



**HAL**  
open science

# MODELES PROFOFESSIONNNELS DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUPRES DES CHOMEURS, CHEZ LES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION

Philippe Bregeon

► **To cite this version:**

Philippe Bregeon. MODELES PROFOFESSIONNNELS DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUPRES DES CHOMEURS, CHEZ LES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION. Les éditions l'harmattan. À quoi servent les professionnels de l'insertion ?, Les éditions l'harmattan, pp.276, 2008, Le travail du social. hal-00394973v1

**HAL Id: hal-00394973**

**<https://hal.science/hal-00394973v1>**

Submitted on 13 Jun 2009 (v1), last revised 30 Jun 2015 (v5)

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# MODELES PROFOFESSIONNELS DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUPRES DES CHOMEURS, CHEZ LES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION

**Philippe Brégeon**

Sociologue au laboratoire GRESCO de l'Université de Poitiers

Contact : philippe.bregeon@univ-poitiers.fr

## Présentation de l'article

Cet article est issu de l'ouvrage « *A quoi servent les professionnels de l'insertion ?* » publié en 2008 dans la collection « *Le travail du social* » dirigée par Alain Vilbrod, *aux éditions l'Harmattan*

Il s'appuie sur un travail socio-historique et une enquête de terrain menée entre 2004 et 2007 sur trois réseaux professionnalisés particulièrement présents dans le champ, à savoir :

- les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale,
- les Missions Locales,
- les Structures d'Insertion par l'Activité Economique.

Ils disposent d'institutions représentatives auprès des pouvoirs publics, ils communiquent régulièrement sur leurs activités, ils ont mis en œuvre des processus de formation et de professionnalisation spécifiques. Dans une approche comparative, ils représentent des constructions institutionnelles originales. Leurs activités sont suffisamment différenciées pour interroger en profondeur les logiques de la thématique de l'insertion.

Durant cette enquête sur trois années, 21 structures ont été rencontrées, 75 intervenants sociaux et 11 bénévoles ont été interviewés.

Ce travail nous a permis de construire une typologie concernant les interactions à l'œuvre au jour le jour entre les intervenants sociaux et les chômeurs. Elle contribue à répondre à la question de la diversité de ces métiers du point de vue des modes de collaboration avec les usagers et de l'interprétation de la catégorie insertion.

En nous inspirant de travaux d'Élisabeth Maurel (Maurel, 2000) sur le département de l'Isère, nous avons recherché les critères qui discriminent les formes d'intervention sociale dans le champ de l'insertion. Certaines pratiques ou représentations sont communes. D'autres sont spécifiques et en mesure de révéler la nature de clivages, en particulier du point de vue de l'identité professionnelle et des modes de collaboration avec les usagers.

## Introduction

L'observation de ces trois réseaux nous amène à entrevoir une diversité de pratiques professionnelles, de contextes dans lesquels elles sont exercées, des modalités de collaboration avec les individus en insertion et des tâches qui leur incombent.

Quand nous nous déplaçons sur les lieux de travail, nous sommes en présence d'indices qui signifient déjà cette diversité : la situation de l'encadrant technique qui tronçonne des arbres en pleine nature au bord d'une rivière avec son équipe de « salariés en insertion » semble bien différente de cet autre encadrant qui dirige le recyclage de l'électroménager dans un local de 200 m<sup>2</sup> en milieu urbain.

A fortiori, leurs activités n'ont sans doute pas grand-chose à voir avec celles du conseiller d'une mission locale qui occupe l'essentiel de son temps à recevoir, demi-heure après demi-heure, des jeunes en entretien individuel de chaque côté d'un bureau.

Parallèlement, le salarié qui assure une présence sociale et encadre plusieurs dizaines d'individus qui vivent et sont hébergés dans un internat d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale est sur des activités manifestement différentes de celles d'un chargé de placement en emploi qui reçoit les chômeurs et se déplace dans des entreprises pour faire de la prospection ciblée d'offres d'emplois.

Même s'il faut se garder d'user de stéréotypes, les apparences vestimentaires peuvent être l'indice des particularités : l'intervenant social en CHRS, avec le jean de rigueur, apparaît souvent plus relâché que le chargé de placement en emploi qui rappelle plutôt le cadre commercial. Son apparence est tout à fait différente de celle de l'encadrant technique en bleu de travail sur le bord de la rivière. Au-delà de l'adaptation

aux tâches qu'ils ont à effectuer, les uns et les autres endossent un costume en adéquation avec le rôle qu'ils entendent tenir et/ou qu'on leur demande d'assumer.

