



L'exclusion du marché du travail : qu'en disent les appelants ?

20/10/2019 - pour diffusion libre et immédiate

A l'occasion de sa **8^{ième} recherche**, l'observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles a appréhendé une problématique peu connue : que disent les personnes qui ont expérimenté l'exclusion du marché du travail à Bruxelles ?

Au regard des données recensées par le service d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles, un constat apparaît : les personnes en situation d'activité professionnelle ne représentent guère plus de 15 % du total des appels décrochés. Autrement dit, 85 % des appels accueillis par les écoutant(e)s bénévoles qui se relaient (7j/7 et 24h/24), pour être à l'écoute de toute personne en difficulté sur le plan moral, social ou psychologique sont le fait de personnes qui ne concourent pas ou plus à la sphère professionnelle officielle.

Or, le travail joue un rôle central dans nos sociétés contemporaines. En plus d'être le lieu de distribution et de partages des richesses, il est aussi un espace de socialisation, d'apprentissages et de vie. On se réalise par le travail. On y tisse des liens. D'aucuns soutiennent qu'on y devient « *quelqu'un* ».

A Bruxelles, le nombre de personnes qui contactent les services d'écoute de Télé-Accueil¹ pour faire part d'un sentiment d'exclusion, voire de marginalisation professionnelle est substantiel. Certes, il ne s'agit pas de toute la société, mais de celles et ceux qui ont eu le courage de sortir du silence, la possibilité et la volonté d'en parler en contactant Télé-Accueil Bruxelles.

¹ Par téléphone via le numéro gratuit 107 ou sur internet <http://tele-accueil-bruxelles.be/> par le biais du service Chat-Accueil www.chat-accueil.org

Le parti pris de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles a été, tout au long de cette étude, d'« essayer » de rendre la parole aux « gens ordinaires », aux « invisibles sociaux », aux « laissés-pour-compte » de notre société. Nous avons tenté d'en savoir davantage sur l'histoire, le parcours et les difficultés éprouvées par bon nombre de concitoyens bruxellois pour trouver un emploi. Au-delà des données statistiques, des enquêtes officielles et des chiffres objectifs, cette recherche s'intéresse à ce qui est vécu quotidiennement par celles et ceux qui se sentent exclus du monde du travail, qui vivent dans des situations de précarité et d'isolement prononcés, qui se sentent marginalisés, rejetés et/ou abandonnés en dépit de leurs volontés d'émancipation. En d'autres termes, nous avons tenté de saisir d'un point de vue intimiste ce qu'est l'exclusion professionnelle au travers de sa dimension locale, subjective et qualitative.

Pour ce faire, en 18 mois, **84 témoignages d'écouterants** ont été collectés dans le respect confidentiel des appels. Ils dévoilent l'histoire de ces femmes, mère de famille au foyer, de ces hommes, blessés et malades de longue durée, de ces jeunes, issus de l'immigration et diplômés, de ces personnes, âgées et désillusionnées, qui peinent à trouver un emploi digne et stable au sein de la capitale européenne. Pourtant, la plupart d'entre eux aspire à participer pleinement à la vie active, à partir en vacances, à subvenir à leurs besoins et à jouer un rôle dans le processus de développement de la ville.

Qu'évoquent-ils ? Sont-ils suivis de la formation à la prise de fonction ? Quels sont les obstacles et les difficultés rencontrées à travers leur quête d'intégration ? Comment se penser en l'absence de moyen ? Quel impact le refus des employeurs occasionne-t-il auprès d'un public fragilisé ?

Souvent, ces appelants ont l'impression de ne compter pour personne, parfois même d'être invisibles. C'est terriblement déconcertant d'appréhender combien la différenciation, l'indifférence face à leurs souffrances et le mépris dévolu aux « indésirables » sont à la fois douloureux et destructeurs. Enfermant celui qui en est l'objet au dehors d'un ensemble (familial, clanique, ethnique, culturel, économique, social...) et générant, de ce fait, pour le sujet, une perte de liens sociaux et de repères symboliques, véritable état de précarité et de « désaffiliation ».

Leurs récits dévoilent la violence du fonctionnement de notre société, le déficit de tolérance à l'égard de ceux qui semblent être disqualifiés *ad hominem* et interroge notamment, notre rapport à l'altérité, aux changements et au vivre-ensemble.

Un enjeu majeur se profile en toile de fond : dans le contexte de la Région bruxelloise, marqué par des degrés de gentrification et d'inégalités socioéconomiques substantiels, comment préserver le vivre ensemble et l'égalité des chances, dans la diversité et le respect de toutes les personnes ?

Principaux thèmes abordés :

Il est question d'accident de parcours - de perte de confiance, de statut, de repère - d'identités réinventées, de relations douloureuses, d'équilibres fragiles, de tristesses et d'accommodations, etc. Ce que les personnes qui se sentent exclues du marché du travail disent et comment elles en parlent : nous verrons que ces deux points sont intimement liés...

I. Introduction

- 1.1. Je suis écouté... donc je suis
- 1.2. Cadre méthodologique
- 1.3. Le concept d'exclusion
- 1.3.1. Exclusion objective versus subjective

II. Télé-Accueil Bruxelles dans le rôle de témoin

- 2.1. Contexte : Bruxelles, ma belle
- 2.2. Vécus d'exclusion du marché du travail

III. Analyse des Sentiments d'Exclusion Professionnelle

- 3.1. L'exclusion en cascade
- 3.2. Tout n'est pas si facile, tout ne tient qu'à un fil
- 3.3. Le mythe de l'égalité des chances : l'invalidation identitaire
- 3.4. « On ne peut pas être toujours au top »
- 3.5. Attention : la pression sociale valorisant les performances peut mener au burn-out
- 3.6. Le travail est-il toujours synonyme de bonne santé ?
- 3.7. Sortir de la précarité
- 3.8. Des métiers pas comme les autres
- 3.9. Le poids des normes : la valeur du travail moderne
- 3.10. De la responsabilisation
- 3.11. « C'est de ta faute ! »

- 3.12. Jusqu'à envisager le suicide
- 3.13. La définir pour en finir ?
- 3.14. Enjeux et perspectives à venir
- 3.15. « Autant l'union fait la force, autant la discorde mène à une prompté défaite »

IV. Conclusions générales

V. Bibliographie

VI. Annexes

Une recherche réalisée par **Julien El Hasnaoui**
qui demeure **en accès libre** sur le site internet de l'asbl.
Elle n'aurait pu voir le jour sans le soutien financier de la **Cocof**.
Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © Juillet 2019
Courriel : observatoire@tele-accueil-bruxelles.be
- tél. : 02 538 49 21 Site : www.tele-accueil-bruxelles.be



*En cas de reproduction de ce document, en tout ou en partie,
sous quelque forme et de quelque manière que ce soit,
n'oubliez pas de mentionner l'auteur et la source. Merci*