

Podcast Turbulences

Introduction

Turbulences est un podcast du Département de l'emploi et de la cohésion sociale, en collaboration avec l'Université de Neuchâtel.

Occuper un emploi digne, satisfaisant et stable est une composante centrale du bien-être. Or, certaines personnes font face à des trajectoires professionnelles fragmentées, avec des interruptions et des réorientations, parfois synonymes de précarité. C'est à ces parcours que nous nous intéressons ici.

Les témoignages réunis mêlent différentes expériences en lien avec le marché de l'emploi et le système d'action sociale. Nos témoins présentent leur vécu, leurs souhaits et leurs doutes. À travers cette parole en « je », des faits de société émergent, comme l'influence du genre, de la migration, d'un souci de santé, ou d'un épisode de galère, ainsi que certaines inégalités structurelles contre lesquelles nous luttons.

Pour le plus grand nombre de la population neuchâteloise, les dispositifs sociaux en place fonctionnent, de manière efficace. Pourtant, nos témoins montrent qu'il y a encore des défis à relever ! Cela nous invite à explorer la diversité des besoins et à ouvrir – peut-être - de nouvelles possibilités.

Un podcast réalisé dans le cadre des Assises de la cohésion sociale disponible également sur la chaîne Spotify de l'État de Neuchâtel. Ce podcast est composé de 7 épisodes, enregistrés et publiés entre novembre 2022 et janvier 2023.

Table des matières

GORAN : « TRACER SA ROUTE » (NOVEMBRE 2022) -----	2
TANIA : « DANS LES COULISSES DU RECRUTEMENT » (NOVEMBRE 2022) -----	5
MARTINE : « SOUFFRANCES AU TRAVAIL » (DÉCEMBRE 2022) -----	8
JULIEN : « A LA RECHERCHE D'INDÉPENDANCE » (DÉCEMBRE 2022)-----	11
CATHERINE : « APPLIQUER L'ASSURANCE CHÔMAGE » (JANVIER 2023) -----	15
CHRISTINE : « GENRE ET EMPLOI » (JANVIER 2023) -----	19
MARGAUX : « MIGRATION ET EMPLOI » (JANVIER 2023)-----	23

Réalisation

Entretiens : Emmanuel Charmillot / Amandine Rey

Écriture : Emmanuel Charmillot

Montage : Amandine Rey

Transcription écrite : la version orale fait foi. L'oralité du langage a été pour l'essentiel respectée.

Les prénoms sont fictifs.

Épisode 1 – Turbulences

Goran : « Tracer sa route » (novembre 2022)

Voix off : Nous recevons aujourd'hui Goran, diplômé en lettres et sciences humaines de l'Université de Neuchâtel et actuellement usager du service social et en contrat d'insertion socio-professionnelle dans une institution culturelle. Son parcours révèle les défis qui, parfois, jalonnent la vie professionnelle, notamment les difficultés pour obtenir une stabilité de l'emploi. Grâce à sa riche expérience, son témoignage nous renseigne aussi sur son vécu en tant qu'utilisateur de différentes mesures de réinsertion ; en particulier le sentiment de dépendance et de perte de dignité et d'autonomie ressenti vis-à-vis de l'institution et de l'employeur.

Goran : Bonjour, je vous écoute. Donc vous voulez parler de mon parcours, c'est ça. Alors écoutez, je suis né à Belgrade et avec mes parents on est arrivés dans les années 75, quelque chose comme cela. Déjà à Vevey dans le Canton de Vaud et ensuite dans le Canton de Neuchâtel au Locle. Voilà une jeunesse un peu classique, tout ce qu'il y a faire, école, etc. Après coup je me suis orienté vers l'université, j'ai eu la chance on va dire de pouvoir faire des études. Et euh j'avais commencé par sciences politiques à Genève. Disons qu'il n'y avait pas toujours des Ferrero à offrir donc ça ne s'est pas toujours bien passé. Et puis, j'ai toujours été intéressé, je ne sais pas si c'est par mes origines, par l'altérité, la culture de l'autre. Ce qui fait que naturellement je me suis orienté vers la sociologie et surtout l'ethnologie à l'Université de Neuchâtel. Alors la suite de ma trajectoire. Alors l'université nous prépare à plein de belles choses théoriques, maintenant la vie est différente. Donc en recherche d'emploi. C'était une période un peu difficile. Peu importe les origines ou autres, ou milieu social, de trouver un travail. Donc une petite bataille on va dire pour essayer de trouver un poste dans le domaine social ou culturel. J'ai quand même réussi, je sais plus c'était quoi le premier boulot. Ah oui, c'était dans une entreprise de réinsertion à la Chaux-de-Fonds. De la réinsertion socioprofessionnelle de gens en difficultés qui étaient à l'aide sociale. Et c'est là que ça se gâte un petit peu... Comment vous dire, ça s'est relativement bien passé avec les personnes dont je m'occupais, un petit peu moins avec la direction. Ouais, je n'aime pas être tellement critique, mais comment vous dire ça. Déjà à cette époque, le social c'était une affaire administrative. Je devais employer des gens... Enfin employer ; avoir des contrats de réinsertion dans la maintenance de bâtiments. Disons que ce qui m'avait choqué à l'époque c'était d'entendre mon directeur dire « ils ont quand même signé un contrat, ils doivent être là quoi ». Donc j'étais un peu surpris d'entendre ça, parce que c'est quand même des gens cabossés comme on utilisait le terme à l'époque. Quand on est cabossé on ne réagit pas au doigt et à l'œil comme une personne non cabossée on va dire. Donc euh... Il y a eu quelques frictions en interne, mais bon ça c'est inhérent un petit peu au travail. Donc voilà ça s'est terminé par un licenciement sans réel motif, parce que le motif ils ne veulent pas me le donner parce qu'ils savent très bien que... Voilà s'il y a un motif on peut toujours contre-attaquer. C'était un licenciement on va dire, je ne sais pas comment dire, un licenciement a priori...

Voix off : Après ce licenciement, Goran se retrouve au chômage et entreprend différentes démarches de recherche d'emploi. Il occupe différentes positions dans le domaine culturel et social, ainsi que des placements par le chômage puis par le service social. Durant près de 20 ans, il multiplie ainsi les expériences, sans que cela ne débouche sur un emploi stable et satisfaisant. Aujourd'hui en contrat d'insertion socio-professionnelle – abrégé contrat ISP – dans une institution culturelle, nous avons demandé à Goran quel regard il porte sur les mesures de placement ?

Goran : Alors [rire], petite parenthèse, quand il y a un placement, ça débouche rarement sur un emploi. Voilà, moi ça fait plus de trois ans que je suis placé où je suis placé. Donc voilà il y a des gens qui ont

des placements depuis 10 ans, dans des services de la commune. Donc c'est quand même étonnant qu'après 10 ans il n'y a pas de boulot et ils continuent à prolonger le gars en ISP.

Voix off : Ce phénomène, vous pensez que ça peut détruire la personne, lui faire penser que c'est de sa faute ?

Goran : Excellente question. C'est que l'institution de toute façon vous pousse à vous remettre en question. Que ce soit le chômage, l'aide sociale ou les placements, donc vous êtes toujours en fait dans une espèce de remise en question « est-ce que j'ai bien fait ? ». Je pense que oui ça a un impact. Moi je l'ai un petit peu vécu à travers tout ce que j'ai pu vivre. Vous vous remettez en question un peu sur tout ce que vous avez pu vivre. Vous imaginez bien que ce n'est pas toujours quelque chose de très évident. Quand on vous propose un poste « moi, mais c'est un honneur, merci beaucoup ». Enfin, on est presque flatté qu'on nous propose un truc. On dit on ne le mérite pas quoi. Donc c'est un peu le sentiment que j'ai moi. C'est que vous êtes dans une dépendance, que ce soit l'aide sociale ou le chômage, vous êtes dans une dépendance par rapport à votre pseudo-employeur et c'est malsain. Moi j'ai cette chance aujourd'hui que je suis placé, que j'ai un chef très sympathique on va dire. Bien que je sois placé, on m'a confié une sorte de pouvoir... Un pouvoir décisionnel et de représentation. Ce qui est assez agréable. Donc là, ça vous change un petit peu de position. Je ne dis pas qu'on se la pète, mais on se dit voilà « moi j'ai aussi mon mot à dire et il y a quelqu'un derrière qui m'écoute et qui me respecte et s'il n'est pas content et bien je le saurai mais voilà »

Voix off : Goran parle ainsi des questions de reconnaissance et de dignité, qui vont de pair avec des questions structurelles, sur lesquelles il revient plus tard dans son témoignage. On entend aussi dans son discours que si le placement actuel est satisfaisant, l'instabilité de l'emploi persiste. Cette situation, parfois qualifiée « d'intégration incertaine », est difficile à vivre, et aux yeux de Goran les acteurs et actrices du système de l'action sociale auraient peu de possibilité pour stabiliser sa situation.

Goran : Il n'y a pas grand-chose à faire, que ce soit pour l'ORP ou pour les services sociaux. Ils n'ont pas de marge de manœuvre. A part vous dire « ah mais c'est dommage, ah mais c'est bête, mais persévérez, ça va aller, il y aura un boulot d'ici quelque temps ». La personne est en activité [placement]... Là j'ouvre une parenthèse, ça me fait toujours rire, comme ça il retrouve un rythme. Mais on a tous un rythme quoi. Voilà le multimillionnaire qui va bosser à 11h00 il a son rythme. Pour nous c'est peut-être inadmissible parce qu'on se lève à 8h00. Mais il a son rythme. Et on ne va pas lui dire « mec il faut que tu réinsères, il faut quand même se lever à 8h00 parce que là ça ne va pas du tout. » Jeff Bezos merde quoi... Bref, vous voyez ce que je veux dire. Donc déjà cette histoire, cette espèce de maxime « vous retrouvez un rythme », c'est gonflant et c'est discriminant je trouve. Il y a des contraintes, là aussi je suis d'accord. Ce qui me pose souci actuellement... Là aussi, il me semble que c'est une gestion de comptes, il n'y a rien de plus. Avec 8-900 francs par mois... Et encore, quand vous payez vos factures il ne vous reste pas autant. Voilà, on enlève la dignité j'ai l'impression, mais ça c'est personnel. Moi comme je vous disais, parce qu'il n'y a pas vraiment de suivi, moi je trace ma route. C'est comme j'ai vu récemment mon assistante, « ça va vous êtes motivé ? » Et je lui ai dit « mais vous croyez que j'ai le choix d'être motivé ? » J'aimerais bien avoir ce choix et me dire est-ce que je suis motivé ou pas aujourd'hui à aller bosser, mais je n'ai pas le choix.

Voix off : les injonctions à poursuivre les efforts et à continuer à travailler dans un climat d'instabilité de l'emploi, de faibles conditions matérielles et de perte de dignité semblent agacer Goran. Pour terminer, nous lui avons demandé de mentionner d'éventuelles pistes qui pourraient l'aider lui ou d'autres personnes usagères de prestations sociales qui cherchent à se réinsérer professionnellement.

Goran : Je ne sais pas ce que ça va donner, mais à mon avis il faudrait peut-être aussi un peu former des... J'aime pas du tout ce terme parce que c'est très moderne des « Coachs » et ça sonne gonflant.