Nous souhaitons, dans le propos qui suit tracer les frontières entre ces formes professionnelles. Les usages des notions de qualification et de profession ont tendance à faire écran par rapport à une lecture du travail réel et des interactions avec les individus en insertion. Ces deux référents entretiennent généralement des stéréotypes.

L'entrée par les activités permet de s'éloigner provisoirement des critères statutaires et professionnels traditionnellement utilisés dans les systèmes de catégorisation (Maurel, 2000, p. 29). Ainsi, nous avons effectué un repérage du contenu de l'occupation du temps de travail des intervenants en charge des usagers sur les trois réseaux.

Pour autant, une approche positiviste qui consisterait à une sorte de déconstruction par découpage des activités ou des tâches ne rendrait pas compte de la complexité des identités professionnelles. Les métiers sont produits par les significations attribuées par les salariés eux-mêmes et ils correspondent à des processus historiques.

En annexe, il apparaît une présentation succincte des 9 métiers de l'intervention sociale que nous avons rencontrés sur les trois réseaux et qui sont l'objet de cet article.

## **Les critères discriminants pour caractériser ces métiers**

### *Les représentations communes à l'ensemble des métiers*

Ce repérage des critères discriminants renvoie aussi à l'existence de critères non discriminants, c'est-à-dire de principes d'action et de représentations partagés dans l'ensemble de ces métiers. Intégrés et articulés différemment d'un métier à l'autre, ils apparaissent au moins au nombre de quatre :

1. L'écoute et le travail relationnel. Si l'ensemble des salariés met en avant ces dimensions du métier, c'est qu'elles contribuent à lui donner une image positive du côté des valeurs humanistes. Ainsi, l'écoute signale cet engagement dans le souci du respect d'autrui, de la prise en compte de la personne qui ne serait pas réductible à l'individu. Cependant, d'un métier à l'autre les finalités de l'écoute diffèrent. Pour certains, elle correspond à la posture de base dans une perspective de travail de diagnostic et de réparation d'autrui. Pour d'autres, rien de tel ! Il s'agit pour l'intervenant de mettre l'utilisateur ou le chômeur à l'aise et d'être en conformité avec ses valeurs personnelles, son éducation.
2. Le deuxième critère non discriminant correspond à la référence à la notion d'engagement pour l'amélioration de la situation des demandeurs d'emploi. On trouve cette ambition y compris chez les intervenants qui entendent tenir à distance les problèmes sociaux et le travail de réparation. Cet idéal est relié aux origines familiales, une mère visiteuse de prison, une grand-mère enseignante, une tante assistante sociale, la notion de don n'est jamais très loin... Comme dans l'indicateur précédent, il s'agit de convoquer un certain nombre de valeurs altruistes. Toutefois, chez certains, l'amélioration de la situation doit passer directement par le retour à l'emploi...
3. La référence au travail et/ou à l'emploi est partagée au sein de ces activités : par exemple, les encadrants en internat d'hébergement social revendiquent une mission en la matière alors qu'ils sont particulièrement à distance du monde économique et de l'entreprise... Au niveau du discours, la question du travail et de la vie professionnelle reste une norme pour l'ensemble de ces métiers.
4. Le travail en équipe : tous les intervenants sociaux font généralement allusion à la notion d'équipe. Pour les encadrants en IAE, c'est plutôt l'équipe de production qui intègre alors les individus en insertion au côté des salariés permanents. Dans la plupart des métiers, il s'agit exclusivement des intervenants sociaux, avec des temps de réunion plus ou moins longs. Dans certains métiers, il équivaut à une journée par semaine avec les collègues en interne et à d'autres temps de réunion avec les acteurs des dispositifs connexes.

Ces critères non discriminants sont un peu la base commune à l'ensemble des métiers, ce qui nous amène à relativiser l'existence de métiers totalement à part. Ainsi, on trouve constamment la référence à des valeurs altruistes : l'engagement pour les autres, l'idée d'être utile, l'importance de collaborer avec ses pairs... De manière plus marquée que dans la plupart des activités de services, l'économie de l'idéal correspond quasiment à une norme.

