travail par lui-même. Comme il vit en foyer, il est suivi par une assistante sociale. Il passe sur recommandation de l'ADEM, 5.5 mois chez Inter-Actions.</p> <p>Là, il interrompt la mesure suite à un renvoi disciplinaire de 2 jours. Il raconte être arrivé trois fois, 2-4 minutes en retard. Il raconte également que le travail de construction et de destruction de murs l'ennuyait (« tous les jours la même chose »). Il trouvait les personnels stressants par rapport à ceux de son premier foyer ayant été selon lui plus corrects. Depuis lors, il est à nouveau sans emploi.</p>
<p><i>CV a maintenant 30 ans et il est père d'une fille de 9 ans dont on lui a refusé la paternité. Il a terminé la classe de 8^e et est actuellement demandeur d'emploi.</i></p>	<p>Il a fait ses classes de primaire jusqu'en 4^e année au Luxembourg. Puis le père a souhaité retourner au Portugal. Il a été sorti de classe et est resté sans bien parler le Portugais au Portugal. Il explique s'y être senti mal et qu'il ne voulait pas rester. Il est revenu au Luxembourg avec une tante après un an. Il a dû répéter la 4^e année primaire. Au lycée, il a doublé la classe de 8^e et ensuite en classe de 9^e, il a arrêté l'école au 2^e trimestre juste avant son 18^e anniversaire suite à une grande dispute avec son père. Cette dispute portait sur la durée de sortie en soirée et avait abouti au renvoi de la maison. Il est resté pendant ce temps pendant 2-3 mois loin de la maison paternelle et n'est pas retourné en classe pour finir les trimestres.</p> <p>Après il est revenu à la maison, mais il avait raté sa classe et n'avait plus envie de recommencer. Alors il a décidé de se chercher du travail.</p> <p>Sa période active chez son deuxième employeur, où il est resté pendant 3 ans a été une bonne expérience de travail, mais il avait à l'époque déjà ses problèmes de drogue et beaucoup de différents avec son père. Son père ne l'a pas affronté, mais lui a fait savoir de manière détournée son mépris, sauf quand le père avait bu, il criait. Il n'avait pas non plus de soutien par sa mère. Il voulait à l'époque partir de la maison et voyait comme solution de se faire enrôler par l'armée au Portugal. Il ne l'a pas fait, et a continué quelques autres emplois, mais il a un trou de mémoire sur une époque de plus ou moins 7 ans.</p> <p>Chez ProActif, il a d'abord été manœuvre, il a ensuite fait des travaux de carrelage. Il n'a pas participé à des formations. Il regrette cela, il a eu l'impression que d'autres ont eu ces chances. Il a fait également à un moment une demande pour se présenter à un travail dans une grande entreprise industrielle.</p> <p>Il y avait eu constitution d'un dossier avec son assistante sociale. Il avait une bonne relation avec celle-ci. Elle l'a aidé aussi dans la résolution de problèmes de dettes, un emprunt de 1000€ avait tourné à cause des intérêts de retard dans une dette de 5000€. Toutefois à un certain moment, l'assistante sociale n'était plus là et personne ne savait si elle était malade ou partie et celui qui l'a remplacé n'a jamais été au bureau. Quand alors il avait trouvé un responsable, on lui disait que son dossier n'avait pas été complet. Il a été</p>

¹⁸ pour l'intégralité des témoignages il s'agit de se référer au rapport spécifique concernant « Annexe à l'enquête qualitative menée auprès de 44 bénéficiaires d'actions co-financées ».

	<p>fâché à cause de cet incident, pensant que ce n'était pas vrai, parce qu'il avait confiance dans le travail de l'assistante sociale. Alors, il avait l'impression d'une certaine inégalité de traitement chez Proactif, car certaines personnes trouvaient rapidement du travail et d'autres un CDI chez PA.</p> <p>La mise au travail chez PA a été interrompue suite à des problèmes familiaux arrivés en période de décès du père. Depuis CV a eu comme un déclic qui lui a fait qu'il ne souhaite plus se laisser aller. Il est depuis lors inscrit à l'ADEM et en parallèle dans une société d'intérim.</p>
<p><i>OF, âgé de 40 ans, a un niveau de qualification de 9^e, pas d'expérience professionnelle en-dehors des entreprises sociales, il a la reconnaissance du travailleur handicapé et est demandeur d'emploi.</i></p>	<p>OF a le statut de travailleur handicapé et bénéficie du RMG. Il demande à être affecté à des mises au travail dans le cadre du RMG, trouvant l'inactivité non-adaptée à son âge. « Si on ne me donne pas de travail, qu'on me donne le statut d'invalidité et ainsi je retournerais au Portugal, si on ne veut pas de moi ici. Un homme à mon âge devrait pouvoir travailler. »</p> <p>Il n'a pas d'enfant à charge, mais il est père d'une fille de 3 ans où l'ex-amie ne l'a pas déclaré comme père. Il voit parfois sa fille, mais est en dispute judiciaire à ce sujet.</p> <p>Entre 1981 à 1998 et 1999 à 2000, il est consommateur régulier de drogues.</p> <p>Pendant sa phase de drogue entre 1982 et 1994, il ne se souvient plus de ce qu'il a fait. Il explique « J'étais à droite et à gauche, j'ai fait de petits travaux. » Il dit qu'il y avait de la délinquance à cette époque et qu'il se demande comment il a seulement été intercepté après 12 ans à ce rythme. Il est emprisonné de fin 1994 jusqu'à janvier 1998. Il arrête la drogue suite à une cure.</p> <p>Il est embauché entre fin 1998 et fin 1999 par ProActif, finit sa 9^e en cours du soir.</p> <p>Il fait une rechute fin 1999 et est interdit de séjour au Luxembourg. Il est mis à la frontière mais revient toujours au pays et est finalement incarcéré pour 3 mois. Il refait une cure de fin mai 2000 à février 2001 en Italie. Après celle-ci et suite à de claires explications du Ministère de la Justice, il arrête la drogue.</p> <p>Son stage de réinsertion chez Colabor était bien, mais il a fait un accident du dos en octobre 2001 suite au soulèvement d'une charge. Il est opéré et retourne après le congé de maladie chez Colabor, mais ça n'allait plus, car il ne pouvait pas travailler physiquement. Ensuite, il a essayé une mise au travail dans une entreprise publique, mais c'était pire et il a dû arrêter après un mois. Après cela, il y a eu des assignations par l'ADEM, mais pas d'embauche.</p> <p>Début 2003, il est convoqué à un atelier d'embauche pour aller travailler chez ProActif. Il refuse cet emploi, parce qu'il connaît beaucoup des bénéficiaires qui y sont et qui ont été en contact avec la drogue. Il dit qu'il ne veut pas rechuter. Son chômage est prolongé et il fait introduire un dossier de travailleur handicapé. Il obtient ce statut et est depuis août 2003 bénéficiaire du RMG.</p> <p>Il a écrit « 200 » demandes d'emploi, mais n'a pas de réponse positive. Il vient régulièrement au Service des travailleurs handicapés de l'ADEM et se dit bien accueilli, mais on lui dit également s'il demande de lui donner un travail qu'il y a tellement de candidats et peu de places adaptées. Il se demande pourquoi on lui propose pas d'ATI (affectation temporaire indemnisée) dans le cadre du RMG.</p> <p>Frustré par cette situation, il a fait les démarches pour le statut d'invalidité.</p>

<p><i>JM, 41 ans, CATP en menuiserie, est travailleur handicapé au chômage.</i></p>	<p>Il a subi en 2001 un empoisonnement non détecté qui a dégénéré en gangrène. Il est tombé en coma et a été hospitalisé pendant plusieurs mois. Son bras gauche est immobilisé au niveau de l'articulation. Il a également été opéré du cœur.</p> <p>La menuiserie M a dû fin 1996 réduire ses effectifs pour des raisons économiques. Société sous-traitante pour un grand groupe, les demandes de prestations avaient été restreintes. JM comme un des derniers engagés a été un des premiers à être licencié. La société P l'avait engagé en vue d'assurer des surplus de travaux (installations de stands pour les foires). D'un contrat à durée déterminée de 3, puis 6 et enfin 9 mois. Fin 1999, il est au chômage pendant 3 mois. En mars 2001, suite à des problèmes familiaux et de santé, il est licencié pour faute professionnelle. En septembre 2001, il fait une syncope suite à une blessure infectée ayant dégénéré en gangrène sans qu'il s'en soit aperçu. Il est hospitalisé pendant 8 mois.</p> <p>Entre 1996 et 1997, il connaît une année de chômage pour raisons conjoncturelles. Fin 1999, il passe quelques mois au chômage suite à un engagement à durée déterminée de 18 mois. Durant l'année 2001 son couple est à l'épreuve et il fait des fautes professionnelles. Il ne se rend pas compte d'être malade, ce qui finalement lui coûte la mobilité de son bras gauche et réduit son employabilité. Il n'est plus apte à travailler dans le métier pour lequel il est qualifié.</p> <p>Sa période professionnelle en mesure d'insertion chez ProActif est finalement pour lui sa plus belle période active : un travail sérieux non stressant adapté aux compétences physiques résiduelles.</p>
<p><i>EP a 48 ans, elle a travaillé de longues années dans différents jobs administratifs. Elle ne retrouve plus pied sur le marché du travail depuis 8 ans.</i></p>	<p>Elle travaille dès la fin de sa scolarité en 1972 jusqu'en 1977 (après la naissance de son fils) de manière ininterrompue auprès de deux employeurs à temps plein dans des tâches administratives (1 an banque, 5 ans magasin d'ameublement). Pendant son année de banque, elle a suivi les formations de l'institut de formation bancaire. Après deux ans et demi d'interruption, elle reprend le travail et passe par l'intérim est dans des missions long terme surtout chez deux employeurs entre 1980 et 1988, à savoir les institutions européennes et une banque. En 1989, suite au dernier contrat d'emploi (elle avait été engagée par la banque), elle arrête pendant un an de travailler. En 1990, elle recommence en passant à nouveau par l'intérim. Elle assure différentes missions, mais souhaite en 1993 se faire qualifier comme aide-soignante en cours du soir. Pour des raisons pratiques, elle s'était renseignée à l'ADEM, elle se fait inscrire dans une formation d'aide senior au CNFPC à Walferdange, car cette formation a été tout de suite disponible.</p> <p>Elle a beaucoup apprécié cette formation qu'elle a conclue avec la mention très bien. A travers la formation, elle a fait trois stages et a été embauché par une maison de soins.</p> <p>En début de 1995, elle fait un accident du dos, est opérée et ne peut dès lors plus faire d'efforts physiques. Elle retrouve un emploi bancaire à partir d'une mission d'intérim qui après trois semaines est tournée en contrat de travail fixe (CDI). Voulant être à la hauteur de la tâche, elle s'inscrit de son propre chef dans des formations de remise à niveau en Word et Excel qu'elle suit pendant son temps libre. Elle est bien intégrée dans cet emploi qui durera 2 ans. En 1997, cette banque conclut ses activités au Luxembourg et elle se fait inscrire au chômage.</p> <p>En 1998, son beau-père tombe gravement malade et elle en assure les soins. En 1999, elle retravaillera pendant 8 mois en CDD comme réceptionniste dans une administration publique (remplacement d'un congé de maternité prolongé. En 2000 en raison de problèmes de</p>