Tout le monde est coach aujourd'hui. Mais qu'il y ait des prises de conscience qu'il y a des gens qui souhaitent travailler et les conditions aujourd'hui sont difficiles et que l'aide sociale ne peut pas juste donner une aide financière sans rien. On a des attentes aussi, ce n'est pas parce que c'est le bout de chaîne. Il faudrait peut-être se dire « est-ce qu'on ne pourrait pas élargir un peu les compétences du service social ? » Pour rebondir un peu sur ce que je disais au début quand j'ai bossé dans l'entreprise de réinsertion. J'essayais de donner des outils aux gens. Donc je faisais pour qu'ils puissent réagir par eux-mêmes, avoir des réactions... Avoir le bon réflexe pour certaines choses. Je ne suis pas le gardien des normes mais je donnais juste des outils en disant « bin tu as un entretien, essaie de faire-ci, essaie de faire cela. » On essayait de trouver des moyens pour qu'il puisse trouver une forme d'indépendance et pas que je l'accompagne chaque fois en entretien. Et moi c'est plutôt dans ce sens-là de réagir... Que ce soit l'ORP, les sociaux, ou autres. C'est qu'on puisse donner... Qu'il y ait un discours commun. Voilà qu'on mette nos forces ensemble. Voilà « nous on a ces possibilités, toi tu es là, essayons de construire quelque chose ensemble »

Voix off : Nous tenons à remercier Goran pour ce témoignage, qui permet de mettre en avant les difficultés, les doutes, et les espoirs d'une personne qui cherche à stabiliser sa situation professionnelle depuis de nombreuses années. Ces expériences s'insèrent évidemment dans un cadre large, dans lequel interviennent non seulement d'autres acteurs et actrices mais également des facteurs économiques et structurels.

Episode 2 – Turbulences

Tania : « Dans les coulisses du recrutement » (novembre 2022)

Voix off : Nous recevons aujourd’hui Tania, directrice RH d’une importante entreprise du Canton de Neuchâtel. Grâce à sa riche expérience, son témoignage nous renseigne sur les processus de recrutement, l’interprétation des interruptions professionnelles, des pistes qu’elle entrevoit pour y faire face ainsi que les changements structurels auxquels sont confrontés certaines grandes entreprises.

Voix off : Pour débiter, nous avons demandé à Tania de nous expliquer comment se passe la lecture d’une candidature et à quels aspects elle prête attention :

Tania : Je ne fais pas attention à la mise en page, ce n’est pas quelque chose qui m’interpelle beaucoup. Mais c’est plutôt une consistance dans l’évolution, dans le parcours de la personne. Qu’on ait quand même un fil rouge conducteur. Il ne faut pas que les CV soient trop longs non plus. Parce qu’on n’a pas envie de lire un CV de trois pages. Quelque chose sur deux pages. Et ensuite on trie en fonction... En général j’échange toujours avec le responsable qui recrute. Et je dis toujours qu’est-ce qu’il faut absolument que la personne ait. On sait qu’on ne va pas trouver la perle qu’on veut si on prend trop éléments. Mais on s’intéresse à ce qui est absolument nécessaire pour le poste. Et bien on y va et on scrute les CV.

Voix off : Dans ce processus, Tania est parfois confrontée à des CV qui révèlent une trajectoire fragmentée, dans laquelle émerge un manque de consistance, pour reprendre ses termes. Comment réagit-elle face à ces profils ?

Tania : Il y a toujours une explication à pourquoi il y a un trou sur le CV. Ou pourquoi on a eu une période de chômage, de nos jours celui qui n’a pas eu une période de chômage, pour moi il fait partie des chanceux. Pour moi c’est quelque chose qui n’est pas du tout problématique, quand on reçoit la personne, on pose la question et l’explication nous convient ou ne nous convient pas. Peu importe. Mais ce n’est pas éliminatoire pour moi. Un jour quelqu’un m’a dit qu’on a plus une profession unique. On a rarement un parcours professionnel juste dans un métier et on termine notre carrière dans le métier. Moi je suis très ouverte à des orientations et au contraire ça prouve aussi une ouverture d’esprit du candidat. Alors moi je demande toujours au candidat de me raconter leur histoire professionnelle. J’aime bien comprendre d’un poste à l’autre pourquoi ils sont partis. Pourquoi ils ont quitté, quelles étaient les raisons de partir, des choix, des décisions finalement de faire un voyage autour du monde. Et après il y a un jugement qui est fait, une interprétation de... ça me paraît justifié ou pas.

Voix off : On comprend ainsi qu’avoir des interruptions liées à des réorientations ou des expériences diverses n’est pas éliminatoire pour Tania. Mais qu’est-ce qui le serait ?

Tania : Si je ressens en entretien typiquement que bon les blancs voilà. Parce que ça peut être ça aussi. J’ai travaillé une année, je suis parti voyager, j’ai travaillé une année je suis reparti voyager. Et moi mon but dans la vie c’est de voyager. Et bien cela typiquement ça pourrait être éliminatoire. Parce que moi j’ai besoin de quelqu’un qui reste. On a tous sa transparence et tant mieux, mais quelque part ça pourrait être un élément où je me dis et bien non. Parce qu’il n’est pas très stable quoi. Il n’a pas forcément envie de venir, il a plutôt envie de gagner un peu d’argent et puis repartir.

Voix off : On l'entend, une certaine garantie de stabilité et de fiabilité semble importante pour elle. Dans ce registre, comment se passe l'arrivée de personnes placées par des institutions ? Nous lui avons posé la question :

Tania : J'ai eu quelques... Plus des services sociaux des candidats qui nous avaient été envoyés. Honnêtement je n'ai pas un souvenir impérissable. Où la personne elle rentrait de soirée je pense. J'ai eu des cas, pas du chômage, du service social, où je rappelais derrière en disant « mais je prends du temps pour recevoir cette personne » ... On échange d'abord on part du principe que c'est quelqu'un qui va répondre aux attentes. L'attitude n'y était pas. Je pense que ce n'est pas toujours le cas, mais ce n'est pas toujours évident.

Voix off : Ces situations questionnent sur ces tentatives de réinsertion professionnelle, sur l'adéquation des personnes envoyées et certainement sur l'équilibre à trouver entre contrainte et choix d'un placement. Tania a également mentionné des épisodes où les personnes ont finalement été engagées, après une période de quelques mois financée par l'assurance chômage.

Tania : [...] Donc la collaboration elle est bonne. Je pense quand dans les périodes où le taux de chômage est élevé, on pourrait même avoir plus d'échange. Il y a eu des périodes durant lesquels il y a eu des taux de chômage qui étaient relativement élevés. Et on ne recevait pas beaucoup de candidatures. Et pourtant je pense qu'il y a des gens qui étaient au chômage qui auraient pu correspondre

Voix off : Et comment serait-ce possible de renforcer les liens entre les personnes en recherche d'emploi et les entreprises ?

Tania : Je pense sous forme de stage, ou finalement l'employeur n'a pas vraiment de besoins au niveau d'effectif. Mais le chômage les rémunère. Et qu'il y ait une démarche qui soit faite où on prend la personne, elle ne coûte rien à l'employeur qui n'a réellement pas de besoin, mais qui peut venir découvrir et acquérir une expérience. Parce qu'en fait c'est aussi compliqué une personne qui est longtemps au chômage, c'est difficile de se remettre en activité. Parce qu'on sait que sur un CV, quand on a été trop absent, souvent c'est même différent des petits trous, si ça fait trois ans qu'on ne travaille plus... Même une maman qui a voulu élever ses enfants, elle a voulu se consacrer sur sa famille mais on sait qu'elle a plus pratiqué depuis 3,4,5 ans. C'est difficile pour un employeur de se dire, elle sait encore les nouveaux moyens informatiques. Donc on a tellement de CV, donc on va dire j'en ai un meilleur donc je convoque celle qui est meilleure. Donc quelque part, si on arrive à les remettre dans la routine du travail et à prouver qu'ils ont travaillé les six derniers mois, je pense que quand on lit un CV d'une personne qui est 18 mois au chômage mais qui a pratiqué 6 mois, je pense que ça peut aider.

Voix off : Sortir du marché de l'emploi durablement semble rendre le retour compliqué. Toutefois les personnes qui n'occupent pas un emploi rémunéré, s'engagent souvent dans d'autres types d'activités – volontairement ou pas – comme dans l'exemple mentionné par Tania d'une personne qui élève ses enfants. Un rôle que l'on pourrait d'ailleurs qualifier de manager d'un projet familial. Alors, comment les compétences développées en dehors du marché de l'emploi sont-elles prises en compte dans un processus d'embauche ? Tania nous a notamment parlé du bénévolat :

Tania : Alors moi je le prends en compte en me disant que c'est une personne qui a envie de travailler. Qui fait du bénévolat donc cela veut tout dire. Cela montre sa motivation. Donc moi c'est positif. Typiquement moi j'ai eu un entretien ce matin avec un candidat. Et puis, il a son parcours et a un moment donné il me dit « j'ai mis que je fais de la politique » il me dit « vous en pensez quoi, ça gêne dans mon CV » et je lui ai dit « Et bien le poste pour lequel on se voit aujourd'hui c'est un poste où j'ai besoin de quelqu'un qui aime échanger et qui aime aller au-devant des gens. Quelqu'un qui aime l'être

humain, donc je pense que tout ce qui peut être mis sur un CV et qui ne dure pas deux semaines, mais qui a quand même une certaine durée, il faut le mettre. Je pense qu'il y a des gens qui ne valorisent pas assez ce qu'ils font. À l'époque on regardait les hobbies, ça donne des pistes. Typiquement je pense que c'est important. Ça donne des informations et on en sait plus... L'important c'est qu'à la fin de l'entretien moi j'ai une idée de la personne.

Voix off : Toutes ses activités en dehors du marché de l'emploi, grâce auxquelles les personnes développent une large diversité de compétences, ne semblent ainsi pas toujours suffisamment reconnues. Pour terminer, nous avons demandé à Tania s'il y a, du côté de l'employeur, parfois des difficultés pour trouver des candidates et des candidats ?

Tania : C'est ce qui est polymécanicien. J'ai eu un entretien la semaine passée, on l'a directement mis en journée d'essai. La même semaine il avait quatre entretiens. Il avait le choix, ça s'est joué à la distance, il a trouvé quelque chose à 10 minutes de chez lui plutôt qu'à 35. Le problème c'est qu'il y a de moins en moins de jeunes intéressés à être formé dans ces métiers, donc si on n'a plus personne qui veut être formé, après on est en manque. On n'a plus personne pour occuper les postes qui sont partout demandés. Dans la qualité aussi c'est compliqué, au niveau des profils, il n'y a pas de formation en Suisse, donc c'est souvent des personnes qui viennent de France. Il n'y en a pas non plus énormément.

Voix off : Un marché de l'emploi équilibré nécessite une adéquation entre l'offre et la demande d'emploi, ce qui n'est pas toujours le cas comme dans les exemples mentionnés. Par ailleurs, les aspirations changent chez les candidates et candidats potentiel-le-s et des préoccupations en matière de gestion vie privée – vie professionnelle se renforcent :

Tania : Les générations 20-35 ans c'est même plus le salaire, c'est la qualité de vie. Pas trop loin, proche de la maison, etc. Avant c'était simplement de trouver un travail. Maintenant ils peuvent se permettre de challenger ce qu'on offre. Un des 20-30 ans, alors « moi j'aimerais du 80 », nous a 20 ans on voulait juste bosser. En fait ils n'ont plus ce besoin d'autant d'argent c'est l'équilibre vie privée vie professionnelle. Le problème c'est qu'il y a de moins en moins de jeunes intéressés à être formé dans ces métiers, donc si on n'a plus personne qui veut être formé, après on est en manque. On n'a plus personne pour occuper les postes qui sont partout demandés.