*Le premier critère discriminant : l'inscription du métier dans le temps et dans l'espace*

La plupart des recherches sur la professionnalisation de ces métiers ont tendance à privilégier les discours et les qualifications du point de vue des missions à assurer. En conséquence, elles font souvent l'impasse sur les inscriptions dans le temps et dans l'espace qui sont pourtant fondamentales.

A priori, la plupart de ces 9 métiers consacrent un volume d'heures moyen par semaine assez proche, au contact des individus en insertion, dans une fourchette de 50% à 80%. Ainsi :

- Les encadrants en internat d'hébergement social passent en moyenne environ 70% de leur temps de travail avec les résidents. Ils se retrouvent certains jours au contact ou à proximité de ces derniers quasi continuellement. Un jour ou deux par semaine, une partie importante de leur temps correspond à des réunions internes ou en rendez-vous externes.
- Les encadrants d'équipe sur des activités de production sont à peu près continuellement au contact des individus en insertion qui composent leur équipe de travail. Le temps passé en réunion est peu important. Les rencontres avec les salariés des institutions connexes sont souvent dévolues aux accompagnatrices socioprofessionnelles.
- Les conseillers en insertion sociale et professionnelle en mission locale sont sur des volumes d'heures auprès des individus en insertion légèrement moindres. Ils y consacrent environ 50 % du temps de travail, le plus souvent en entretien individuel. Les absences plus ou moins fréquentes aux rendez-vous des jeunes qui ne viennent pas fournissent du temps pour discuter avec les collègues en interne, alimenter le système d'information, contacter par téléphone un collègue d'une autre institution pour faire avancer une demande et aborder la situation d'un jeune.

Entre ces métiers, c'est moins les variations du point de vue du temps brut passé avec des individus en insertion qui discriminent les configurations, que les formes de temporalité empruntées. Elles génèrent en effet des divergences fondamentales :

- L'encadrant en internat d'hébergement social se trouve dans une situation de cohabitation, au jour le jour, avec des individus en insertion. Cette cohabitation se vit en soirée et sur les week-ends. Elle peut se prolonger sur plusieurs années avec certains résidents qui sont hébergés sur des périodes très longues.
- L'encadrant technique sur des activités de production est un peu dans la même situation de devoir assumer ce prolongement de la cohabitation avec des individus qui peuvent rester jusqu'à deux ans dans une entreprise d'insertion. Pour autant, cette proximité concerne une plage typique entre 8 heures et 18 heures, les contingences de la production renvoient aux normes du travail en entreprise, les protagonistes peuvent alors l'envisager comme une situation assez ordinaire.
- Le conseiller en insertion sociale et professionnelle en Mission Locale peut également maintenir une collaboration avec certains individus pendant plusieurs années. Mais les séquences relationnelles sont brèves. En général, les entretiens durent entre vingt et quarante cinq minutes. L'intervalle entre deux rencontres fluctue entre plusieurs jours, plusieurs semaines ou plusieurs mois. Certains individus ne se présentent qu'une seule fois...

Si les temporalités engagent à des degrés divers les métiers dans un partage de la vie au jour le jour et de l'intimité avec les usagers, la configuration de l'espace joue également un rôle de premier plan. Du point de vue de l'observation basique de chaque exercice professionnel, nous sommes en face de contextes fondamentalement différents, les plus fréquents apparaissent ainsi :

1. le bureau du professionnel pour des entretiens individuels,
2. un espace collectif appartenant à l'institution, comme par exemple un atelier de recherche d'emploi avec des ordinateurs, des tables, des revues sur les métiers et les formations,
3. une salle de réunion pour des groupes de personnes en insertion,
4. un internat où des individus en insertion et des salariés sociaux prennent des repas, organisent des loisirs et cohabitent,
5. un local industriel dans lequel une équipe assure une production,
6. des chantiers à distance de l'institution et sur des travaux de plein air,
7. des chantiers en milieu urbain sur des appartements du parc social,
8. des logements plus ou moins investis par des ménages et dans lesquels les intervenants se sentent plus ou moins en visite chez autrui ou gérant de l'hébergement social.