	<p>couple, elle déménagera au Nord du Grand-Duché. Fin 1999, meurt également son beau-père. Sa belle-mère qu'elle a également soignée, meurt en mai 2004.</p> <p>Dès 1997, suite à la fermeture de la banque pour laquelle elle travaillait, elle ne retrouve plus facilement du travail.</p> <p>Elle suit en 1998 une formation intensive chez Zarabina qu'elle finit prématurément, mais seulement 2 semaines avant la fin, parce la famille et la santé faisaient problème.</p> <p>De son initiative, elle fait la même année un certificat Cambridge en formation à distance. Entre-temps en 1999, elle a un CDI de 8 mois à Luxembourg. Elle se sépare de sa famille et va habiter dès la fin de 1999 au Nord du pays.</p> <p>Début 2000, on lui propose une mise au travail à l'Office du Tourisme de W, mais le local était inadapté, mal chauffé et néfaste pour son dos. Elle peut interrompre le contrat avec l'accord du responsable.</p> <p>Dès ce moment, elle se sent mal, elle est tiraillée par sa mauvaise conscience parce qu'elle se dit non-reconnaissante des services de réinsertion qu'on lui propose d'une part, mais révoltée d'autre part à cause de la manière nonchalante que les services de l'ADEM affichent à son égard.</p> <p>Dès la rentrée d'été 2000, elle est inscrite dans une formation pour femmes souhaitant réintégrer le marché du travail, au CNFPC d'Ettelbruck. Elle n'est pas satisfaite de la qualité de formation.</p> <p>Après l'été 2001, elle est affectée par l'ADEM à une formation chez l'association Coopérations. Les conditions de travail d'une part, le non professionnalisme de l'encadrement d'autre part la déçoivent.</p> <p>Elle dit : « Il y avait 8 candidates et 3 chaises. Il n'y avait pas de professionnel pour nous enseigner des techniques et pas de programme de formation. Nous avons été utilisées pour faire des travaux de secrétariat pour l'association. » Sur 8 candidates, il en restait 2 à la fin de l'année, les 6 autres s'étaient désistées, mais elle était obligée de poursuivre pour ne pas perdre son chômage. Fin février 2002, la formation est annulée, suite à la décision unilatérale de l'organisateur qui lui est signalée par lettre. Elle est fâchée de ce fait car elle reste ainsi six semaines sans indemnité de chômage.</p> <p>Sur recommandation d'une collègue qu'elle a connu au projet, elle prend contact avec le Forum pour l'emploi pour le « Bummelbus ». Elle y est mal à l'aise et s'y sent harcelée moralement. Elle tombe malade en avril 2003 et son contrat chez FPE se termine en novembre 2003. En novembre 2003, elle subit une opération gynécologique. Elle suit une convalescence en 2004 et est dès 2005 à nouveau disponible pour le marché de l'emploi. Elle se dit mécontente de l'inflexibilité administrative des services de l'ADEM qu'elle côtoie et surtout du ton qui y est appliqué.</p>
<p><i>FE a 53 ans et est un ancien chauffeur professionnel. Après une impasse professionnelle, il passe à la rue à l'âge de 41 ans. Il vit actuellement en logement communautaire et essaie de stabiliser son alcoolisme. Il ne travaille pas.</i></p>	<p>A 17 ans et 2 ans d'apprentissage comme cuisinier, la famille a déménagé en Allemagne, parce que le commerce des parents avait fait faillite. Pour éviter la honte sociale, le père a choisi de quitter le pays.</p> <p>Pendant son premier contrat de travail, il a passé son permis de conduire (en D) et a passé du travail dans les champs au service de livraison.</p> <p>Il a ensuite travaillé pendant 3 ans comme chauffeur dans une entreprise de meubles. Il a effectué des transports régionaux en camionnette pour les clients de la maison de meubles. Il y a fait son permis de camion qu'il a payé lui-même. Il s'est fâché avec ce patron au sujet du permis pour camion : le patron n'y voyait pas d'utilité. Il a quitté cette entreprise.</p>

	<p>Début 1978, il a commencé dans une entreprise de transports longue distance, où il est resté jusqu'en août 1984. Ce travail s'est fait par tournées de 12 heures, y compris des transports le samedi et le dimanche, le lieu du travail se trouvant à 40 kilomètres de sa maison. Entre-temps, en 1979 et 1983, sont nés ses enfants. Le métier qu'il a occupé n'a pas laissé de place pour une vie familiale épanouie. Il avait besoin d'un emploi stable, ayant acheté une maison.</p> <p>En janvier 1989, il a trouvé un autre emploi de camionneur dans une entreprise située à proximité du domicile conjugal. Cet emploi avait des conditions de travail encore plus contraignantes : Il y travaille du dimanche au vendredi soir et doit nettoyer le camion le samedi matin. Il gardera cet emploi jusqu'en janvier 1991 et puis démissionnera. Il a regretté cette décision et a demandé à sa patronne d'annuler cette démission. Cette entrevue s'est passée lorsqu'il avait rejoint le groupe de collègues et la patronne dans un bistrot. La patronne était d'accord de le reprendre. Restant suite à cela avec le groupe, il a bu plusieurs verres. En rentrant, il s'est rendu compte qu'il avait trop bu et s'est arrêté au bord de la route. Il s'y endort et la police le trouvant ainsi dans le camion, son permis lui est retiré irrémédiablement.</p> <p>Il a à l'époque des problèmes familiaux, comme il a délaissé sa famille pendant toutes les années de chauffeur, et sa femme part avec les enfants. Il liquide la maison, il n'a pas de dettes, mais aucune épargne non-plus et revient habiter au Luxembourg chez sa mère. Ce qu'il ne savait pas, c'est que sa mère avait fait les démarches pour entrer en maison de retraite. En 1993, il est divorcé de son épouse qui restera en Allemagne. Il dit que son épouse a été correcte au niveau de la liquidation des biens, elle n'a rien voulu de sa part. En 1993, sa mère va à la maison de retraite et la maison familiale a été vendue.</p> <p>Il est sans argent, sans toit et sans emploi. Il sera pendant plusieurs années dans la rue à Luxembourg-centre, dormant la nuit au Foyer Ulysse. Il passe sa journée dans la rue à boire avec des compagnons.</p> <p>Pendant ses passages au foyer de nuit, il est encadré par le personnel socio-éducatif. On essaie de l'amener à arrêter l'alcool. Il fait des passages d'occupation professionnelle dans l'atelier de buanderie de la Caritas. De septembre 2002 à mars 2004, il est encadré dans le cadre d'une mesure d'empowerment par une assistante sociale de Caritas. Il est sans travail actuellement. Il thématise peu le travail d'insertion qui a été fait avec lui, il voudrait retrouver un but et il pense qu'il pourrait faire des travaux en relation avec son métier de chauffeur.</p>
<p><i>JWA est âgé de 30 ans. Il a terminé la classe de 7^e complémentaire et est actuellement travailleur handicapé au chômage.</i></p>	<p>Il a fait des crises d'épilepsie dans l'enfance, sa dernière crise remontant à il y a 5 ans – il prend des médicaments qui font qu'il ne se sent pas entravé ; il se sait allergique à la farine et aux pollens.</p> <p>Après 9 ans de travail en boulangerie, il doit quitter l'entreprise en raison d'une maladie professionnelle (intolérance à la farine).</p> <p>Après quelque temps d'inscription à l'ADEM, il est affecté chez Objectif Plein Emploi où il travaillera pendant 18 mois. Il était content d'avoir cet emploi, il y construisait des murs sans mortier, faisait une formation de cariste et de premier secours.</p> <p>Il reste peu de temps sans emploi et est ensuite embauché pour 18 mois par ProActif. Il a été peu absent et s'il se sentait mal, il a téléphoné le matin pour le signaler. Le 2^e jour, il est allé au siège de PA et y a travaillé sur le nettoyage des chemins. Dès le 3^e jour, il a été sur un site à B où il fait du jardinage. Il a ensuite été sur un autre site où il fallait assurer l'entretien de l'environnement d'un lac. Là il a dû arrêter, parce qu'il a fait une allergie aux pollens. Il était mis sur un autre site, où il y avait du désherbage, de l'entretien de chemins</p>