Voix off : On l'entend, dans un marché du travail en constante mutation, les ambitions des entreprises et les aspirations des employées entrent parfois en tension ; ou du moins révèlent des attentes qui ne sont pas forcément alignées. Ainsi, si le discours de Tania souligne la centralité de l'emploi rémunéré dans la perception d'un parcours de vie jugé comme stable et consistant, et donc légitime par les employeuses et employeurs, il pose également la question de la reconnaissance – économique, mais aussi certainement sociale et politique – des composantes extraprofessionnelles, individuelles et collectives, qui permettent une vie digne et épanouie.

Nous tenons à remercier Tania pour ce témoignage, qui permet de mettre en avant la perspective d'une directrice RH à propos du caractère fragmenté de certaines trajectoires professionnelles. Si le secteur économique occupe un rôle central à propos de ces enjeux, on comprend également qu'ils s'insèrent dans un cadre large, dans lequel interviennent non seulement d'autres acteurs et actrices mais également des facteurs sociaux et structurels.

Episode 3 – Turbulences

Martine : « Souffrances au travail » (décembre 2022)

Voix off : Nous recevons aujourd’hui Martine, 57 ans, actuellement bénéficiaire de l’assurance invalidité – abrégée AI – à 50% et employée dans un atelier d’imprimerie d’une fondation qui accompagne des personnes en situation de handicap. Martine est satisfaite de sa situation actuelle, mais elle est passée par des expériences personnelles et professionnelles difficiles. Elle a notamment vécu plusieurs licenciements, puis des périodes d’épuisement et de burn out avant d’obtenir une reconnaissance AI et de sortir du premier marché de l’emploi. Son témoignage nous apprend que si le travail peut être source d’épanouissement, il peut aussi être la source de souffrances, tant physiques que morales, et questionne ainsi sur la prise en compte de ces éléments par les employeurs et employeuses.

Voix off : Martine a débuté par une formation de secrétaire dans une école privée, avant de réaliser un séjour linguistique en Angleterre à la fin des années 80.

Martine : Après avoir eu ce diplôme de secrétariat, je suis partie une année et demie en Angleterre pour parfaire mon anglais. Je serais bien restée, mais vu le taux de chômage très très très élevé là-bas en Angleterre, je n’ai pas pu rester. En rentrant d’Angleterre, j’ai fait mes offres d’emploi et j’ai trouvé un premier travail aux Bois, dans les franchises Montages. Et au bout de quelques années, il y a eu une restructuration, donc licenciement, chômage.

Voix off : Après ce premier licenciement, elle retrouve relativement rapidement du travail comme secrétaire dans l’horlogerie. Mais ce nouvel emploi se termine également par un licenciement.

Martine : C’est-à-dire que j’étais engagée par le père, dans l’entreprise, et c’est le fils qui ne pouvait pas me voir dès le premier jour qui m’a licencié. Le père avait légué l’entreprise à son fils. Et le fils il a dégraissé, et j’étais dans le lot. Par la suite, l’entreprise a fait faillite.

Voix off : Martine se retrouve au chômage. Si d’un côté elle admet que c’est un soulagement à cause des mauvaises relations de travail, elle regrette n’avoir pas pu conserver son emploi. A travers le chômage, Martine bénéficie de différents placements. Elle décroche finalement un emploi, mais son nouvel employeur a une gestion humaine et financière douteuse.

Martine : Après j’avais trouvé dans une entreprise de luminaire. Malheureusement, au bout de quatre mois, l’entreprise a fait une faillite frauduleuse. C’est-à-dire que le patron ne payait pas les factures, parce que je me rendais bien compte que tous les classeurs de factures étaient impayés. Donc lui il a été puni. Et les employés, y compris moi, j’ai dû être remboursée séance tenante au tribunal. Bon j’ai eu de la chance, comme ce n’était pas de ma faute et que normalement il fallait travailler six mois pour retrouver du chômage alors que j’avais travaillé que quatre mois, alors là le chômage n’a pas fait d’histoire avec moi, heureusement, et j’ai pu avoir mes indemnités de chômage.

Voix off : Martine se retrouve donc une nouvelle fois au chômage, une période qu’elle nous a présenté comme pénible. Elle poursuit les recherches d’emploi, mais souvent ses candidatures restent sans réponse.

Martine : Ce que je trouve scandaleux... Quand on demande quelque chose, on pourrait avoir des réponses, même négatives. Là le chômage m’a payé des cours d’opératrice en horlogerie. Pendant 10 mois. Et je me déplaçais tous les jours à Tramelan pour faire ces cours. Et il y avait des périodes de

stage dans les entreprises qui m'ont beaucoup plu, pour prétendre au diplôme, que j'ai obtenu en 1999.

Voix off : Après cette formation, elle obtient un travail au Locle, où elle décide d'emménager après les trois mois d'essai. Elle travaille quatre ans dans le service après-vente de l'entreprise. Tout avait bien commencé, mais les conditions se sont ensuite dégradées...

Martine : Au début j'étais dans un service après-vente dans une entreprise reconnue de la région. Tout se passait bien. Et vers la fin, il y a eu de la méchanceté de la part des collègues. On a dû changer de chef et c'était la dégringolade au niveau de l'ambiance. C'était toujours des moqueries, de la jalousie. J'avais même une collègue qui était jalouse de mes diplômes. Et puis vous voyez un peu l'ambiance. J'ai dû me mettre en arrêt maladie pendant 2 mois. Quand je suis revenue de maladie, ils m'ont viré. Toujours une espèce de rejet. Pour finir pour les collègues, j'étais un peu la boniche. J'ai essayé de discuter, mais comme il y avait cette fameuse collègue qui était jalouse, qui était là depuis un certain nombre d'années, mais ils croyaient plus la collègue que moi. Il n'y a jamais eu de coup, mais c'était surtout verbal. Comme j'étais tout le temps brimé dans ce poste de travail, je me laissais un peu faire finalement.

Voix off : Martine se retrouve donc en arrêt. Elle est suivie par un médecin généraliste qui lui prescrit des médicaments. Elle nous a expliqué que pendant cette période pénible elle n'a pas envisagé de quitter son emploi. Ceci notamment à cause de la peur de ne pas en retrouver.

Martine : Dans un certain sens, j'aurais presque dû donner mon congé et retrouver du travail. Quand j'y pense maintenant. Mais sur le moment, quand on est vraiment brimée, et qu'on ne voit pas le bout du tunnel, on arrive plus à trouver les solutions adéquates.

Voix off : Durant cette période, elle bénéficie du soutien de proches, notamment d'une ancienne collègue avec qui elle avait noué de bons liens ainsi que de son père. Après le licenciement, elle recommence à nouveau les recherches d'emploi à travers le chômage :

Martine : Je suis restée un bon moment au chômage. Et j'ai trouvé un poste de travail à Cornaux. Mais là c'est moi, sur la demande du chômage, qui ai dû donner mon congé avec effet immédiat. Le patron ne payait pas les salaires. Le patron devait fournir des documents pour le chômage, comme quoi je travaillais bien dans l'entreprise. Mais c'est moi qui devais remplir sur l'ordinateur ces documents. Et les imprimer et les mettre sous le nez du patron. Mais il refusait de signer. Il était vraiment, je m'excuse du terme, il était bordelique.

Voix off : Cet épisode professionnel s'est terminé au tribunal avec la protection juridique du chômage. En parallèle, la santé de Martine s'est dégradée...

Martine : C'est là que les problèmes de santé sont apparus et j'ai fait des burn out. Comme vous pouvez imaginer. Et en même temps j'avais aussi mon père qui n'était pas bien. J'ai dû le mettre dans un home parce que ça n'allait plus. Il me réveillait la nuit pour que je descende le relever. Pour finir, il était à l'hôpital. Je n'étais pas bien. J'étais toujours fatiguée, je n'avais pas le moral. J'étais allé chez le médecin, et c'est là qu'il m'a dit « vous faites un burn out. » Et en 2013 j'ai fait un mois à Préfargier. Ensuite j'étais à l'hôpital de jour pour me remettre et là ils se sont décarcassés pour que je sois à l'AI et pour que je puisse trouver un emploi adéquat dans le cadre l'AI. Au départ je n'étais pas tellement chaude d'avoir l'AI parce que je voulais rester dans le monde du travail classique. Et puis pour finir j'ai vu qu'il n'y avait pas de possibilités autrement. Il a bien fallu que j'accepte.

Voix off : Durant l'attente de la demande AI, Martine était d'abord inscrite au chômage puis auprès des services sociaux. Elle a dû attendre trois ans, de 2013 à 2016, pour obtenir l'AI. Dans son cas à 50%, elle a donc dû poursuivre les recherches d'emploi en parallèle.

Martine : Comme vous pouvez l'imaginer c'est très long d'obtenir une aide AI. Bon j'ai dû aller plusieurs fois à Nyon pour me faire expertiser par plusieurs médecins. Et puis j'ai obtenu le 50% de l'AI parce qu'ils estimaient que je pouvais travailler à 50 % dans le monde du travail normal. Au départ que j'avais l'AI, ils m'ont demandé de faire des offres d'emploi. J'ai dit ce sera un échec. J'ai quand même fait des offres d'emploi pour prouver ma bonne foi. J'ai donné donc les réponses que j'ai eu et ils se sont rendus compte que j'avais raison.

Voix off : On l'entend, la trajectoire de Martine est particulièrement fragmentée, marquée par de nombreux arrêts maladie. Les employeurs et employeuses étant souvent à la recherche de parcours professionnels consistants, nous avons demandé à Martine comment elle mentionnait les différentes interruptions dans son CV, notamment celles liées à des problèmes de santé.

Martine : On m'avait conseillé de ne pas les ajouter, parce que ça peut être un frein pour retrouver du travail. Je n'en discutais pas trop parce que je n'avais pas envie qu'on me rejette à cause des burn out que j'avais eu. Ce n'était pas par honte, mais par peur de ne pas retrouver du travail dans le classique.

Voix off : En parallèle, l'hôpital de jour avait débuté les démarches avec un atelier de réhabilitation et d'occupation, qui a permis à Martine d'intégrer un atelier d'imprimerie en 2015. Nous lui avons demandé comment se passe cette activité, dans laquelle elle s'engage encore aujourd'hui.

Martine : Alors très bien. Le fait de pouvoir retravailler, même à 50% c'est déjà un plus pour moi. Donc là je travaille à l'imprimerie. On fait tout ce qui est encartage, assemblage, et plein d'autres travaux. C'est un travail qui me convient parce que ça ressemble à mon métier de secrétaire. Et l'ambiance c'est de l'eau et du vin.

Voix off : En parallèle de ce travail dans une fondation qui accompagne des personnes en situation de handicap, et déjà avant cette activité, Martine a toujours été active et s'est pleinement engagée dans du travail non-rémunéré :

Martine : Je donne les cours de tricot comme vous avez pu voir. Et ainsi que la pyrogravure aussi. Et je fais partie maintenant aussi depuis quelques années du club Alpin. Et là, je vais régulièrement dans les chalets pour donner des coups de main pour les nettoyages du chalet. Pour la corvée de bois. Franchement, on est une belle équipe.

Voix off : Ces activités, dont l'importance tant au niveau personnel que collectif est parfois sous-estimée, lui apportent beaucoup de plaisir et contribuent grandement à stabiliser sa santé. Elle se dit actuellement satisfaite de sa situation :

Martine : Pour le moment tous mes souhaits sont exaucés. Déjà d'être dans le monde du travail, même si c'est à l'AI. On est une belle équipe là au travail. C'est du plaisir de se lever.

Voix off : Nous tenons à remercier Martine pour ce témoignage. Après de multiples échecs dans le premier marché de l'emploi, expliqués par des facteurs personnels, mais aussi de conjoncture économique et de mauvaises ambiances de travail, la santé de Martine s'est fragilisée. Si elle est aujourd'hui satisfaite de sa situation, sa trajectoire interroge : non seulement sur les possibilités et dispositifs de protection des personnes dont la santé se détériore, parfois de façon invisible, au fil de leur carrière professionnelle, mais également sur les éléments structurels qui participent à vulnérabiliser certains individus.

Episode 4 – Turbulences

Julien : « A la recherche d'indépendance » (décembre 2022)

Voix off : Aujourd'hui nous recevons Julien, 33 ans, actuellement employé comme opérateur régleur dans une importante entreprise du Canton de Neuchâtel. Sa trajectoire a été marquée par d'importantes ruptures – licenciement, chômage, aide sociale – rendues particulièrement difficiles par une configuration familiale qui a obligé Julien à s'occuper de sa mère malade, à devenir ce que l'on appelle un proche-aidant. Son témoignage nous renseigne sur le manque de reconnaissance des heures passées à s'occuper d'un membre de sa famille, sur la précarisation invisible que cela peut entraîner, ainsi que sur les ressources individuelles que Julien a dû mobiliser pour accéder à un emploi stable et retrouver une autonomie personnelle et institutionnelle.

Voix off : Julien, qui a grandi à la Chaux-de-Fonds dans les années 90, nous a tout d'abord parlé d'un épisode qui a marqué son adolescence et à la suite duquel il a été suivi par une curatrice pendant de nombreuses années.

Julien : Ma mère a fait une tentative de suicide, je me suis retrouvé seul à la maison pendant trois mois. Je continuais à aller à l'école. Je faisais ma bouffe, ma lessive... Et j'avais 13 ans. Mais je le faisais et c'est tout ! Je me suis retrouvé seul. Et personne n'était au courant. Ma mère était suivie au centre psychosocial, mais personne ne s'est dit « mais tiens, elle avait un fils. Ah tout d'un coup il refait surface. » Et c'est même moi qui me suis déplacé, je m'en souviendrai toujours, au service de protection des adultes et des mineurs à la chaux-de-fonds et qui ai fait une demande de curatelle. Et après j'ai été placé en foyer. Je n'avais pas envie d'y aller. Mais bon voilà, ma mère se retrouve à l'hôpital, pour eux je n'étais pas capable de me gérer.

Voix off : Durant cette période dans le foyer, Julien réalise un apprentissage de mécapratricien, un métier dans le domaine de la production industrielle. Il quitte le foyer et prend un appartement à Neuchâtel à l'âge de 17 ans. Après son apprentissage, il se fait engager par l'entreprise dans laquelle il s'est formé. Toutefois, pour des raisons de restructuration économique, Julien est licencié après une année et se retrouve au chômage. Nous lui avons demandé comment il a vécu cette période.

Julien : Alors ce licenciement, je ne l'ai pas mal vécu. Mais c'est une période économique, on m'a licencié. Pour moi j'allais retrouver du boulot ailleurs. J'ai fait mon inscription au chômage. Ce qui est mal tombé c'est que en même temps ma mère m'a appelé pour me dire qu'elle était atteinte du cancer. Elle était très malade. Elle allait se faire opérer. Elle ne savait pas comment ça allait évoluer. Ma sœur étant donné qu'elle avait quatre gamins, difficile de s'occuper de la mère. J'étais la seule personne qui était là pour l'aider. Et bien moi, de m'occuper de son appartement, de faire ses courses, de sortir son chien. De m'occuper d'elle. De devoir la lever, de l'amener aux toilettes. De la faire vomir, et j'en passe des vertes et des pas mures. Et à côté j'avais le chômage. Il fallait encore que je descende au chômage. C'est pour ça, à un moment donné je n'arrivais plus à suivre. Et le chômage j'y allais plus. Je ne pouvais pas. Et payer le train pour descendre à Neuch et remonter à Chaux-de-Fonds. Et après j'ai fait des demandes à Neuchâtel pour savoir si je ne pouvais pas aller au chômage à chaux-de-fonds, mais je ne pouvais pas aller au chômage à Chaux-de-Fonds, « Non, vous êtes domicilié à Neuchâtel ». J'étais là, « mais ça va ou quoi, vous les payer les billets de train ? » « ça se passe comment ? ». Entre chômage et famille, j'ai opté famille. Donc c'est vrai que mon parcours de vie m'a forcé à grandir beaucoup plus vite que certaines personnes quoi. Mais après je ne le regrette pas.

Voix off : On l'entend, Julien a consacré son temps à s'occuper de sa mère malade et ne pouvait ainsi pas répondre à toutes les obligations du chômage. Nous lui avons demandé comment le chômage a pris en compte sa situation personnelle :

Julien : Ils s'en fichent. Ils ne sont pas là pour ça. Que ma mère elle a eu le cancer ou pas, ils s'en tapent. Je dois aller aux entretiens, aux rendez-vous. Vous ne pouvez pas vous présenter à un entretien, alors oui on va vous donner un autre rdv, certes. Ce n'est pas le problème. Mais il y a les pénalités. Est-ce que je pouvais me permettre d'avoir des pénalités encore derrière. Non... J'avais un appartement à payer. J'ai une vie à vivre. J'ai ma mère qui n'allait pas bien. Et les trajets entre chaux-de-fonds et Neuchâtel pour faire les entretiens, je ne pouvais pas me permettre. Je ne pouvais pas me permettre. Mais ils ne laissent pas le choix.

Voix off : Cette situation pose la question de la reconnaissance du travail réalisé par des proches-aidants ; des contributions essentielles et gratuites qui permettent à la collectivité de faire d'importantes économies financières. Pendant cette période intense, Julien a perdu ses indemnités de chômage et sa situation s'est ensuite fortement détériorée. Il décrit les mois qui ont suivi comme une descente aux enfers durant laquelle il a perdu contact avec toute institution et notamment avec sa curatrice.

Julien : Et là ma curatrice elle me cherchait un peu partout. Elle me cherchait et elle me disait « le chômage ils ont tout coupé. Il faut aller aux sociaux. J'ai besoin de votre signature je ne peux pas mettre en route les dossiers. Et vous vivez sur votre réserve » Parce que j'avais reçu un héritage de ma grand-mère. Je sais plus, j'avais 15'000 dessus. Et je vivais là-dessus pendant des mois. J'étais arrivé à un point où j'avais juste plus envie... J'étais arrivé à un moment de ma vie où ça allait plus du tout. J'ai eu des consommations. J'ai dû sentir venir le truc où je me suis dit « si je continue comme cela, j'ai plus le droit à mon chômage. Ma curatrice doit me chercher partout... » Et c'est vrai que c'est la plongée là... Et je me suis dit « qu'est-ce que je peux faire quoi ? » Qu'est-ce qui m'arrive ? Et là j'ai eu un déclic, un moment d'éveil. Ce qui fait que j'ai téléphoné à ma curatrice. Et j'ai expliqué la situation, d'un cercle vicieux, j'avais commencé à consommer. Voilà j'avais pris une décision, c'était d'aller à l'hôpital de Perreux et de faire un sevrage. Pour partir sur une nouvelle base. Mon but premier était d'avoir une vie normale. Je voulais mon indépendance. Je voulais pouvoir avancer. J'avais envie. Quand j'ai remarqué que j'allais trop loin et que je fonçais droit dans un mur et que je ne pouvais que rester dans ce système social, ça me faisait peur. J'ai eu très très très peur. C'était inconcevable. Je ne pouvais pas continuer à vivre comme cela avec si peu. Et c'est là où vous vous posez des questions « mais putain tu vas où ? » « Qu'est-ce tu veux faire ? A quoi ça rime ? Je cherche quoi dans la vie ? » C'est là où j'ai eu le déclic. Si je continue comme ça je reste dans cette prison. Et cette prison, je ne le cache pas, c'est moi-même qui l'ai créée. C'est moi qui ai mis les barrières.

Voix off : Julien est ainsi usager des services sociaux, avec une importante motivation pour retrouver un emploi. Pendant trois ans, il travaille dans une mesure de réinsertion qui fait des tournées de tris. Cette activité ne le satisfait pas et il est à la recherche d'autre chose pour son avenir professionnel.

Julien : Par la suite mon conseiller au social justement qui m'a dit qu'il y avait un nouveau projet de réinsertion qui se mettait en place. Ça m'a un peu poussé dans l'impatience. J'en avais un peu marre d'attendre, ça faisait un moment que j'étais aux soc'. Et bien voilà, entre guillemets je ne voyais pas ma vie avancée, ni d'évolution. Enfin voilà. Et bien d'envoyer toutes les semaines 10 à 15 lettres. Et toutes les semaines d'après recevoir 10 à 15 lettres de refus on reçoit un gros coup dans le moral. Ça devient très très dur. Et bien quand on m'a annoncé cela, j'ai retrouvé un certain pep. Je savais que ça pouvait m'ouvrir pleins de portes. Et c'est vrai que j'étais d'attaque.

Voix off : On l’entend, effectuer des recherches d’emploi et recevoir de nombreux refus est éprouvant et démoralisant. Julien obtient finalement le poste proposé par le service social, pour lequel il épaulé un maître socio-professionnel – abrégé MSP – dans un atelier mécanique destiné à des personnes en situation de handicap. La collaboration avec le MSP sur place n’est pas toujours bonne et Julien poursuit les démarches de recherche d’emploi en parallèle tout en espérant aussi accéder à une formation. Il nous a expliqué la frustration ressentie lorsque les personnes qui l’accompagnent ne mesurent pas tous les efforts qu’il fournit.

Julien : Moi de mon côté j’avais envie d’avancer et faire ces cours au CNIP et je lui demandais de faire avancer les choses... « Ouais, je sens que vous n’êtes pas trop prêt ! » « Mais qui vous dit que je ne suis pas prêt ? » « Je vous le demande ». J’ai dit « vous êtes à la maison avec moi ? Le soir ? Vous êtes là ? Vous regardez si j’étudie, si je travaille, si je suis intéressé ? » « Il n’y a personne chez moi, à part moi ». Je lui ai dit « moi je me sens prêt à y aller ». Moi c’était conflictuel parce que j’avais envie d’avancer, de continuer, et là on me freinait de nouveau. Je lui disais « mais si vous avez autant marre de moi comme moi j’ai marre de vous, et bien aidez-moi à chercher du travail. » « Ce n’est pas mon boulot ». Moi je trouve cela extrêmement dommage, qu’on soit en réinsertion sociale, qu’on nous aide justement à aller de l’avant, à remettre un pas dans la société, dans la vie active et que derrière il n’y ait pas de suivi.

Voix off : Après plusieurs années, les efforts de Julien paient et il obtient finalement un emploi dans une importante entreprise de la région comme opérateur régleur. Cette opportunité est vécue comme un soulagement pour lui, mais il reste un élément difficile à vivre : il est toujours dépendant d’une curatelle.

Julien : Là mon but était d’avoir quelqu’un, de pouvoir me caser, d’avoir une vie normale. Je l’ai dit à ma curatrice. J’ai besoin de cette indépendance. Et c’est vrai que du moment que j’ai mis fin à ma curatelle, c’était une libération pour moi. Enormément de changements. Professionnellement au travail, je venais avec le sourire. Je me suis rouvert au monde. Parce que je m’étais un peu renfermé sur certaines choses.

Voix off : Pour terminer, nous avons demandé à Julien quel regard il porte sur sa trajectoire et sur les différentes institutions qu’il a traversées.