	<p>ruraux à faire. Il a également dû quitter cet endroit en raison de son allergie. Il est finalement revenu sur le site où il continuait à faire des travaux de jardinage.</p> <p>Il est à nouveau à la recherche d'un emploi depuis sa sortie de PA en septembre 2004. Il pense que c'est difficile actuellement de retrouver un travail sans diplôme. Il a un permis de conduire et voudrait éventuellement faire le permis pour conducteur de bus.</p> <p>Il répond aux assignations qui lui sont envoyées par l'ADEM, mais remplit également de son côté des demandes. Il s'est récemment présenté comme distributeur de journaux et la personne qui faisait les entretiens, lui a dit qu'elle recevait toutes les demi heures des candidats. Il n'a pas encore de réponse. A un autre entretien, on lui disait que la place venait d'être occupée.</p>
<p><i>PP est âgé de 30 ans. En difficulté à l'âge de 15 ans, il avait arrêté l'école. Il avait ensuite travaillé pendant pratiquement dix ans avant d'entrer après un incident dans le circuit des emplois sociaux. Récemment il a terminé sa classe de 9^e et va entrer en apprentissage des adultes.</i></p>	<p>Il était en internat en Belgique et a été sorti à 15 ans de l'école pour diverses raisons personnelles (violence, cannabis) par son père en classe équivalente à la 9^e au Luxembourg.</p> <p>La première année du retour au Luxembourg après l'école a été une année d'adaptation, surtout au rythme familial. PP a vécu sporadiquement chez des copains.</p> <p>Il a occupé des jobs occasionnels comme des remplacements dans un café. A 17 ans il s'était trouvé un studio et son père lui avait arrangé le travail dans une entreprise de jardinage. Le travail était satisfaisant. Après deux ans, le patron a décidé de restructurer son entreprise (personnel, image, site). PP était parmi les personnes qui ont été licenciées. Relativement rapidement, il s'est retrouvé un travail chez un déménageur. Il caractérise ce choix par le refus complet du père qu'il soit inactif. « Il était hors de question que je ne travaille pas. Il fallait prendre tout de suite ce qui était disponible, quitte à ce que ce soit n'importe quoi. » Le travail est très contraignant et peu adapté à PP. Dès qu'il voit une autre perspective, il a sauté dessus.</p> <p>Cette perspective se présentait dans la personne de son amie de l'époque qui était étudiante à S en France. Il va à S, loge chez l'amie et reste dans cette situation pendant presque une année. Quand la relation se casse, il revient au Luxembourg et obtient un travail de magasinier chez un grossiste médical. Il y travaille pendant 4 ans, jusqu'à un certain moment où il y a un éclat. Il appelle cela « une rixe avec un des camionneurs ». Le camionneur en question avait l'habitude de lancer ses ordres sans faire de manières. Une fois c'était trop et il lui a répondu. Le camionneur a perdu son contrôle de soi et l'a pris par les épaules. Il l'avait bousculé trop fortement, car il en résulta une luxation de l'épaule pour PP. Il était ainsi en congé de maladie pendant 6 semaines. Après son retour au travail, où le camionneur avait été mis en tort, d'autres harcèlements ont fait surface, notamment de la part de son chef d'équipe. Il a consulté deux fois un psychiatre et a parlé des événements. Cela allait mieux, mais il était mal à l'aise au travail. Alors il a démissionné. Il a expliqué la motivation de sa démission dans la lettre au patron. L'employeur n'était pas content. Toutefois PP n'avait malheureusement pas de droit au chômage comme il avait quitté de son propre gré l'entreprise.</p> <p>Après son travail de magasinier, il voit quelque part une brochure du CNFPC annonçant la possibilité de faire une formation professionnelle d'aide bureau. Cette opportunité l'a intéressé et il s'est présenté chez le promoteur à W. Il a reçu pendant ce temps une indemnisation de formation par l'ADEM et a terminé avec un certificat d'aide bureau fin mai 2000.</p> <p>Après il a commencé ce qu'il appelle « ma période de touriste social que j'espère est terminée maintenant. » Il a commencé à travailler dans un atelier de menuiserie chez l'Objectif Plein Emploi à D. Ce</p>

	<p>contrat était prévu au maximum de durer deux ans. Il dit y avoir pu développer ses compétences en peinture. Il travaillait dans l'atelier de confection de mobilier urbain (kiosques, bancs d'extérieur, jeux pour places publiques...). Le travail était relativement intéressant, parce qu'il a pu participer aux montages et il a quitté en bons termes. On l'avait même aidé à trouver un emploi dans une entreprise de peinture. On était intéressé de l'embaucher mais seulement quelques mois plus tard.</p> <p>Entre-temps, il s'était fait engager par ProActif. Quand le peintre lui a envoyé la lettre avec l'offre d'emploi, il a dit non parce que chez Proactif, il recevait un meilleur salaire, le SSM pour travailleur qualifié.</p> <p>Il n'a jamais été absent. On a bien apprécié son travail. Il a même reçu au terme du contrat une lettre de recommandation. Il était affecté à la menuiserie, le type de travail ressemblait beaucoup à ce qu'il avait accompli auparavant chez OPE avec la différence que c'étaient des travaux pour des clients privés. Il a également participé à la rénovation du train 1900, où les travaux ont consisté dans le démontage, nettoyage, réparation et peinture du matériel.</p> <p>Le travail lui convenait et il s'entendait bien avec l'équipe tant des camarades que des supérieurs. Il avait des problèmes avec un éducateur. Cette personne voulait lui imposer sa vision des choses. Il a été questionné sur ses occupations de loisirs, sur l'utilisation de son argent. Il a été agacé parce que la personne posait toujours les mêmes questions et avait une attitude non-professionnelle. Il explique : « On voyait à 100 mètres qu'il avait besoin d'occuper son temps. » PP mettait en doute la qualité des conseils de l'éducateur. Il avait décidé de compléter sa qualification et de faire la classe de 9^e en cours du soir. L'éducateur essayait de l'en dissuader, en disant, qu'il était trop vieux pour entrer en apprentissage, qu'il ne tiendrait pas le coup.</p> <p>Au terme du contrat chez PA, il a son diplôme de 9^e. Il pense que l'embauche devrait marcher maintenant. Il cherche dès lors un patron d'apprentissage, de préférence dans le domaine de l'imprimerie ou de la reliure. S'il ne trouve rien dans ces domaines, il s'orientera vers un autre métier.</p>
<p><i>CJ est âgé de 32 ans et a le niveau scolaire primaire. Après quelques erreurs, il est employé actuellement à durée indéterminée.</i></p>	<p>Après la classe de 5^e primaire, où il avait redoublé quelques classes, sa mère le fait inscrire dans une école spéciale en Belgique pendant 3 ans. Il ne réussit pas. Il dit : « Cela n'a rien apporté, coûté de l'argent et c'est tout. J'étais âgé de plus de 15 ans, j'y ai bu de l'alcool et pris du cannabis. Heureusement jamais plus fort. »</p> <p>Actuellement sec, il dit avoir fait deux sevrages à l'alcool. Il a une consommation modérée d'alcool et reste sur la bière et évite les alcools forts. Il dit être à tendance dépressive, ce qui le conduit à fumer sporadiquement de l'herbe. Sa dernière dépression remonte à il y a 6 mois. Il a décidé depuis lors d'arrêter d'aller en consultation médicale à ce sujet et d'y réagir par ses propres moyens. « Je suis assis pendant une heure à la salle d'attente pour voir 5 minutes le médecin. Il me prescrit alors seulement des médicaments. Etre dépendant de médicaments, je pense c'est comme la drogue. Maintenant, je préfère parler à mes amies. C'est mieux. »</p> <p>Il a été d'abord « caddie boy » pour une grande surface. Il a été congédié avant la fin de la période d'essai, parce qu'il avait volé de la nourriture. Il se rend compte maintenant que c'était une action complètement bête et qui lui a valu un mauvais départ professionnel.</p> <p>Il a ensuite travaillé pendant moins de 6 mois pour une entreprise de peinture. Comme il y gagnait peu (l'équivalent de 225€/mois) pour</p>

	<p>un travail à plein temps, il a arrêté. Il a ensuite encore quelques occupations ponctuelles, mais il ne se souvient plus exactement.</p> <p>Il a depuis environ 1993 été occupé par plusieurs initiatives locales pour l'emploi, à chaque fois pour 18 à 24 mois. Il a d'abord travaillé pour Polygone dans la démolition sur des chantiers. Ce travail a été très contraignant en raison du type de travail (« un travail très sale, poussiéreux ») qu'il a trouvé difficile. Il y a été jusqu'au terme du contrat et y a bénéficié d'un suivi social. Après cela, il a passé quelques mois au chômage. Il a ensuite été embauché par GAMO, sur des travaux qu'il qualifie de plus reposants. Il a participé avec les chauffeurs aux vidanges des containers de vieux vêtements et a fait des travaux de sous-traitance pour de grands employeurs (p.ex. coller des étiquettes sur des cassettes). Il a finalement été engagé par l'Objectif Plein Emploi, où le travail consistait dans l'entretien de l'entourage des autoroutes. Il y avait du débroussaillage à faire, de la plantation d'arbres. Le travail était dans la nature. Il a alors compris que les travaux d'environnement étaient sa passion. Il a mal digéré le bruit des voitures sur les abords de l'autoroute, qui était infernal et qui lui fait dire que depuis lors il déteste les voitures. Ensuite il s'est réinscrit à l'ADEM et est venu en 2001 chez ProActif. Il a énormément apprécié la mise au travail chez PA. Il dit que c'est le premier travail où il peut dire « j'aime mon travail ». Il est surtout tout à fait à l'aise dans les travaux en nature et en environnement paisible. La première journée sur le site définitif, il est allé nettoyer le fleuve « Alzette ». Il en a retiré des choses étonnantes : une bicyclette, un micro-ondes, des seringues... Il y a travaillé dans une petite équipe. En soirée, il était fatigué, mais fier de sa journée. Il a reçu de l'aide psychologique par PA. Il a beaucoup parlé avec eux. Il a été honnête sur ses habitudes. Lors des entretiens avec le psychologue de EQUAL, celui-ci a essayé de lui donner des tuyaux pour résoudre ses problèmes. Ces entretiens ont été utiles, mais pas suffisants. Il a consulté de sa propre initiative un psychiatre et s'est fait inscrire dans deux sevrages d'alcool. Après cela, il n'a pas consommé une goutte d'alcool pendant un an et ensuite il est revenu à une consommation contrôlée. Après 2 ans de travail chez PA, on l'a appelé à l'administration et on lui a dit qu'on souhaitait l'embaucher définitivement.</p>
--	---

Constat :

La complexité des parcours d'insertion des bénéficiaires qualifiés de difficiles à placer sur le marché du travail est exprimée par les précédents témoignages.

Comme la capacité individuelle de réagir pour faire avancer sa propre insertion est inégale, il conviendra d'y apporter des solutions différenciées, commençant par la prévention au moment de la scolarisation (apprendre les réactions adéquates à la violence tant physique que comportementale et émotionnelle) et remédiant ensuite les échecs antérieurs par les mesures d'insertion professionnelle.

Comme les réponses des structures pour améliorer l'employabilité de demandeurs d'emploi sont actuellement inégales au plan qualitatif, il faudra agir au plan de la réforme des structures et du système tout court.

Les étapes du parcours d'insertion ne sont actuellement pas adéquatement définies en termes de compétences et de contrôles. Qui fait quoi : le diagnostic de

l'employabilité¹⁹, le suivi socio éducatif, l'éventuel suivi thérapeutique²⁰, la requalification, la mesure d'intégration professionnelle, le placement professionnel? Qui assure l'équité de la qualité de traitement : les standards de qualité minimum, la formation continue du personnel socio éducatif (techniciens et éducateurs), les mécanismes d'évaluation interne et externe ?

De nombreuses expertises de bonne qualité existent au sein des initiatives sociales pour l'emploi, mais elles ne sont pas coordonnées et suivies par un système de contrôle de qualité. Les standards socio éducatifs ne sont pas clairement établis. Le rôle de l'ADEM devrait être plus coordinateur et garant des standards.

1.5. Principaux constats en termes d'effets de la formation des formateurs

1.5.1. Besoins relevés en termes d'action sur les systèmes et sur les individus par les membres du PDD

ProActif	Forum pour l'emploi
<i>Constat :</i>	
<i>Dans la dynamique interne de la gestion du projet qui est une organisation participative (empowerment), il y a confrontation de problèmes multidimensionnels liés au système d'une part, à la personne d'autre part. La mesure actuelle y répond partiellement, tout en devant se positionner davantage dans une situation d'organisation apprenante (improved empowerment) et se doter d'un système d'auto évaluation de ses pratiques opérationnelles (suivi socio éducatif, pratiques professionnelles) et de gestion.</i>	
Problèmes rencontrés par les usagers : SYSTEME <ul style="list-style-type: none"> ▪ difficultés d'accès aux prêts financiers (liés au type du contrat de travail) ▪ situation de logement: beaucoup de jeunes habitent dans des logements bon marché des quartiers populaires au-dessus d'un café, vu leurs antécédents risque d'alcoolisme, de consommation de drogues ... ▪ surendettement ▪ alphabétisation : beaucoup de jeunes ne savent ni lire ni écrire ▪ mobilité : par manque de moyens financiers, beaucoup de jeunes ne disposent pas du permis de conduire (il y a 2 ans, 65% des usagers n'avait pas de permis de conduire) d'où problème d'insertion sur le marché du travail ▪ âge : certaines personnes âgées au-dessus de 50 ans en venant chez ProActif continueront à être difficilement insérables dans le premier mar- 	Problèmes rencontrés par les usagers : SYSTEME <ul style="list-style-type: none"> ▪ mauvaise qualification car abandon des études ▪ problèmes de logement

¹⁹ L'analyse du profil professionnel de la personne devrait avoir l'objectif d'orienter la personne dans une mesure optimale. Il est difficile d'être suffisamment neutre, si celui qui fait le diagnostic et le profil d'orientation, offre également la mesure d'intégration professionnelle. Il est préférable que le profil d'orientation soit établi par un organe indépendant comme l'ADEM.

²⁰ Une personne avec une qualification d'éducateur/trice ou d'infirmier(e) psychiatrique n'est pas compétente pour assurer un traitement psychologique ou psychothérapeutique. Elle est compétente pour orienter une personne dans un traitement psychothérapeutique éventuel. Elle est compétente pour régler des problèmes administratifs liés au logement, à l'accès aux aides sociales, au règlement des dettes etc.

<p>ché du travail simplement en raison de leur âge, mais sont également souvent des personnes surqualifiées pour l'offre de travail de ProActif</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ durée du contrat de travail : pour certains usagers les 2 ans max. sont trop courts pour être stabilisés psychologiquement et être insérables sur le marché du travail. <p>INDIVIDU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ hygiène du corps ▪ dépendances : consommation de drogues (y compris médicaments, alcool,...) <p>problèmes psychiques (dépressions, traumatismes, ...)</p> <p><u>Problèmes rencontrés par les formateurs/encadrants :</u></p> <p>SYSTEME</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ transmission des données entre les services d'emploi voire les services de santé, ProActif, les éducateurs : cet échange de données n'est pas prévu dans le contrat de travail Difficulté pour les encadrants : si un usager a un problème de drogue ou une maladie grave et si l'éducateur ou l'encadrant ne le sait pas, il existe un risque d'accident, de contagion d'autres usagers voire de comportements incompréhensibles entraînant un manque d'efficacité sur le lieu de travail ▪ choix entre les priorités « formation » et « productivité » : Actuellement, les encadrants doivent adapter la formation à la contrainte de la productivité, c'est-à-dire les formations doivent se faire pendant la saison automne-hiver (pour les ouvriers) pour éviter une interruption du travail pendant la période où il existe une forte demande de la part du marché. Or, vu que les usagers ne peuvent rester que max. 2 ans, la formation arrive parfois trop tard pour rendre les usagers opérationnels et pour favoriser leur insertion sur le marché du travail. ▪ manque de définition de la fonction des éducateurs : Cette fonction comporte en fait deux métiers : celui de l'assistant social et celui de l'encadrant psychosocial. La complexité des usagers fréquentant ProActif exige que le personnel éducatif soit multidisciplinaire et expérimenté. Les éducateurs disposent d'une lati- 	<p>INDIVIDU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ manque de motivation ▪ consommation de drogues, dépendance d'alcool ▪ problèmes psychiques <p><u>Problèmes rencontrés par les formateurs/encadrants :</u></p> <p>SYSTEME</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ choix entre les priorités « formation/encadrement » et « productivité » : Pour garantir un minimum de chiffre d'affaire permettant de couvrir la part privée du projet (25% des coûts), les encadrants sont obligés d'assurer une certaine productivité dans le travail réalisé par les usagers. Or, le public encadré est un public très fragile. La solution consiste dès lors à combiner les équipes de façon à regrouper des usagers avec des compétences et des degrés de motivation variables. Pour ce faire, les encadrants échangent très souvent leurs expériences entre eux. Cependant, ils manquent de formations en communication qui les aideraient à mieux gérer le suivi psychosocial des usagers au quotidien et à éviter du stress pour eux-mêmes (énervement, perte de patience). Actuellement cet aspect de la gestion des conflits est réglé en interne entre les chefs d'équipe et de site voire les éducateurs. Les situations restent gérables quand les équipes d'un même site sont peu nombreuses. Il en résulte deux niveaux de sources potentielles de conflits, dans la relation hiérarchisée d'une part, dans la relation d'égal à égal d'autre part.
--	---

<p>tude d'interprétation de leur mission qui les met parfois en conflit avec les encadrants en charge de la productivité de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ problème d'image : Il y a risque de stigmatisation du personnel encadrant et encadré et diminution de l'effort d'augmentation de l'employabilité entrepris avec l'utilisateur si tout le monde est assimilé à une cible homogène de personnes très marginalisées. <p>INDIVIDU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ manque d'encadrement psychologique des formateurs / encadrants : les formateurs ont apprécié l'échange informel mais très constructif mis en place pendant la première période du projet EQUAL avec les éducateurs/psychologues et ils estiment nécessiter un soutien psychologique systématique dans leur travail quotidien avec les usagers. 	<p>INDIVIDU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ manque d'encadrement psychologique des formateurs / encadrants : Actuellement, les chefs d'équipes, les formateurs et les contremaîtres assurent aussi bien le suivi technique qu'une grande partie du soutien psychosocial des usagers. De plus, ils soutiennent les usagers en défendant leurs intérêts lors des contacts avec la clientèle. Pendant la période du projet EQUAL, les encadrants ont apprécié l'échange avec les éducateurs/psychologues en place lors de cette période. Depuis la fin du projet EQUAL, le seul soutien psychologique des encadrants consiste dans les échanges informels entre les encadrants d'une part et entre les encadrants et les éducateurs d'autre part ainsi qu'à travers les réunions hebdomadaires de services des encadrants avec les éducateurs.
--	---

5.1.2. Rôle attribué à la formation par les membres du PDD

ProActif	Forum pour l'emploi
<p><i>Constat</i></p> <p><i>Des problèmes généraux liés à la formation sont détectés au sein des deux organisations, mais à degrés divers. L'approche locale pour résoudre des problèmes est une des composantes à succès de l'offre de ce promoteur. Au niveau de ProActif, il y a surtout le souci d'assurer la conservation du savoir comme il n'existe pas de relais entre les usagers (et les encadrants) qui quittent le projet et les nouveaux qui arrivent. La nécessité de placer les bons formateurs/tuteurs aux bons endroits est souligné par les deux associations ; ce problème est résolu de manière plus informelle chez le Forum pour l'emploi qui est une structure plus petite qu'au sein de ProActif où cela nécessite une approche plus formalisée. La formation des formateurs internes est considérée comme insuffisante dans les deux structures en raison de différents facteurs comme le manque de temps ou d'organisation, le manque d'offre adéquate (formations pour personnel technique socio-éducatif) ou encore les moyens financiers..</i></p>	
Le contrat de travail des formateurs/encadrants (resp. la CCT) prévoit un	La convention collective de travail assure un quota de 2 jours de formation par an aux