Julien : Voilà, il y a des gens qui n’ont pas envie de travailler pour X raisons, mais ça, ça les regarde. Mais que les personnes qu’on voit qu’elles donnent d’elles-mêmes et qu’elles ont envie d’avancer, peut-être un peu plus les accompagner. Et c’est vrai que cet accompagnement comme j’ai toujours dit, il n’y a pas. Moi qui ai reçu énormément de lettres de refus, de renvoyer une lettre, dans ma tête c’était « pourquoi je le fais de toute façon je vais avoir un refus ». Et peut-être que si j’avais eu quelqu’un derrière moi qui m’avait aidé et qui m’avait dit « allez, on fait ensemble ces lettres ». Vous d’un côté vous êtes obligé de le faire. Vu qu’il y a un suivi, et bien vous savez et vous êtes mis au courant un peu près de ce qu’il y a pour vous, de ce que vous pouvez faire, des nouveaux termes, etc. Rien que pour la personne, elle se sentirait un peu plus aidée et ça l’aiderait à retrouver confiance en elle et à aller de l’avant.

Voix off : Nous tenons à remercier Julien pour ce témoignage, qui révèle l’intrication des expériences de vie personnelle avec une trajectoire professionnelle. Son parcours interroge sur la reconnaissance du travail de care et en particulier de la proche-aidance, sur le cadre institutionnel et structurel dans lequel il s’insère ainsi que sur les défis quotidiens auxquels font face les personnes qui traversent des périodes personnelles compliquées. Elles ne trouvent d’ailleurs certainement pas toutes la force de reprendre un projet professionnel comme l’a fait Julien. Aussi, en ayant été sous curatelle encore

plusieurs années après avoir obtenu un emploi stable, la trajectoire de Julien révèle que l'autonomie individuelle ne coïncide pas toujours avec l'autonomie institutionnelle.

Episode 5 – Turbulences

Catherine : « Appliquer l'assurance chômage » (Janvier 2023)

Voix off : Aujourd'hui nous recevons Catherine, qui occupe un poste de cadre au sein du secteur ProEmployés du service de l'emploi du Canton de Neuchâtel. Le témoignage de Catherine nous renseigne sur le travail quotidien des conseillères et conseillers en personnel – environ 40 personnes dans le Canton de Neuchâtel. Il met également en lumière les contraintes institutionnelles et politiques auxquelles elle se confronte et les défis quotidiens rencontrés par les candidates et candidats à l'emploi. Ces dernières personnes, comme celles qui les accueillent dans les offices régionaux de placement, abrégés ORP, sont soumises à la même loi sur l'assurance chômage, la LACI, qui est une loi fédérale.

Voix off : Pour commencer, Catherine explique comment se passe la première prise de contact d'une candidate ou d'un candidat à l'emploi nouvellement inscrit au sein d'un ORP du Canton de Neuchâtel.

Catherine : Le candidat à l'emploi s'inscrit à l'assurance chômage et puis son premier entretien a lieu en principe dans les quinze jours, maximum. Lors de ce premier entretien, on définit le projet professionnel du candidat à l'emploi. On détermine aussi quelles sont ses compétences et aussi quelles sont les compétences à développer, ça c'est vraiment très très important, ainsi que la stratégie. Et ensuite on définit des mesures d'accompagnement, donc des formations qui viseront à développer l'employabilité du candidat à l'emploi. C'est sûr qu'on ne va pas mettre la même stratégie en place pour un candidat à l'emploi junior, sans expérience professionnelle, que pour un cadre par exemple. Ou une personne senior. Donc on a des stratégies différenciées qui aident aussi nos collaborateurs à définir la meilleure stratégie et ensuite on la déploie avec des mesures. Avec les formations. Il faut savoir que nous avons à disposition environ 90 mesures. Un catalogue qui répertorie 90 mesures, 90 formations qu'on propose à nos candidats à l'emploi. Et ensuite évidemment, on a d'autres mesures hors catalogue qu'on pourrait proposer à ces candidats à l'emploi pour développer encore une fois leur employabilité, développer des compétences. Et donc chaque année, nous revoyons l'intégralité de notre portefeuille de mesures parce que notre mission est aussi d'évaluer ces mesures pour voir si elles sont toujours en adéquation avec les besoins du marché de l'emploi.

Voix off : Catherine souligne également différents facteurs qui rendent difficile, voire impossible, la prise en charge d'une personne à la recherche d'un emploi par un office régional de placement :

Catherine : Alors les difficultés qu'on rencontre, aujourd'hui, sont liées à des restrictions médicales, à des gardes d'enfants, à l'attente d'une décision de l'assurance invalidité. Une des difficultés également qu'on rencontre, c'est la disponibilité des candidats à l'emploi. Parce que lorsque que vous vous inscrivez à l'assurance chômage à 100%, vous devez être disponible à 100%. L'assurance chômage est très stricte, et elle régit aussi notre quotidien. On ne peut pas réaliser n'importe quel projet professionnel en fonction de ces restrictions et en fonction de la loi qui régit cette assurance sociale. La disponibilité, la mobilité, le fait d'avoir des places en crèche, aujourd'hui effectivement peut être un frein. Tout comme les candidats à l'emploi qui sont malheureusement sans formation. Les candidats à l'emploi qui ne maîtrisent pas suffisamment le français, un candidat à l'emploi qui n'a pas le savoir-être est clairement un frein également.

Voix off : On l'entend, différents éléments structurels ne permettent pas de bénéficier pleinement de l'assurance chômage, ce qui conduit parfois à des décisions d'inaptitude au placement. A propos du savoir-être qu'elle a mentionné, nous avons demandé à Catherine quelques précisions :

Catherine : Le savoir-être, c'est de se montrer respectueux envers autrui, c'est de respecter un cadre, c'est de respecter des horaires. Lorsqu'on s'aperçoit d'un manque de savoir-être... Un candidat à l'emploi qui arrive peut-être en jogging, on le confronte à cela. Parce qu'un entretien avec un conseiller en personnel doit être considéré comme un entretien de recrutement. On les rend attentif à cela, de manière à ce que ça ne leur porte pas préjudice lorsqu'ils seront convoqués pour défendre leur candidature auprès d'un employeur.

Voix off : Une fois pris en charge par l'ORP, les candidates et candidats à l'emploi sont donc conseillés pour correspondre à certaines normes et attentes du marché de l'emploi. Ils et elles doivent également être mobiles :

Catherine : Un candidat à l'emploi doit être mobile. Une multitude de personnes souhaitent travailler à proximité de son lieu de domicile, mais parfois ce n'est pas toujours le cas. Et l'assurance chômage est extrêmement exigeante, puisque nous avons la possibilité d'assigner des candidats à l'emploi à un poste pouvant se trouver à deux heures porte à porte du domicile au lieu de travail. Alors évidemment c'est quelque chose qu'on évite de faire, mais les candidats à l'emploi doivent avoir cette mobilité-là. Si le candidat à l'emploi vit à Neuchâtel, et bien on ne peut pas admettre d'entendre « non mais moi la chaux-de-fonds ce n'est pas question ». Celui-ci se voit sanctionné en termes de retenues d'indemnités de chômage. Et bien cela peut aller jusqu'à une décision d'inaptitude au placement.

Voix off : En plus de la mobilité, les personnes qui s'occupent de leurs enfants et qui n'ont pas de possibilités de garde peuvent également être considérées comme inaptes au placement. Nous avons demandé à Catherine comment ce point est thématiquement abordé avec les candidates et candidats à l'emploi :

Catherine : Alors on s'adapte évidemment à tous les profils. Et puis on rend attentif les personnes qui sont concernées par ces aspects-là à peut-être réduire le pourcentage de leur inscription à l'assurance chômage de manière à ce que ce soit compatible aussi avec la garde d'un enfant par exemple. Mais parfois on demande aussi une souplesse à ces personnes-là, de manière à ce qu'on puisse développer leur employabilité. Parce que les prestataires ne vont pas faire du sur mesure.

Voix off : On l'entend, bénéficier de l'assurance chômage exige une disponibilité importante, parfois compromise par des obligations familiales ; un aspect qui interroge sur la construction des critères d'accès à cette assurance, telles que des normes d'emploi masculines – réguliers et à plein temps – et la faible prise en compte du travail domestique réalisé essentiellement par les femmes dans le cadre familial. La complexité des démarches administratives représente par ailleurs une difficulté pour certaines personnes inscrites auprès d'un ORP :

Catherine : C'est une difficulté effectivement, qui nous est remontée passablement par les candidats à l'emploi. C'est sûr que de s'inscrire à l'assurance chômage représente un parcours administratif assez ardu. Il y a beaucoup de documents à nous fournir, il y a également les documents à fournir aux caisses de chômage. Et bien souvent les gens confondent ces deux entités, les ORP et les caisses de chômage. Donc dans les ORP, nos collaborateurs administratifs aident les demandeurs d'emploi qui en auraient besoin à faire ces démarches-là.

Voix off : La partie financière de l'assurance-chômage n'est en effet pas gérée par les ORP, mais par la Caisse de chômage qui calcule le montant auquel la personne a droit et qui verse les indemnités. Un partage des tâches qui engendre parfois une certaine confusion. Par ailleurs, les trajectoires des candidates et candidats à l'emploi sont parfois marquées par des souffrances personnelles et professionnelles, notamment liées à des licenciements :

Catherine : C'est toujours délicat de faire face à un candidat à l'emploi qui a été licencié. Il faut savoir que tous les candidats à l'emploi qui arrivent ici ont un bagage émotionnel. Et la complexité du métier de conseiller en personnel c'est de percevoir ce bagage émotionnel et puis ensuite de décerner les éventuels freins. Et puis le frein ça peut être aussi les raisons d'un licenciement. Parce que si la personne a été licenciée parce qu'elle a été incapable de respecter un cadre-horaire, et bien on va aussi l'aider à ce que cela ne se reproduise plus en lui faisant prendre conscience. Et parfois on doit aussi aider les candidats à l'emploi à faire le deuil d'une position. Le métier de conseiller en personnel est un métier extrêmement riche et peu de gens malheureusement le connaissent. Pour beaucoup de monde, le conseiller en personnel, son job c'est de trouver un travail. Mais un conseiller en personnel, comme son nom l'indique, est là pour conseiller, accompagner, soutenir un candidat à l'emploi.

Voix off : Le rôle des conseillères et conseillers en personnel est donc centré sur l'accompagnement d'un projet professionnel, celui-ci étant inévitablement caractérisé par la singularité de chaque parcours de vie. En parallèle, toute une série d'obligations sont également imposées aux candidates et candidats à l'emploi, dont le contrôle est assuré par ces mêmes conseillères et conseillers en personnel :

Catherine : La notion de contrôle, elle existe. C'est très inconfortable pour un conseiller en personnel de sanctionner un candidat à l'emploi pour une obligation qu'il n'aurait pas remplie. Ce n'est pas quelque chose d'aisé. Mais ça l'est davantage lorsque la situation a été expliquée. Mais une fois que les choses sont posées, et bien la responsabilité individuelle est mise en avant. On a l'obligation de le faire, parce que nos conseillers en personnel sont eux-mêmes contrôlés par le SECO. Donc si un conseiller en personnel fait fi d'un manquement de l'un de ses candidats à l'emploi, et bien possiblement lui-même sera « entre guillemets » sanctionné par le SECO. Le non-respect du nombre de recherches d'emploi mensuels, la non-présence lors d'un entretien. Ça, ce sont les deux manquements les plus récurrents.

Voix off : On apprend ainsi que les missions de contrôle des employé-es des offices régionaux de placement sont imposées par le secrétariat d'État à l'économie – abrégé SECO – et légitimées par la responsabilisation individuelle des personnes qui perçoivent l'assurance chômage. Par ailleurs, même s'il s'agit d'une assurance à laquelle les bénéficiaires ont cotisé, se rendre dans les guichets d'un ORP n'est pas toujours une expérience facile pour les personnes en recherche d'emploi.

Catherine : Venir se présenter à nos guichets représente pour certains candidats à l'emploi une démarche vraiment très pénible, très désagréable. Nous avons beaucoup beaucoup de compassion pour toutes ces personnes-là qui perdent leur emploi. C'est la raison pour laquelle on sensibilise nos collaborateurs administratifs, puisque ce sont eux que nos candidats à l'emploi rencontrent en premier, sur ces aspects-là.

Voix off : La prise en charge des difficultés personnelles – notamment familiales et psychologiques – étant du ressort d'autres actrices et acteurs du système de l'action sociale, si nécessaire, les ORP réorientent les personnes concernées. Une configuration qui renforce certainement l'importance de la collaboration interinstitutionnelle. Aussi, dans l'élaboration d'un projet professionnel, nous avons demandé à Catherine comment sont accompagnées les démarches de réorientation professionnelle des candidates et candidats à l'emploi.

Catherine : La loi sur l'assurance chômage ne fait pas de reconversion, sauf dans certains cas bien spécifiques. Mais nous, on est les gardiens de l'assurance chômage et on doit insérer les candidats à l'emploi dans ce qu'ils savent faire. J'ai assisté à un premier entretien d'une personne qui avait une dizaine d'années d'expérience dans la vente. Dans le cadre de ce premier entretien, elle a confié à sa conseillère en personnel qu'elle voulait quitter le domaine de la vente pour pouvoir intégrer le

domaine de la bureautique. Et bien là, il a fallu indiquer à cette personne que conformément à la loi sur l'assurance chômage on ne pouvait l'aider à concrétiser son souhait. Je m'explique. Cette personne n'avait aucun frein. Il n'y avait aucune contre-indication à ce qu'elle ne poursuive pas son activité dans la vente. La vente aujourd'hui, il y a du boulot. Si elle le souhaitait, elle pouvait bien entendu faire des offres d'emploi dans le domaine de la bureautique, mais que nous, même si elle fait 15 offres d'emploi dans la bureautique, elles ne seront pas comptabilisées dans les 8 à 12 qu'elle est sensée faire dans le domaine de la vente.

Voix off : On l'entend, les candidates et candidats à l'emploi tout comme les conseillères et conseillers en personnel sont soumis à un cadre structurel contraignant. Catherine a terminé par mentionner d'autres défis émergents auxquels les ORP se confrontent.

Catherine : Le monde évolue, on parle de digitalisation, on parle de fracture numérique, donc on encourage aussi nos demandeurs d'emploi à utiliser l'informatique pour les préparer au marché du travail de demain. Les enjeux sont de comprendre les besoins actuels et futurs du marché du travail pour qu'on puisse adapter en fait notre offre de formation. On parle aujourd'hui beaucoup de green skills, les compétences vertes, notamment avec la photovoltaïque et bien d'autres métiers encore donc il faut qu'on puisse comprendre les enjeux, comprendre les compétences, donc on se prépare à cela.

Voix off : Ces enjeux mettent en avant les nouvelles compétences attendues chez les personnes en recherche d'emploi pour répondre à l'évolution et l'émergence de certaines professions. Un autre défi concerne certainement les adaptations nécessaires à entreprendre pour que le marché de l'emploi rémunéré puisse davantage accueillir la diversité des profils et besoins des personnes qui font actuellement face à différentes difficultés ou discriminations professionnelles, que ce soit par exemple lié à l'âge, à un parcours migratoire, au genre, ou à un handicap. Nous tenons à remercier Catherine pour ce témoignage qui met en lumière les relations quotidiennes entre non seulement les conseillères et conseillers en personnel et les candidates et candidats à l'emploi, mais aussi entre un service de l'emploi cantonal et les contraintes imposées par le cadre légal. Cette configuration complexe pose également la question de la responsabilité du chômage ; et s'il s'agit d'une responsabilité non pas seulement individuelle – qui pourrait conduire à une forme de culpabilisation – mais collective et partagée, quelle place et quel statut convient-il de donner à chaque actrice et acteur du système de l'action sociale et du marché de l'emploi ?

Episode 6 – Turbulences

Christine : « genre et emploi » (Janvier 2023)

Voix off : Nous recevons aujourd’hui Christine, 48 ans, qui a étudié dans une école supérieure de Suisse romande avant de partir voyager pendant plusieurs années. Elle est aujourd’hui employée à temps partiel dans le secteur tertiaire dans le Canton de Neuchâtel, où elle s’occupe en partie seule de ses deux enfants. Son témoignage nous renseigne sur les défis quotidiens qu’elle rencontre pour développer ses projets professionnels, sur les structures genrées de la société et du marché de l’emploi ainsi que sur les éventuelles mesures pour lutter contre ces inégalités.

Voix off : Christine nous a tout d’abord parlé de la période qui a suivi son retour à Neuchâtel, dans les années 2000. A l’époque, elle est enceinte de son premier enfant, issu d’une relation qui s’est terminée avant la naissance.

Christine : En fait je suis rentrée en Suisse et je me suis retrouvée dans une situation où finalement, après deux ans il y avait beaucoup de choses qui avaient changé en Suisse. Mon réseau que j’avais construit il était plus là, et je me suis retrouvée dans cette situation où justement je n’avais pas de travail. Je n’avais pas d’endroit où habiter, je suis retournée chez mes parents. Moi j’avais développé en voyage cette confiance en la vie, que les choses... Ce dont tu as besoin ça arrive. J’étais vraiment positive. Contrairement à mes parents qui eux étaient très inquiets par rapport à ma situation. Donc je me suis retrouvée sans travail, sans argent. Sans vraiment d’endroit où habiter. Ça a été difficile de me retrouver enceinte... Enfin je voulais m’insérer professionnellement, mais j’étais enceinte d’un enfant et j’allais accoucher. Donc après... A un moment donné j’ai dû demander de l’aide à l’aide sociale.

Voix off : Christine pousse donc la porte des services sociaux ; si elle est très satisfaite de l’accompagnement humain, le cadre institutionnel n’est pas facile à vivre et semble engendrer, parfois, un sentiment de honte :

Christine : Je trouve que les personnes du système social, elles sont vraiment à l’écoute de la personne. C’est plutôt en fait le système qui va mettre quelque chose du genre que si t’es au chômage, il y a toujours ce risque que tu fraudes... Un peu paternaliste. Mais que la personne, le travailleur social, elle m’a toujours accompagné. Ils ont toujours trouvé des solutions. Je suis quelqu’un qui va de l’avant, donc j’ai aussi cherché. Donc j’ai fait un stage avant d’accoucher. Ça ne permettait pas de vivre, mais au moins ça permettait d’être active. Parce que vraiment être à l’aide sociale, c’est un peu dévalorisant. C’est honteux, moi j’avais un peu honte. Surtout que les gens après, ils vont demander « tu fais quoi ? », « Tu fais quoi dans la vie ? » « Tu fais quoi comme travail ? » C’est la première question qu’on pose ici assez souvent. Et c’est vraiment quand on est dans ces situations sans emploi, c’est vraiment difficile à gérer.

Voix off : Après la naissance de son enfant, elle fait un autre stage dans le travail social et obtient ensuite un poste dans ce domaine. Elle partage ses journées entre son enfant et son emploi et a ainsi peu de temps à consacrer au développement d’un projet professionnel et notamment à de la formation continue.

Christine : Je voudrais dire, cette situation d’être seule avec un enfant, ça fait que finalement je ne pouvais pas faire de formation à côté. J’ai dû travailler à temps partiel parce que je devais quand même être là pour mon enfant. Si j’ai fait le choix de garder cet enfant, c’est bien pour m’en occuper quand même. Pour l’élever. Et malheureusement, avec le papa de mon enfant, c’était un peu compliqué. On

n'a pas pu avoir un avenir ensemble. Donc les premières années, j'ai élevé seule mon enfant. J'étais toujours confronté à des familles biparentales, et puis toi tu es tout le temps un peu hors-norme. Et ce regard face aux gens, je ne l'assumais pas bien. On n'avait pas beaucoup de ressources, voilà quand tu n'as pas beaucoup de ressources, ça te met quand même toujours à part.

Voix off : Ne pas correspondre à la norme fortement ancrée dans la société de la famille biparentale – on pourrait certainement ajouter hétérosexuelle – en plus d'avoir peu de ressources, produit d'importantes implications sur la vie quotidienne : non seulement Christine fait face à des restrictions, mais elle nous parle également du malaise ressenti lors de conversations banales entre collègues et des répercussions sur les enfants ; elle est aujourd'hui mère de deux enfants.

Christine : Je me suis aussi souvent trouvée dans ces situations face à mes collègues qui avaient une meilleure situation financière... Et bien oui, je ne peux pas raconter mes dernières vacances, mes enfants ils ne peuvent pas faire beaucoup d'activités... Donc c'est vrai que tu ne peux pas participer socialement au même niveau que les autres. Et ça, ça contribue encore à cet isolement. Ça a aussi une influence sur la vie de tes enfants. Quand tu n'as pas beaucoup d'argent, et bien tu ne peux pas offrir les mêmes possibilités à tes enfants. Des cours de codage, d'expression artistique, ... Enfin tout ce qu'on veut de dessin. Ils ont tous un coût. Quand tu n'es pas très riche, tu ne peux pas offrir les mêmes chances à tes enfants. C'est extrêmement difficile, de pouvoir sortir de ces cercles de précarisation. Et en plus, si l'enfant il a des difficultés scolaires, comment sortir de ça. Je sais qu'il existe des aides, mais finalement il faut les connaître ces aides, ces soutiens. Et après il y a toujours cette démarche de devoir aller demander de l'aide... Enfin, ça met toujours dans cette position, c'est désagréable. Ça te renvoie toujours à cette norme, qui a réussi, qui est à l'aise et toi tu n'en fais pas partie. Tu ne fais pas partie de ce groupe-là.

Voix off : On l'entend, Christine parle des normes dominantes qui circulent autour d'elle ; des normes qui peuvent engendrer une importante pression sociale et une forme de violence symbolique. Elle ajoute que les personnes qui ne correspondent pas au groupe majoritaire sont souvent renvoyées à leur précarité, sans considération pour la diversité de leurs ressources.

Christine : Et après, c'est vrai que l'autre partie de la population, elle est visibilisée par sa précarisation et pas par ses ressources. Du coup, c'est difficile de s'identifier à un groupe précarisé. Alors que finalement cette population précarisée, elle a des ressources incroyables. Parce que pour pouvoir vivre avec peu de moyens, il faut faire preuve de créativité. Pour pouvoir gérer une famille seule, il faut beaucoup de force. J'ai des voisines qui me disent, « oh ce sera difficile mon mari il ne sera pas là pendant deux semaines, je vais devoir m'occuper des enfants pendant deux semaines... » Et je me disais, mais si elles imaginaient que c'est ta vie, tu gères toute seule ta famille tout le temps et puis tu tiens le coup... C'est vrai que des fois c'est fatiguant, il faut avoir les épaules solides, parce que justement tu dois être un peu à l'affût... Ouais il faut se battre, c'est un peu une lutte quand même. Et c'est fatiguant. Parce que finalement quand tu te retrouves dans une situation de précarisation et que tu as une famille, tu voudrais que tes enfants ils ne vivent pas la même chose.

Voix off : Par la suite, Christine s'est remariée et a donné naissance à son deuxième enfant.