<p>quota de 5 jours de formation par an. Mais l'utilisation de ce quota de formation est très variable selon la personne.</p> <p>Les formateurs/encadrants présents ont suivi <u>différentes formations externes et internes</u>.</p> <p>Il y a également un échange informel mais régulier entre encadrants/formateurs : favorise l'échange de savoirs, d'avis, la conscience de groupe...</p> <p><u>Formation EQUAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation en communication – thème « la confrontation bienveillante » par le consultant : « Trampoline » (B) <p><u>Participants</u> : chargés de direction, formateurs internes, chefs de site, tuteurs des employés. Les éducateurs n'ont pas participé à la formation par manque de temps</p> <p><u>Durée</u> : 3 jours pour les encadrants, 3 jours supplémentaires de suivi + suivi régulier (1 fois par semaine ½ jour) pour les chefs de site</p> <p><u>Qualité de la formation</u> : évaluée comme « très bien » par les formateurs/encadrants présents.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ elle a soudé les responsables entre eux (création d'un même langage) ▪ les formateurs/encadrants ont été rendus conscients de différents comportements (exercices, jeux de rôle) et ont reçu des outils de communication (check-list de techniques) qu'ils peuvent utiliser dans leur travail quotidien avec les usagers, les collègues,... et qui leur permettent de mieux gérer le stress quotidien ▪ Critiques : les outils auraient dû être validés par la direction avant la formation (validation du haut vers le bas et non l'inverse) - Certains outils ne sont pas applicables partout. 	<p>chefs d'équipe et ces jours sont en principe accordés pour des formations techniques. L'offre de formation continue du Luxembourg propose peu de formations socio-éducatives ou communicatives pour le personnel technique.</p> <p>Les formateurs/encadrants présents ont suivi <u>différentes formations</u>, avant tout internes, tels que formation d'information sur les drogues, formation dans le contact avec des jeunes, certaines formations techniques. De manière générale, peu de temps a été consacré aux formations vu la contrainte de la productivité.</p> <p><u>Formation EQUAL (avec ProActif)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation en communication – thème « la confrontation bienveillante » par le consultant : « Trampoline » (B) <p><u>Participants</u> : formateurs internes, chefs de site, contremaîtres</p> <p><u>Durée</u> : 2 x 1 jour</p> <p><u>Qualité de la formation</u> :</p> <p>Points positifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ description des expériences des formateurs provenant du milieu des drogues ; ▪ mise à disposition d'un fil conducteur pour les entretiens de résolution de conflits avec les usagers <p>Points négatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ trop centré sur la cible des toxicomanes à qui on offre un encadrement permanent. Or, chez FPE les usagers ne sont encadrés que pendant la journée et la cible des toxicomanes ne représente que 10% des usagers ▪ la langue utilisée au cours de la formation était le français. Or, chez FPE la langue utilisée principalement est le luxembourgeois ou l'allemand. Vu que les encadrants n'ont pas pu s'exprimer dans leur langue maternelle, cela a été ressenti comme très fatiguant pour eux de suivre le cours et les jeux de rôle ont été perçus comme artificiels et non adaptés à leur réalité.
--	---

2. Analyse des effets du projet FOGAflex

2.1. Données du contexte dans l'analyse du projet

Le projet est parti des constats suivants :

- Il y a un manque manifeste de structures de garde pour enfants au Luxembourg.

- En termes de qualité de l'offre, les structures existantes sont souvent peu flexibles au niveau des horaires et donc inadaptées à certaines catégories de personnes qui ont des heures de travail décalées.
- En termes de localisation, elles sont géographiquement situées de telle façon que certaines régions du pays sont dépourvues de structures de garde.
- Il en découle des difficultés d'accès au marché du travail pour les parents et surtout pour les femmes.
- Il existe un marché de garde parallèle : certaines personnes gardent des enfants à domicile et les problèmes en résultant sont multiples, au niveau de la qualité de la garde notamment et le manque de protection sociale dû au travail au noir.
- La main d'œuvre qualifiée (éducateurs) dans le secteur social est relativement jeune. Il serait intéressant de pouvoir disposer d'équipes socio-éducatives plus hétéroclites, surtout au niveau de l'âge et de l'expérience de vie.

Ces constats ont débouché sur la conception des deux axes du projet : la formation de gardiennes de jour et la création de mode de garde innovateur.

Le projet a été construit comme un projet de soutien aux structures et aux systèmes autour des objectifs suivants :

Formation des gardiennes

Proposer une formation d'adulte qualifiante de type court et reconnue par l'État luxembourgeois aux personnes rentrantes et aux personnes désirant réorienter leur vie professionnelle.

Mode de garde

La mise en place de structures d'accueil sans hébergement pour enfants (crèches, foyers de jour) décentralisées et flexibles avec du personnel provenant d'une part du réseau classique qualifié (éducateurs, éducateurs gradués, souvent assez jeunes) et d'autre part de personnes (souvent plus âgées) ayant une expérience dans le domaine de la garde d'enfants et qui seront formées parallèlement à ce métier (cfr volet formation). Il s'agit aussi de mettre en place un vaste réseau de collaboration entre les différentes formes d'offres de gardes d'enfants afin de répondre plus efficacement aux demandes des parents.

2.2. Données du contexte suivant la politique nationale

La nécessité d'œuvrer en faveur d'une meilleure conciliation entre la vie professionnelle et familiale en améliorant les conditions du cadre est au cœur de deux principaux instruments de politique d'emploi et d'inclusion sociale.

Au niveau du PAN emploi de 2004, il est annoncé d'intervenir sur trois plans :

- l'enseignement (généralisation de l'éducation précoce, généralisation des structures d'accueil et d'encadrement communales pour élèves du préscolaire et du primaire, introduction progressive de la journée de formation continue dans l'enseignement post-primaire)
- le congé parental (modification législative aux fins de certaines précisions législatives et de mieux prendre en compte les besoins des employeurs)
- l'offre de structures d'accueil pour enfants (augmentation et diversification des modèles existants).

Au niveau du PAN inclusion (2003-2005), sur 115 mesures, 7 soulignent particulièrement l'aspect de la promotion des structures d'accueil et de garde notamment en vue d'atteindre l'objectif de favoriser l'accès à un emploi durable et de qualité pour toutes les femmes et tous les hommes en situation de travailler (mesures 26, 27,28, 29, 30 PAN_1 et mesures 7,8 PAN_2).²¹ Les mesures concernées du PAN inclusion complètent celles du APN emploi dans le sens qu'elles relèvent surtout l'accessibilité financière aux structures pour enfants.

2.3. Réponse apportée via le projet EQUAL

Par rapport à ces objectifs, le projet a agi sur deux niveaux, à savoir la création de structures d'accueil et la formation de gardiennes.

Création de structures d'accueil

Ainsi en 2003, deux crèches pour enfants de 0 à 4 ans ont été ouvertes au nord du Luxembourg en étroite collaboration avec les communes de Bastendorf et de Burden. Les crèches accueillent des enfants pendant treize heures par jour du lundi au vendredi et le samedi à Bastendorf.

En 2003, la crèche de Burden dispose de 12 places pour enfants de 0 à 2 ans et de 15 places pour enfants de 2 à 4 ans, soit 27 places.

La crèche de Bastendorf a en 2003 une capacité d'accueil de 8 places pour les 0 à 2 ans et de 12 places pour les enfants âgés de 2 à 4 ans, soit 20 places.

Fin 2004, la capacité maximale d'accueil est atteinte sur les deux sites et notamment 33 enfants sont inscrits à Burden et 23 à Bastendorf. La liste d'attente est de 9 enfants pour Burden et de 11 enfants pour Bastendorf.

Formation de gardiennes

Dès 2003 la formation créée dans le cadre du projet a été mise en œuvre.

A partir d'avril 2003, la formation dispensée en modules capitalisables prenant en compte l'expérience acquise antérieurement (« concept de la validation des acquis de l'expérience ») a été lancée sur 240 heures de cours théoriques et de formation pratique dans les crèches.

Durant la durée du projet 29 personnes ont suivi la formation FOGAflex, soit 21 personnes en 2003 et 8 personnes en 2004. Sur 29 personnes, 25 ont passé les examens de clôture, où 23 ont réussi. 15 personnes ayant suivi la formation FOGAflex ont ensuite passé la formation ASF (« aide socio familiale ») où 10 ont réussi aux examens en 2004 et 2 passeront les examens en 2005.

Premiers effets sur les personnes

De manière générale, la biographie professionnelle de 29 personnes a pu être améliorée (augmentation de l'employabilité). Ceci a été confirmé dans le cadre de l'auto évaluation du projet à travers une enquête de satisfaction 3-4 mois après la formation d'insertion FOGAflex.

²¹ La logique du PAN inclusion pour le Grand-Duché de Luxembourg veut que les mesures qui au terme d'une période n'ont pas été réalisées soient reconduites dans le PAN suivant. Ceci explique pourquoi le PAN inclusion couvrant la période 2003-2005, intègre des mesures du premier PAN inclusion de la période 2001-2003.

De manière spécifique, en début de 2005, 8 personnes travaillent comme aide socio familiale, une est embauchée en emploi-formation dans une structure d'accueil anthroposophique et 2 suivent une formation d'éducatrice en Belgique.

2.4. Effets durables de l'intervention sur les structures

Importation du modèle-pilote dans les politiques

Les deux crèches FOGAflex sont les premières structures d'accueil du nouveau modèle « Maison Relais », modèle conceptualisé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration, partenaire du projet FOGAflex. Comme les crèches FOGAflex, les Maisons-Relais seront caractérisées par l'extension des horaires d'ouverture, la flexibilité des horaires d'accueil, la mixité du staff (personnel diplômé et personnel non diplômé), leur implantation locale et le travail en réseau. FOGAflex a joué dans ce processus un rôle de catalyseur. Le test du modèle de FOGAflex est venu à un moment où des réflexions parallèles ont été menées au plan gouvernemental et qui ont pu être impulsées par le projet.

Les réflexions de réforme du curriculum du CATP d'auxiliaire économiste en CATP auxiliaire de vie ont également été alimentées à travers les groupes de travail du projet FOGAflex.

Création d'instruments généralisables à caractère durable

- Etude de territoire (enquête de besoin)
- Curriculum de formation (élaboration par un groupe de travail multi professionnel en 2003, finitions en 2004 ; évaluation par l'Institut des études éducatives et sociales, IEES)
- Etudes de satisfaction auprès des parents et des femmes rentrantes
- Profil des compétences (référentiel métier) pour assistantes maternelles (élaboration par un groupe de travail transnational)
- Description des tâches d'éducatrice/aide éducative (étude scientifique)
- Etablissement des procédures de qualité pour les crèches.

Augmentation des ressources de gestion interne

Le soutien du FSE et plus particulièrement de EQUAL a permis au promoteur de professionnaliser son équipe et de se donner ainsi les moyens de mener un projet créatif. Cet aspect est souligné comme particulièrement important par le chef du projet. Le personnel de gestion engagé à travers EQUAL reste rattaché à CARITAS comme personnel permanent.

Implication du partenariat

A travers les travaux du PDD d'une part, les groupes de travail nationaux et transnationaux d'autre part, il y a eu une dynamisation d'acteurs qui ont su dépasser leur rigidité structurelle. Les membres faisant partie de grandes structures institutionnelles (ministères, administrations) ou associatives ont soutenu le projet de manière motivée et efficace.

Chapitre VI. Conclusions et Recommandations

Au terme de l'évaluation finale de la mise en œuvre du PIC EQUAL 2001-2006 pour le Grand-Duché de Luxembourg un certain nombre d'avancées tout comme des défis à relever se sont dégagés.

Parmi les principaux progrès observés à ce titre, il faudrait souligner les aspects suivants qui concernent :

- l'utilisation stratégique du DOCUP qui constitue dès à présent un instrument de l'intervention communautaire formulé en vue de compléter les politiques nationales
- la professionnalisation de l'administration financière et la mise en route d'une gestion par objectifs au plan de l'administration des projets de l'intervention
- l'amélioration du recueil des données de suivi physique
- la représentation de l'ensemble des acteurs-clés institutionnels au sein du partenariat
- l'organisation des acteurs du partenariat sur plusieurs niveaux avec respect des autonomies et indépendances (sélection, suivi, évaluation)
- la bonne accessibilité et visibilité des actions à travers le site Internet du FSE et à travers le recours à une politique d'information et de communication
- la genèse de nouveaux modèles de structures d'accueil pour enfants
- la réalisation d'instruments d'évaluation (analyse des besoins, analyse de satisfaction, classification des compétences) dans le cadre de l'accueil de la petite enfance généralisables et diffusables (mainstreaming)
- l'implication du partenariat de développement dans le cadre du projet FOGA-flex
- le début de professionnalisation des intervenants sociaux dans le cadre de la formation des formateurs chez ProActif
- l'effet catalyseur et formatif de la transnationalité

Au niveau des défis à relever, il s'agirait de :

- continuer à développer la gestion administrative des projets en alignant les instruments de suivi que sont le système informatique, la fiche de candidature, les rapports annuels et en les adaptant à la spécificité de EQUAL (approche thématique, innovation, empowerment, partenariat de développement, transnationalité, mainstreaming)
- impliquer les partenaires inter-institutionnels dans le suivi et la gestion de l'intervention
- développer l'appui technique afin de favoriser la genèse de nouveaux projets dans les domaines considérés comme prioritaires mais manquant d'offres de projets pertinents (les budgets 2001-2004 ont été engagés au titre de 85%, ce qui signifie qu'il y avait une marge non-utilisée de 15% sur les budgets accordés)
- associer les acteurs du terrain aux partenariats politiques
- préciser les rôles et responsabilités tant fonctionnelles que financières des partenaires du PDD
- ne pas confondre entre innovation et complémentarité à l'instar de l'expérience du PDD de ProActif et de l'ADEM au niveau du bilan de compétences
- vérifier les processus d'auto évaluation internes aux projets

- veiller à ce que le système de suivi interne des projets de soutien aux usagers soit suffisamment spécifique
- continuer à améliorer l'introduction d'une gestion participative (empowerment) dans le cadre d'une organisation apprenante dans les projets à l'instar de ce qui a été réalisé pour FOGAflex notamment
- différencier entre les rôles et responsabilités des acteurs du parcours d'insertion dans une optique de complémentarité et d'équité de traitement
- clarifier le rôle de l'ADEM dans le parcours d'insertion par rapport aux acteurs externes impliqués dans le processus d'intégration ou de réintégration professionnelle des PDD : qui fait le diagnostic de l'employabilité (orientation professionnelle)? qui supervise le projet d'intégration socioprofessionnelle ? qui a la responsabilité du projet d'intégration socioprofessionnelle (formation, requalification, expérience professionnelle)? qui assure le placement professionnel ?
- aligner les mesures d'insertion socioprofessionnelle du FSE pour personnes marginalisée sur les mesures actives de la politique d'emploi avec définition des objectifs, des conditions d'éligibilité et du code de conduite, des champs de compétence, des moyens de suivi, de la durée

ANNEXES

Annexe I. Questionnaire de l'enquête auprès de bénéficiaires des mesures d'insertion 2002/2003

ENQUETE FONDS SOCIAL EUROPEEN AUPRES DE BENEFICIAIRES DE MESURES D'INSERTION

Action :
 Organisation :
 Durée de l'action :

1.	Profil
----	--------

- 1.1 Âge :
- 1.2. Sexe :
 M F
- 1.3. Nationalité :
- 1.4. Activité professionnelle des parents :
 a) Père : b) Mère :
- 1.5. Situation familiale :
 a) Etat civil b) Logement
- 1.6. Activité professionnelle du partenaire (le cas échéant)
 a) Statut professionnel b) Si actif, type de contrat
- 1.7. Enfants
 Oui. Combien à charge : Non
- 1.8. Qualification professionnelle
- 1.9. Année de fin de scolarité :
- 1.10. Problèmes de santé ou d'adaptation motrice, sensorielle ou mentale
- 1.11. Statut professionnel actuel

2.	Expérience professionnelle
----	----------------------------

2.1. Chronologie des expériences professionnelles

Durée	Type d'employeur	Type de travail	Type de contrat (CDD, CDI, apprentissage, mesure..)	Temps de travail (partiel, plein temps)	Statut (ouvrier, employé, apprenti, indép.)

2.2. Chronologie des périodes éventuelles de chômage ou de recyclage, de rééducation ou de réadaptation

Durée	Chômage : oui / non, autre	Type de mesure d'emploi ou d'insertion	Promoteur

3. Organisation de la mesure d'insertion socioprofessionnelle

3.1. Nom du projet	
3.2. Durée de la mesure	
3.3. Typologie de la mesure	
3.4. Avez-vous dû attendre avant de pouvoir entrer en mesure et combien de temps ?	
3.5. Information sur la mesure : Par qui/comment ?	
3.6. Motivation de participation ?	
3.7. Y avait-il des conditions pour pouvoir participer à la mesure? Si oui, comment étaient-elles communiquées ?	
3.8. Comment le premier entretien s'est-il passé ?	
3.9. Comment s'est passé la mesure?	
3.10. Y avait-il des problèmes en cours de mesure	
3.11. Quelles aides y avait-il en cours de mesure pour trouver du travail ?	
3.12. Y avait-t-il un suivi après la mesure, lequel ?	

4. Interruption de la mesure (le cas échéant)

Pourquoi ?

5. Description de la participation dans une éventuelle autre mesure

5.1. Nom du projet	
5.2. Durée de la mesure	
5.3. Typologie de la mesure	
5.4. Avez-vous dû attendre avant de pouvoir entrer en mesure et combien de temps ?	
5.5. Information sur la mesure : Par qui/comment ?	
5.6. Motivation de participation ?	
5.7. Y avait-il des conditions pour pouvoir participer à la mesure? Lesquelles ? Si oui, comment étaient-elles communiquées ?	
5.8. Comment le premier entretien s'est-il passé ?	
5.9. Comment s'est passé la mesure?	
5.10. Y avait-il des problèmes en cours de mesure	
5.11. Quelles aides y avait-il en cours de mesure pour trouver du travail ?	
5.12. Y a-t-il eu un suivi après la mesure, lequel ?	

6. Facteurs influençant l'insertion socioprofessionnelle après la mesure

• 6.1. Problèmes pour être embauché si oui ,lesquels ?	
6.2. Type de travail actuel	
• est-il adapté aux qualifications, aptitudes, compétences ?	
6.3. Situation personnelle actuelle	
• comment est-elle p.r. au début de mesure ?	
6.4. Situation financière actuelle	
• comment est-elle p.r. à l'entrée en mesure ?	

Annexe II. Comptes rendus des groupes de discussion de formateurs du PDD EQUAL LU1

Résumé des points marquants de la réunion du 19 mai 2005 avec les formateurs/encadrants de ProActif

1. Formateurs/encadrants présents :

Messieurs H., B., S. (à la retraite depuis 2005), L., R. et D.