Christine : C'est là que j'ai trouvé un travail dans un autre domaine, et en fait je pouvais un peu baisser mon temps de travail. Et c'est vrai que mon mari... Il part tôt le matin, donc il ne pouvait pas s'occuper des enfants pour les amener à la crèche, au parascolaire, et cette charge-là, elle est plutôt retombée sur mes épaules. Ou par exemple, quand les enfants sont malades, lui il ne pouvait pas prendre congé, parce qu'en plus il est dans une petite entreprise, donc on comptait sur lui. Ça a un peu pesé dans la balance pour se dire, et bien voilà je pourrais un peu travailler moins, un travail avec moins de responsabilité, parce que je gère toute la famille. Et aussi du fait qu'il n'est pas francophone d'origine,

c'est aussi sur moi que repose cette charge quelque part de suivre la scolarité des enfants, faire les devoirs, tout ce lien avec l'école, c'est moi qui le fais en fait. Et aussi parce que je connais bien le système.

Voix off : Aujourd'hui Christine est séparée et continue à assumer en grande partie seule ses deux enfants. Elle nous explique que son contexte familial, qui a largement influencé ses choix professionnels, a d'importantes répercussions sur ses possibilités actuelles. Elle n'est pas pleinement satisfaite de son emploi – qu'elle vit comme une disqualification sociale – et elle se confronte à différentes difficultés pour se réorienter professionnellement.

Christine : Comme je n'ai pas un parcours très linéaire... Et que quel que soit le domaine, ça va, j'arrive à apprendre, je me suis dit que ce n'était pas un problème si je changeais complètement de domaine. Un peu avoir confiance en la vie. Et finalement, maintenant, je me rends compte, que je suis quand même confronté à un système, et ce système fonctionne avec certaines règles. Ce n'est pas juste parce qu'on croit que des choses vont arriver, qu'on se dit qu'on a les compétences, et bien qu'elles arrivent et que c'est possible. Donc j'occupe un poste qui ne demande pas beaucoup de compétences quelque part. Et à force d'occuper ce poste, j'ai perdu confiance en moi et en mes compétences, mes capacités. Et quelque part, d'avoir aussi dû m'occuper de mes enfants pendant ces années, je n'ai pas pu faire de formation continue à côté.

Voix off : Pour améliorer sa situation et celles de mères monoparentales, nous avons demandé à Christine quelles pistes ou mesures pourraient être explorées ou renforcées.

Christine : Donc quand on a réfléchi avec mes amies, on s'est dit qu'il faudrait peut-être qu'il existe, pour quelqu'un qui se retrouve seul avec ses enfants, un type de service, genre service civil. Il y a peut-être un civiliste ou un bénévole qui peut venir t'aider à faire les commissions, à chercher tes enfants à l'école, ou faire les devoirs. Aussi au niveau formation continue, il faudrait qu'il puisse exister... Pour les personnes qui n'ont pas d'argent de côté, qui ne peuvent pas se financer, qu'il y ait une bourse, ou quelque chose comme cela. Un fond qui existe. Le revenu universel, il permettrait à tout le monde de faire des vrais choix en termes de temps de travail. Autant à l'homme qu'à la femme. Je ne suis pas sûre que la solution ce soit de mettre les enfants à 100% à la crèche. Parce que quand même, en tant que parent, c'est important d'être là aussi pour les éduquer et d'être présent.

Voix off : Si des mesures économiques semblent importantes pour lutter contre les inégalités de genre, le discours de Christine interroge également sur les normes sociales traditionnelles – telle que celle de « l'homme gagne-pain » – qui participent à la production de ces inégalités. Aussi, en plus des enjeux liés à sa situation familiale, à sa trajectoire professionnelle et personnelle, Christine a mentionné l'âge comme étant un autre frein potentiellement important pour la suite de sa carrière :

Christine : Tout le monde me dit et j'entends qu'il y a cette échéance des 50 ans et après c'est difficile. Personne ne te veut, tu coûtes trop cher... Pour moi d'imaginer que je peux finir le reste de ma vie professionnelle à la même place, de maintenant à 65 ans, ça me désespère.

Voix off : Si l'âge qui avance est une source de préoccupation – partagée par une partie importante de la population – Christine est également revenue sur les inégalités économiques et leurs conséquences sur les trajectoires individuelles.

Christine : Si on commence de creuser, le facteur économique il est tellement important dans les inégalités. Justement dans cette reproduction aussi que tu ne peux pas offrir les mêmes chances à tes enfants. Alors qu'ils auraient tout-à-fait les compétences... Je me suis déjà dit, mon fils ce serait super

s'il pouvait faire un séjour linguistique plus tard, mais moi je ne peux pas lui payer un séjour linguistique à 10'000 balles.

Voix off : Enfin, Christine a terminé en insistant sur une inquiétude en particulier, celle liée à sa pension de retraite.

Christine : Comme j'ai baissé mon temps de travail, et puis que j'ai changé de métier pour avoir un peu moins de responsabilité parce que je m'occupais beaucoup de ma famille, et bien après c'est de se retrouver un peu coincé à un certain âge dans cette situation-là. Oui, je n'ai jamais eu un très gros salaire, je n'ai pas beaucoup cotisé, et j'ai peur aussi à la retraite que je me retrouve toujours dans une situation serrée. On en revient peut-être avec le revenu ou la rémunération du travail du care, ça rééquilibrerait peut-être les comptes quelque part. Et à la fin justement, on pourrait avoir une retraite et une vie décente. C'est que on nous renvoie quand même beaucoup une image de femme, une femme qui est un peu une superwoman. Qui a fait des études, qui a un poste de cadre, parce que maintenant on veut montrer que les femmes elles peuvent réussir professionnellement, elle a réussi dans sa famille, elle a réussi à tous les niveaux, et quand on n'arrive pas, on n'a pas atteint ça, on trouve en tant que femme qu'on a raté quelque chose.

Voix off : Ainsi, un des effets préoccupants des trajectoires professionnelles fragmentées – marquées notamment par des interruptions liées à des activités domestiques et familiales non-rémunérées – concernent les cotisations – notamment à l'AVS – et donc le montant des pensions. Nous tenons à remercier Christine pour son témoignage, qui révèle les structures genrées de la société et du marché de l'emploi, telles que la surreprésentation des femmes dans les emplois à temps partiel et dans le travail domestique, ainsi que les effets non négligeables sur les personnes concernées. Son propos met également en lumière qu'il ne saurait y avoir de politique de redistribution financière réussie, sans une certaine reconnaissance et sensibilité à l'égard du statut social des individus concernés.

Episode 7 – Turbulences

Margaux : « Migration et emploi » (Janvier 2023)

Voix off : Nous recevons aujourd'hui Margaux, qui travaille pour une œuvre d'entraide du Canton de Neuchâtel. Depuis quatre ans, elle occupe la fonction de conseillère en insertion socioprofessionnelle – abrégée CISP – pour des personnes réfugiées. Grâce à sa riche expérience, son témoignage permet de mettre en lumière les difficultés personnelles et structurelles auxquelles se confrontent les personnes réfugiées dans leur intégration professionnelle, notamment les enjeux de disqualification sociale et de discrimination. Margaux présente également une piste alternative pour un processus de recrutement moins discriminatoire, qui vise à repenser la relation entre employeuses / employeurs et personnes en recherche d'emploi.

Voix off : Pour débiter, Margaux nous a présenté son travail quotidien :

Margaux : Notre mission, c'est en fait d'accompagner les réfugié-e-s dans la mise en place d'un projet professionnel réaliste et réalisable. Réaliste, ça veut dire que par rapport à leurs compétences, par rapport à leur degré de formation, à leur degré de compétence, à leur niveau de formation, ça doit être quelque chose qui est accessible. Et réalisable, c'est financièrement. On peut être très bon en hôtellerie, mais si on veut faire l'école d'hôtellerie à Nyon, si on n'a pas les moyens et bien on ne peut pas. Après, là-dedans, on fait un peu ce qu'on veut. Dans le sens qu'on essaie un maximum de suivre les envies de la personne.

Voix off : Un des moyens principaux mobilisé pour accompagner et concrétiser un projet professionnel est la réalisation de stages en entreprise, qui normalement durent 3 mois.

Margaux : Et après, ce qu'on essaie de faire, c'est des stages de longue durée pour valider l'expérience parce que souvent c'est un des gros problèmes. On pourra en parler plus après, mais c'est le fait que toute l'expérience qu'ils ont dans leur pays souvent elle n'est pas certifiée. Ils n'ont pas d'attestation, ils n'ont pas de formation dans ce domaine. Mais des fois ils peuvent avoir jusqu'à 15 ans, 20 ans d'expérience professionnelle. Mais ce n'est pas du tout reconnu en Suisse, d'avoir été pendant 20 ans aide de cuisine dans un restaurant au Soudan ; ça ne vaut rien en Suisse. Ce n'est pas les mêmes normes d'hygiène, ce n'est pas le même rythme de travail, enfin vraiment ça n'a rien à voir. Et du coup ça c'est compliqué pour les gens qui ont déjà bossé pendant beaucoup d'années, de recommencer à 0. Et le but de ces stages de longue durée, c'est soit d'aller vers l'emploi, soit de trouver une place d'apprentissage. Mais quand on les envoie en stage, souvent ils ont une expérience professionnelle. Du coup, ils bossent 10 fois mieux que la plupart des autres jeunes. Ils ont plus de maturité. Du fait de leur âge, de leur parcours. Ils se donnent à fond et puis souvent c'est cela qui arrive à convaincre les employeurs.

Voix off : On l'entend, le stage permet de valider des expériences qui ne sont pas ou peu reconnues en Suisse. Ce manque de reconnaissance ne conduit pas seulement à une disqualification sociale, sur laquelle Margaux revient plus tard dans son discours, mais peut entraîner des répercussions financières : les stages étant peu ou pas rémunérés.

Margaux : Le stage de découverte ne donne droit à aucun supplément au niveau financier. Les employeurs, pour eux, c'est totalement gratuit, même les stages longue durée. Par contre, les stages longue durée, c'est les mêmes contrats que à l'aide sociale classique. C'est ce qu'on appelle les contrats ISP qui eux donnent droit à un supplément sur le budget. Mais donc pour les employeurs, c'est « entre guillemets » 100% bénéfique car ils n'ont pas de frais. Après ça prend du temps dans une PME. Il y a

deux-trois employé-e-s, d'avoir quelqu'un en plus à occuper surtout s'il ne comprend pas très bien le français. Lui expliquer plusieurs fois, c'est épuisant. L'autonomie, elle est différente quoi.

Voix off : Même si accompagner un ou une stagiaire représente un certain investissement, ce type d'engagement nécessite une certaine vigilance envers de possibles abus d'une main-d'œuvre bon marché. Un point que Margaux thématise avec les employeuses et employeurs.

Margaux : Alors, nous on le thématise avec les employeurs. Dans les entreprises privées, c'est maximum trois prolongations donc 9 mois. Après 9 mois soit il y a un engagement, soit on arrête. Parce que on doit être sûr déjà qu'il n'y ait pas une inégalité dans le sens qu'une entreprise pourrait avoir de la main d'œuvre gratuite, par rapport à d'autres entreprises qui paient leurs employé-e-s. Et aussi le fait que les gens ne soient pas justement utilisés.

Voix off : Les personnes réfugiées se voient également proposer des petits jobs par certaines employeuses et employeurs, dont du travail sur appel. Des activités parfois source de précarisation.

Margaux : Et bien nous la plupart des bénéficiaires, s'ils n'ont pas fait de stage longue durée, ils commencent par des emplois sur appel. Donc c'est vraiment une réalité. Des fois, des mois, ils ne sont pas appelés donc c'est 0 franc de salaire. Le mois d'après, ce sera 200 francs. Là, l'abus, il est plus difficile à contrôler. Les contrats à la demande dans les kebabs, dans les salons de coiffure, etc. C'est vrai que ça on a beaucoup. Et je dirais que les gens qu'on suit depuis longtemps, ils sont souvent passés par ces petits jobs. Et eux ils sont vraiment désabusés vis-à-vis du marché de l'emploi parce que souvent c'est des jobs où on ne les traite pas très bien. On n'a aucun droit en fait quand on est sur appel. On n'a pas de congé, on n'a pas droit aux vacances, il n'y a pas de 13^{ème} salaire, il n'y a rien. Ils peuvent avoir une vision du marché de l'emploi comme quelque chose qui est inaccessible, où les patrons sont méchants. Ils peuvent aussi avoir eu des mauvaises expériences professionnelles, avec du racisme, avec des choses vraiment dures.

Voix off : Ces situations interrogent, notamment sur les dispositifs de protection des personnes qui ont des statuts précaires et qui n'ont parfois pas d'autres choix que de se tourner vers des emplois instables et peu rémunérés. Dans l'élaboration et l'accompagnement d'un projet professionnel avec des personnes réfugiées, nous avons demandé à Margaux quelles sont les difficultés principales auxquelles elle se confronte.

Margaux : Le niveau de la langue, c'est quand même compliqué. Dans certains métiers de comprendre les consignes. Pour les questions de sécurité, en Suisse. Dans le nettoyage par exemple. Ça je dirais que c'est quand même un des premiers freins. Après il y a de plus en plus de cours qui sont mis en place, notamment par le chômage. Pour que les personnes aient ce niveau minimum de français. Alors c'est un frein qui est en train d'être levé, mais c'est un frein qui reste important. L'autre chose c'est la reconnaissance des formations. C'est un frein. Je ne peux pas dire qu'il ne peut pas être levé ; il y a des associations comme *Découvrir* qui fait un super job, mais ce n'est pas possible pour tout le monde. Les réfugié-e-s que nous on suit, c'est à peu près 90% de personnes qui viennent d'Érythrée ; il n'y a pas de diplôme, enfin ça n'existe pas. On utilise de plus en plus cette association *Découvrir*, justement pour accompagner nos bénéficiaires qui sont très qualifiés pour faire reconnaître leur diplôme. C'est assez rare que ça donne vraiment... Des fois ça permet aux personnes juste de poursuivre leurs études. Une personne qui avait un Master en Syrie, il a pu étudier à la HEG. Et pour les personnes de ne pas pouvoir faire reconnaître leurs expériences professionnelles, c'est dur. Quand on a été 15 ans maçon dans son pays et qu'on entend « mais en fait tu ne sais rien faire », c'est dur. Et un autre frein, c'est le problème de garde d'enfants. Là on a répondu à un appel à projet du SEM pour suivre des femmes qui n'auraient pas pu apprendre le français à cause des problèmes de garde d'enfants. Et là on a ce mandat et on va pouvoir suivre ces femmes. Notre rôle c'est de pouvoir mettre en place des solutions de garde et que

l'aide sociale prene en charge les frais de crèche. Et des choses comme cela. Pour qu'elles puissent avoir leur projet, pas seulement les maris.

Voix off : La langue, la reconnaissance des diplômes et les solutions de garde d'enfant apparaissent comme des problèmes majeurs pour élaborer des projets professionnels avec des personnes réfugiées. Dans le domaine de l'asile, outre les personnes à qui un statut de réfugié-e a été reconnu, des personnes sont dans l'attente d'une décision, ont été déboutées, ou sont uniquement au bénéfice d'une admission provisoire. Pour ces personnes aux statuts juridiques précaires, qui pour la plupart ne peuvent pas bénéficier d'un soutien tel que celui proposé par Margaux, l'accès à l'emploi est compliqué. Margaux évoque d'ailleurs le cas spécifique des personnes titulaires d'un permis F réfugié, c'est-à-dire des personnes qui remplissent la qualité de réfugiées, mais qui reçoivent une admission provisoire en raison de certains motifs d'exclusion de l'asile.

Margaux : Après les permis F réfugié-e, le fait qu'ils n'aient pas le droit au regroupement familial, ça peut être un très gros frein psychologique. Nous on a beaucoup de familles qui ont des enfants mineurs dans le pays d'origine, ça c'est une catastrophe. En plus c'est absurde parce qu'ils doivent trouver un emploi pour faire venir leurs enfants. Psychologiquement c'est tellement dur. Ils ne sont pas en état de trouver un emploi. On a des familles, c'est malheureux. Non seulement pour les familles, mais aussi pour les enfants, mineurs, livrés à eux-mêmes dans leur pays. Donc ça c'est un gros frein, l'état psychologique des personnes, et d'avoir un statut qui ne permet pas de faire venir les familles.

Voix off : On l'entend, si la santé – tant physique que psychique – est une dimension centrale pour concrétiser un projet professionnel, elle est parfois fragilisée par certaines normes juridiques. Par ailleurs, un autre enjeu bien connu de l'accès à l'emploi des personnes étrangères est celui des discriminations, que ce soit en lien avec la couleur de peau, l'origine nationale, le permis de séjour, ou encore la religion. Par rapport à cette dernière dimension, nous avons demandé à Margaux comment se passent les interactions avec des personnes qui portent un voile :

Margaux : Donc ça pour moi c'est un truc que je thématise. Aucun jugement que vous portez le voile, mais c'est une réalité que c'est compliqué en Suisse dans le marché du travail. Donc c'est une réalité qu'on thématise tout de suite car il faut trouver une solution. Une parade. Et après je les encourage aussi à parler avec d'autres femmes, qui ont un voile : comment elles font ? Une jeune est venue ; elle était choquée que sa mère enlève le voile quand elle travaille. Elle ne le savait pas. Sa mère elle lui a dit : « Mais tu croyais quoi, que je bossais avec mon voile ? ». Mais c'est dur vraiment d'enlever son voile. Elles disent : « On a l'impression d'être nues ». C'est peut-être comme si nous on devait travailler en sous-vêtements. Oui c'est une partie de leur intimité qu'elles dévoilent en fait. Après si elles savent que c'est juste les collègues qui les voient comme ça finalement... Quand il y a un contact client, ça peut être plus compliqué.

Voix off : Et comment cela se passe avec les employeuses et employeurs ?

Margaux : Alors l'employeur il arrive toujours à dire qu'il n'est pas raciste, c'est super génial ! [Ton ironique] Que ce n'est pas lui qui est raciste, mais qu'en Suisse ça se passe comme cela. Il y a une part de vrai, mais ils sont très frileux. Il y a une liberté en tant qu'employeur. On peut très bien engager des femmes avec des voiles.

Voix off : Le port du voile semble être un sujet délicat, bien que cela ne gêne en rien l'exercice d'une activité professionnelle. Pour terminer, Margaux nous parle d'un projet alternatif d'intégration professionnelle sur lequel elle travaille actuellement et qui permettrait de lutter notamment contre certaines discriminations :

Margaux : Beaucoup de gens sont exclus du marché de l'emploi parce que les employeurs se basent sur des critères tels que l'âge, le genre, la sexualité, la nationalité, la situation familiale, etc. pour engager les gens, plutôt que sur les compétences réelles. L'idée de ce projet c'est de ne plus du tout avoir le rapport de l'employeur avec un CV. C'est vraiment de mettre les gens en emploi. C'est-à-dire de faire matcher des employeurs avec des employés. Et que finalement la personne fasse ses preuves en emploi. On va rencontrer la personne et faire un profil expérientiel, qui sera la liste de toutes les activités qu'elle sait maîtriser. Et on sort avec un document de plusieurs pages avec toutes les activités maîtrisées par la personne. Et après on fait la même chose avec l'employeur. On a fait des tests. On demande toutes les compétences qu'il faut pour occuper le poste. C'est uniquement les compétences métiers. Pas l'âge etc. Et au niveau du candidat, on lui pose aussi la question si c'est une tâche qu'il aime faire, c'est aussi important. Et c'est aussi pour ça qu'on est parfois dans des démarches de réorientation professionnelle. Et du côté de l'employeur, c'est la fréquence à laquelle la tâche elle est effectuée. Et puis le degré d'intensité qu'il faudrait pour apprendre la tâche. Il y a des tâches faciles à apprendre donc c'est ok. Par contre si on ne maîtrise pas une tâche très compliquée, difficile à apprendre, ce sera plus difficile. Donc il y a des pondérations des deux côtés.

Voix off : Ce système informatique sophistiqué, qui met en relation les différentes parties prenantes d'un processus de recrutement, permettrait d'éviter les biais de sélection discriminatoires et de mieux valoriser la diversité des compétences des candidates et candidats à l'emploi.

Margaux : Et en fait le système fait un match comme sur *Tinder*. Et après on fait une rencontre en poste où on présente le lieu de travail. Et le candidat va en fait être mis en emploi. Et va voir les choses sur lesquelles il doit être formé. Le but c'est de travailler sur l'employeur et d'arrêter de demander à l'employé de devenir un employé qui n'existe pas.

Voix off : Une des particularités de ce projet est la volonté d'intégrer les compétences développées en dehors du marché de l'emploi classique, ce qui n'est pas toujours simple :

Margaux : Dans l'état du système informatique actuel, il n'y a pas d'autres compétences que les activités métiers recensées sur orientation.ch. Mais par rapport à ce système informatique, il faudrait qu'il soit beaucoup plus large.

Voix off : Ce projet novateur est donc en cours d'élaboration. L'expérience de Margaux lui fait par ailleurs se poser des questions sur l'évaluation des soft skills, ou compétences douces, quand celle-ci est faite en dehors de tout lien avec le projet professionnel de la personne :

Margaux : Des fois, c'est drôle comme on peut valider ou pas les soft skills d'une personne sur une occupation qu'elle n'a pas choisie, avec des gens qu'elle n'a pas choisis, dans un lieu qu'elle n'a pas choisi et pour laquelle elle n'est pas payée et on va dire : « C'est tout à fait représentatif de cette personne ». Oui, tout à fait ! [Ton ironique] Moi j'ai eu des gens, c'était des catastrophes en programme d'insertion, et premier stage en entreprise tout était parfait. Ça me fait rire les gens qui disent « Là on travaille que les soft skills ». Ce n'est pas important le métier qu'on leur fait faire... Non mais moi on me fait balayer la rue ou un salon de coiffure toute la journée, je suis nulle. Le lendemain j'arrive en retard. Ça ne veut rien dire, vraiment.

Voix off : Pour atteindre une intégration professionnelle aboutie, Margaux voit deux priorités sur lesquelles travailler actuellement :

Margaux : Si on arrive à développer les structures d'accueil scolaires et parascolaires dans le canton de Neuchâtel, je pense qu'on a résolu déjà la moitié de nos problèmes. Et aussi d'avoir une politique beaucoup plus ouverte. Et qui insiste auprès des employeurs pour qu'ils prennent les gens en stage,

qui sont à l'aide sociale depuis longtemps, d'être plus ouverts aux profils qu'on a. Mais de changer la mentalité, ça prend du temps. Mais on essaie.

Voix off : Nous tenons à remercier Margaux pour son témoignage, qui permet de mieux comprendre les difficultés personnelles, les discriminations quotidiennes, ainsi que les inégalités structurelles qui entravent l'intégration professionnelle des personnes réfugiées. Par ailleurs, différents enjeux émergent de son expérience, telles que la stimulation de la demande de travail pour la diversité des profils professionnels, la qualité des emplois proposés et la reconnaissance des activités non marchandes.