2. Profils et parcours professionnel des formateurs/encadrants :

- les formateurs présents appartiennent à des catégories d'âge différentes (entre 30 et 58 ans)
- ils sont de nationalité luxembourgeoise (4 sur 6), belge (1) et portugaise (1)
- le niveau de qualification est très variable (CATP électro mécanicien, expert comptable, universitaire sociologie/politique, ingénieur technicien génie civil, informaticien)
- ils sont engagés chez ProActif depuis plusieurs années (entre 3 et 7 ans)
- ils occupent actuellement des rôles d'encadrement dans la hiérarchie de l'organigramme du niveau minimum de chef de site : responsable informatique, responsable commercial (contacts clients, devis, supervision de grands chantiers), chargé de direction, contre-maître d'équipes polyvalentes (jusque fin 2004), chef de site, formateur informatique
- 4 sur 6 encadrants ont travaillé pendant plusieurs années dans le secteur privé (grande industrie, transporteur, grande distribution, magasin informatique) avant d'entrer chez ProActif, 2 ont été engagés relativement vite après la fin de leurs études (après quelques mois de travail dans le secteur privé ou public) comme encadrants chez ProActif

3. Défis pour le projet / la structure de ProActif :

- Parcours des ouvriers encadrés :
 - recrutement via commission d'embauche (coopération ADEM, ProActif)
 - critères de sélection : avoir 18 ans, être apte à travailler, être motivé de travailler
 - après le recrutement, les usagers reçoivent un contrat de travail à durée déterminée de 6 mois, reconductible pendant 12 mois, évtl 18 mois
 - formation sur le site de Lintgen (depuis peu)
 - premier bilan après 6 semaines de formation
 - entre 6 semaines – 2 ans : soit insertion sur le marché du travail (les « bons » partent après 3 à 7 mois), soit besoin de stabilisation de la personne avant l'insertion sur le marché du travail et mesures d'aide à l'embauche telles que la rédaction du CV (jusque max 2 ans, après retour à l'ADEM)
- Parcours des employés encadrés:
 - recrutement via commission d'embauche (ADEM, ProActif)
 - critères de sélection, contrat : idem ouvriers
 - engagement sur différents sites de travail où les usagers sont encadrés de tuteurs
 - travail dans un pool de remplaçants (travail en rotation) : passage après 4-5 mois à la réception au service comptabilité,... afin de permettre aux usagers d'apprendre différentes techniques et d'être engagés par une entreprise qui a un besoin ponctuel d'un remplaçant en secrétariat
 - possibilités de formation : bureautique, dactylo, correspondance = formation de remise à niveau au cours du travail
 - Proposition : donner la formation au début de l'engagement au site de formation de Lintgen
 - employés non directement productifs par rapport aux contrats de prestation de services de l'entreprise ProActif ; d'où difficulté à assurer les 25% de contrepartie financière privée. Question : Calcul du coût des prestations facturées aux clients (quid des frais de structure ?)
 - mesures d'aide à l'embauche comme pour les ouvriers encadrés de ProActif
- Problèmes rencontrés par les usagers :

La plupart des usagers est confrontée à un cumul de problèmes :

 - difficultés d'accès aux prêts financiers (liées au type du contrat de travail)

Proposition : instauration d'un système de prêt en dehors des banques classiques pour ces usagers

- problèmes de logement: beaucoup de jeunes habitent dans des logements bon marché des quartiers populaires au-dessus d'un café, vu leurs antécédents risque d'alcoolisme, de consommation de drogues ...
- surendettement
- hygiène du corps
- consommation de drogues (y compris médicaments, alcool,...)
- problèmes psychiques (dépressions, traumatismes, ...) et absence d'une cellule thérapeutique en interne

Proposition : intensifier le volet thérapeutique au sein du projet à l'instar de ce qui avait été essayé dans EQUAL

- alphabétisation : beaucoup de jeunes ne savent ni lire ni écrire
- mobilité : par manque de moyens financiers, beaucoup de jeunes ne disposent pas du permis de conduire (il y a 2 ans, 65% des usagers n'avait pas de permis de conduire) d'où problème d'insertion sur le marché du travail

Proposition : préparer au permis de conduire en interne

- âge : certaines personnes âgées au-dessus de 50 ans en venant chez ProActif continueront à être difficilement insérables dans le premier marché du travail simplement en raison de leur âge, mais sont également souvent des personnes surqualifiées pour l'offre de travail de ProActif
- durée du contrat de travail : pour certains usagers les 2 ans max sont trop courts pour être stabilisés psychologiquement et être insérables sur le marché du travail.

Proposition : tenir plus compte des problèmes individuels des usagers et adapter la durée du contrat de travail aux situations individuelles

- Problèmes rencontrés par les formateurs/encadrants :

- transmission des données entre les services d'emploi voire les services de santé, ProActif, les éducateurs : cet échange de données n'est pas prévu dans le contrat de travail

Difficulté pour les encadrants : si un usager a un problème de drogue ou une maladie grave et si l'éducateur ou l'encadrant ne le sait pas, il existe un risque d'accident, de contagion d'autres usagers voire de comportements incompréhensibles entraînant un manque d'efficacité sur le lieu de travail

Problème : comment instaurer un système contrôlé de transmission de données (pour éviter de tomber dans l'autre extrême que toutes les données sont transmises à n'importe qui) ?

- choix entre les priorités « formation » et « productivité » :
Actuellement, les encadrants doivent adapter la formation à la contrainte de la productivité, c'est-à-dire les formations doivent se faire pendant la saison automne-hiver (pour les ouvriers) pour éviter une interruption du travail pendant la période où il existe une forte demande de la part du marché. Or, vu que les usagers ne peuvent rester que max 2 ans, la formation arrive parfois trop tard pour rendre les usagers opérationnels et pour favoriser leur insertion sur le marché du travail.

Proposition : enlever la formation de la contrainte de la productivité en sortant le volet formation de la charge financière de ProActif (la formation serait ainsi reprise à 100% par le MTE ou le MENFP)

- manque d'encadrement psychologique des formateurs / encadrants :
Pendant la première période du projet EQUAL, les formateurs ont apprécié l'échange informel mais très constructif avec les éducateurs/psychologues en place lors de cette période. Ils regrettent qu'ils ne reçoivent pas de soutien psychologique systématique dans leur travail quotidien avec les usagers.

Proposition : instaurer une cellule permanente de suivi psychosocial des formateurs/encadrants accessible à tous

- manque de définition de la fonction des éducateurs : Cette fonction comporte en fait deux métiers : celui de l'assistant social et celui de l'encadrant psychosocial. La complexité des usagers fréquentant ProActif exige que le personnel éducatif soit multidisciplinaire et expérimenté.

Les éducateurs disposent d'une latitude d'interprétation de leur mission qui les met parfois en conflit avec les encadrants en charge de la productivité de l'entreprise.

Proposition : définition d'un profil de compétences pour les éducateurs et profil de tâches

- problème d'image : le grand public identifie ProActif comme une mesure qui ne traite que des drogués, malades et assimile toutes les personnes qui travaillent au sein du projet à cette cible de personnes marginalisées. Il y a risque de stigmatisation du personnel encadrant et encadré et diminution de l'effort d'augmentation de l'employabilité entrepris avec l'usager

Proposition : sensibilisation du grand public pour un rehaussement de l'image positive de ProActif

4. Expériences de formation des formateurs/encadrants :

Le contrat de travail des formateurs/encadrants (resp. la CCT) prévoit un quota de 5 jours de formation par an. Mais l'utilisation de ce quota de formation est très variable selon la personne.

Les formateurs/encadrants présents ont suivi différentes formations externes et internes.

Formations externes : en réponse à des besoins de formation liés au travail quotidien des encadrants :

- chez OLAP, Chambre des Employés privés, consultants externes : droit du travail, management de projet, communication, informatique, Internet, CISCO, comptabilité, auto CAD

Formations internes : dispensées soit par des formateurs internes, soit par des consultants externes :

- Formation communication – thème « la confrontation bienveillante » par le consultant : « Trampoline » de Charleroi (B)
 - participants : chargés de direction, formateurs internes, chefs de site, tuteurs des employés
Les éducateurs n'ont pas participé à la formation par manque de temps
Proposition : impliquer les éducateurs dans la formation
 - durée : 3 jours pour les encadrants, 3 jours supplémentaires de suivi + suivi régulier (1 fois par semaine ½ jour) pour les chefs de site
Proposition : organiser un suivi régulier de la formation pour les formateurs et tuteurs
 - qualité de la formation : évaluée comme « très bien » par les formateurs/encadrants présents, a soudé les responsables entre-eux (création d'un même langage)
 - transfert dans le travail quotidien : les formateurs/encadrants ont été rendus conscients de différents comportements (exercices, jeux de rôle) et ont reçu des outils de communication (check-list de techniques) qu'ils peuvent utiliser dans leur travail quotidien avec les usagers, les collègues,... et qui leur permettent de mieux gérer le stress quotidien
Critiques : les outils auraient dû être validés par la direction avant la formation (validation du haut vers le bas et non l'inverse) - Certains outils ne sont pas applicables partout.
- Formation « dynamique de groupe » (3 – 4 jours) suivie par le chargé de direction
- Formations « premier secours », « pompiers », « drogues » données par des formateurs externes aux chefs de site et tuteurs
- Echange informel mais régulier entre encadrants/formateurs : favorise l'échange de savoirs, d'avis, la conscience de groupe...
- Auto-formation en informatique, langue luxembourgeoise,.. (en dehors des heures de travail)

Problèmes généraux liés à la formation:

- Conservation du savoir : il n'existe pas de relais entre les usagers (et les encadrants) qui quittent le projet et les nouveaux qui arrivent ; suggestion établir des systèmes de communication qui permettent d'assurer ce suivi d'information
- Placer les bons formateurs/tuteurs aux bons endroits : affecter le personnel encadrant suivant ses compétences techniques et pédagogiques
- Formation continue des formateurs internes : par manque de temps et de moyens financiers les formateurs/ encadrants ne peuvent pas suivre les formations dont ils ont besoin pour rester au niveau de qualification requis pour leur travail

- Définition précise du volume et de l'attribution de la formation : actuellement, la CCT prévoit un quota de 5 jours de formation par an. Or, l'expérience a montré que « on a ce que l'on réclame ». Il manque actuellement un cadre qui définit clairement quelles formations sont destinées à quelles personnes et avec quel volume de temps.

Résumé des points marquants de la réunion du 6 juin 2005 avec les formateurs/encadrants de Forum pour l'Emploi (FPE)

1. Formateurs/encadrants présents :

Messieurs C., F., G., H., K., M., S.

2. Profil et parcours professionnel des formateurs/encadrants :

- Le groupe de discussion a réuni du personnel du service technique et du service socio-éducatif du FPE. Il a été composé de 2 formateurs du site de Bastendorf, d'un contremaître d'un des 2 SAC (service d'aide au citoyen) du FPE, de 3 chefs d'équipe (services aux communes/état, services aux particuliers) et d'un éducateur gradué.
- En ce qui concerne le personnel technique
 - ils sont de niveau de qualification professionnelle comparable (CATP agriculture, carrossier, mécanicien, électro mécanicien), le contremaître dispose en plus d'une maîtrise en construction
 - ils ont travaillé dans le secteur privé pendant plusieurs années (entre 10 et 25 ans) avant d'entrer chez FPE, sauf un chef d'équipe qui a évolué auparavant dans le secteur social
 - ils parlent tous le luxembourgeois et sont originaires du nord du pays
 - ils ont entre 30 et 45 ans
 - ils travaillent chez FPE depuis plusieurs années (entre 3 et 6 ans)
 - ils ont des tempéraments qui se complètent (l'un est plus orienté productivité, l'autre plus relation) ce qui permet de mieux orienter les usagers vers les différentes équipes
 - le groupe des formateurs, des chefs d'équipe et du contremaître est complémentaire en tempéraments et qualifications.
- En ce qui concerne le personnel socio-éducatif
 - l'éducateur a 32 ans, il travaille chez FPE depuis 4 ans
- La communication entre le personnel technique et socio-éducatif est bonne. Des problèmes ponctuels sont abordés tous les quinze jours dans la réunion de service entre chefs d'équipes et personnel socio-éducatif.

3. Défis pour le projet / la structure de Forum pour l'Emploi :

- Parcours des ouvriers encadrés :
 - recrutement après assignation par l'ADEM de Wiltz, Diekirch ou Luxembourg et interview avec l'éducateur de FPE : situation différente de celle de ProActif où il y a des commissions d'embauche (question : économie d'échelle ?)
 - critères de sélection :
 - pour les métiers techniques (jardinage, construction/réparation polyvalente, menuiserie): avoir 18 ans, être apte à travailler, être motivé de travailler, parler le luxembourgeois/le français/ l'allemand ; être au chômage depuis au moins 1 mois (si âgé de moins de 30 ans) ou au moins 3 mois (si âgé de plus de 30 ans)
 - pour le projet « Bummelbus » : en plus disposer d'un permis de conduire et d'un casier judiciaire vierge
 - après le recrutement, les usagers reçoivent un contrat de travail (40 heures/semaine) à durée déterminée de 12 mois, reconductible pendant maximum 6 mois (stage de réinsertion) ou de 18 mois, reconductible pendant maximum 6 mois (CAT)
 - depuis juin 2004, les usagers dans le domaine technique commencent par une formation technique (manipulation des machines, ...) pendant 5 à 6 semaines sur le site de Bastendorf et reçoivent parallèlement une formation sociale (suivi psychosocial en cas de problèmes comportementaux graves) par les éducateurs
 - les usagers qui sont engagés dans le service « Bummelbus » (transport) ou « Bambini » (buanderie) reçoivent une formation technique sur le terrain
 - après 6 semaines, l'éducateur dresse un bilan de la période d'observation ensemble avec les encadrants du service formation et oriente l'utilisateur vers une équipe ; il

- communiqué également les résultats de ce bilan au chef d'équipe qui accueille l'utilisateur
- pendant son séjour chez FPE, l'utilisateur est suivi par le formateur ou le chef d'équipe (qui assure la supervision technique et donne un soutien psychosocial en cas de problèmes de motivation) et par l'éducateur (qui donne un soutien psychosocial en cas de problèmes comportementaux ou d'hygiène plus graves que le chef d'équipe ou le formateur ne sait pas résoudre seul)
- Il n'y a pas d'employés encadrés chez FPE
- Problèmes rencontrés par les usagers :
La plupart des usagers sont confrontés à un cumul de problèmes
- manque de motivation
 - consommation de drogues, dépendance d'alcool
 - mauvaise qualification car abandon des études
 - problèmes de logement
 - problèmes psychiques
- Problèmes rencontrés par les formateurs/encadrants :
- choix entre les priorités « formation/encadrement » et « productivité » :
Pour garantir un minimum de chiffres d'affaires permettant de couvrir la part privée du projet (25% des coûts), les encadrants sont obligés d'assurer une certaine productivité dans le travail réalisé par les usagers. Or, le public encadré est un public très fragile. La solution consiste dès lors à combiner les équipes de façon à regrouper des usagers avec des compétences et des degrés de motivation variables. Pour ce faire, les encadrants échangent très souvent leurs expériences entre eux. Cependant, ils manquent de formations en communication qui les aideraient à mieux gérer le suivi psychosocial des usagers au quotidien et à éviter du stress pour eux-mêmes (énervement, perte de patience). Actuellement cet aspect de la gestion des conflits est réglé en interne entre les chefs d'équipe et de site voire les éducateurs. Les situations restent gérables quand les équipes d'un même site sont peu nombreuses. Il en résulte deux niveaux de sources potentielles de conflits, dans la relation hiérarchisée d'une part, dans la relation d'égal à égal d'autre part. La convention collective de travail assure un quota de 2 jours de formation par an aux chefs d'équipe et ces jours sont en principe accordés pour des formations techniques. L'offre de formation continue du Luxembourg propose peu de formations socio-éducatives ou communicatives pour le personnel technique.
Proposition : offrir des formations de gestion des conflits tournées sur la pratique courante et les besoins régionaux aux formateurs, chefs d'équipes et contremaîtres en contact avec des usagers à problèmes multiples, éventuellement en prenant les éducateurs comme relais (multiplicateurs). Pour être vraiment « pratiques » la préparation de ces formations devrait inclure des visites sur le terrain et une analyse profonde des besoins de formation en communication des encadrants en fonction de leur vécu sur le lieu du travail avec les usagers. Offrir également des formations en gestion de groupes s'adressant à la communication interpersonnelle entre personnels formateur et encadrant.
 - manque d'encadrement psychologique des formateurs / encadrants :
Actuellement, les chefs d'équipes, les formateurs et les contremaîtres assurent aussi bien le suivi technique qu'une grande partie du soutien psychosocial des usagers. De plus, ils soutiennent les usagers en défendant leurs intérêts lors des contacts avec la clientèle.
Pendant la période du projet EQUAL, les encadrants ont apprécié l'échange avec les éducateurs/psychologues en place lors de cette période. Depuis la fin du projet EQUAL, le seul soutien psychologique des encadrants consiste dans les échanges informels entre les encadrants d'une part et entre les encadrants et les éducateurs d'autre part ainsi qu'à travers les réunions hebdomadaires de services des encadrants avec les éducateurs.
Proposition : instaurer un suivi psychosocial systématique des formateurs/ encadrants

4. Expériences de formation des formateurs/encadrants :

Les formateurs/encadrants présents ont suivi différentes formations, avant tout internes, tels que formation d'information sur les drogues, formation dans le contact avec des jeunes, certaines formations techniques. De manière générale, peu de temps a été consacré aux formations vu la contrainte de la productivité.

Formation EQUAL en collaboration avec ProActif :

- Formation en communication – thème « la confrontation bienveillante » par le consultant : « Trampoline » de Charleroi (B)
 - participants : formateurs internes, chefs de site, contremaîtres
 - durée : 2 x 1 jour
 - qualité de la formation :
 - points positifs :
 - description des expériences des formateurs provenant du milieu des drogues ;
 - mise à disposition d'un fil conducteur pour les entretiens de résolution de conflits avec les usagers
 - points négatifs :
 - trop centré sur la cible des toxicomanes à qui on offre un encadrement permanent. Or, chez FPE les usagers ne sont encadrés que pendant la journée et la cible des toxicomanes ne représente que 10% des usagers
 - la langue utilisée au cours de la formation était le français. Or, chez FPE la langue utilisée principalement est le luxembourgeois ou l'allemand. Vu que les encadrants n'ont pas pu s'exprimer dans leur langue maternelle, cela a été ressenti comme très fatigant pour eux de suivre le cours et les jeux de rôle ont été perçus comme artificiels et non adaptés à leur réalité ;

Proposition : offrir des formations en communication « pratiques », c'est-à-dire adaptées à la situation quotidienne des encadrants aux niveaux des thèmes, de la pédagogie et de la langue utilisée.

GLOSSAIRE

ACT	Accord de coopération transnational
ADEM	Administration de l'Emploi
CNFPC	Centre national de la formation professionnelle continue
CPG	Centre pénitentiaire Givenich
CPL	Centre pénitentiaire Luxembourg
DOCUP	Document unique de programmation
FEANTSA	Fédération européenne d'associations nationales travaillant avec les sans-abris
FSE	Fonds Social Européen
FPC	Formation professionnelle continue
MENFPS	Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle et des Sports
OEDT	Observatoire Européen des Drogues et des Toxicomanies
PAN	Plan d'Action National
PIC EQUAL	Programme d'Initiative communautaire EQUAL
PDD	Partenariat de développement
RELIS	Réseau national d'information sur les stupéfiants et les toxicomanies
RMG	Revenu minimum garanti
SNAS	Service national d'assistance sociale
UE	Union Européenne
VAE	Validation des acquis de l'expérience