Au-delà des particularités, l'exercice du métier peut recourir à plusieurs de ces configurations et le

professionnel passera de l'une à l'autre. Par exemple, tel encadrant en internat d'hébergement social prend son repas avec les résidents dans une salle de restauration. Il se consacre ensuite à des entretiens individuels dans son bureau. Il anime de temps en temps des échanges en groupe dans une salle de réunion et (pour des raisons qui peuvent être diverses) accompagne à l'extérieur un usager pour une démarche.

Chaque modalité d'intervention a une influence directe sur la gestion de la distance et de la proximité. Certains métiers apparaissent comme les métiers du front en opposition à ceux de l'arrière. Schématiquement, la proximité et la pression est particulièrement importantes pour les activités de guichet des chargés de l'accueil.

Au delà, ces dimensions spatiales et temporelles ont souvent des effets cumulatifs. La proximité soumet à une tension supplémentaire qui peut rendre particulièrement coûteuse toute tentative de temporisation ou de refus de demandes des individus en insertion.

### *Le niveau d'autonomie du métier du point de vue des règles et des prescriptions*

Cette question de l'autonomie renvoie d'abord au développement de procédures et de prescriptions présentées dans une volonté de rationaliser l'intervention sociale, d'accroître la productivité et d'améliorer le service. Ce faisant, le mouvement a tendance à réduire les marges de manœuvre des métiers. Depuis au moins une vingtaine d'années, les activités sociales sont soumises à un certain nombre de courants et de méthodes qui sont d'abord venus de l'industrie et ensuite des services : renforcement de l'évaluation, démarches qualité, développement de systèmes d'information, etc. Ils transforment les rapports sociaux au travail vers un accroissement du clivage entre les salariés chargés de l'activité, les contrôleurs et les décideurs. L'organisation devient bornée, encadrée par des normes.

Pour autant, l'organisation du travail ne peut se confondre avec aucun modèle de rationalisation. Elle doit se référer aussi à la dimension sociale des activités et des communautés de travail constitutives de compromis historiques.

Au-delà des procédures, il existe une multiplicité de contraintes. Jean-Daniel Reynaud fait allusion à un système officiel de règles et de normes dans une perspective verticale et à un second système plus horizontal et informel, plutôt construit entre les agents et qu'il qualifie d'indulgent. (Reynaud, 1990, p 331)

Sur le premier versant on trouve :

- les règles et prescriptions de la part de la maîtrise d'œuvre, par exemple dans le CIVIS, avec l'obligation de résultats vers l'emploi,
- celles des institutions connexes, par exemple l'ANPE impose de plus en plus ses indicateurs d'activité et ses procédures au sein des missions locales.

Sur le second système, on trouve des relations professionnelles construites par les salariés eux-mêmes. Il impose au sein de l'équipe un ensemble de normes de fonctionnement plus ou moins prégnantes :

- il s'agit de la nécessité de coordonner les pratiques pour obtenir un minimum de cohérence globale. Par exemple, les chargés de l'accueil en mission locale doivent adapter l'attribution de rendez-vous selon le fonctionnement des conseillers en insertion sociale et professionnelle qui travaillent à l'arrière. L'objectif est de gérer convenablement le flux des usagers,
- les usagers exercent eux-mêmes des pressions. Le métier consiste alors à se référer à des procédures pour ne pas se laisser déborder,
- au-delà des statuts, les salariés reproduisent des distinctions entre les métiers au sein de chaque organisation et entre les organisations. Elles sont indispensables pour la production des identités professionnelles.

La pression du flux connaît des variations importantes d'un métier et d'une organisation à une autre. Plus elle sera élevée, plus le métier risque d'être soumis au respect de procédures qui viennent altérer le niveau d'autonomie. Sur cette question, les situations d'un métier à un autre sont assez hétérogènes. Ainsi, les conseillers en insertion sociale et professionnelle et les chargés d'accueil sont soumis à la gestion d'un flux important. C'est d'ailleurs sur cette politique d'accueil de masse qu'ils se sont professionnalisés. En conséquence, la dimension procédurale tient une place particulièrement importante.

A contrario, on ne peut guère parler de flux dans un certain nombre de petites structures, en particulier pour les chantiers et les entreprises d'insertion, les CHRS. Elles n'accueillent que quelques personnes nouvelles par mois.

De même, les intervenants en hébergement social éclaté sont généralement chargés du suivi de six ou

sept ménages qui résident de quelques mois à un an ou plus dans les appartements du service. La charge de travail est souvent très raisonnable et autorise a priori une grande autonomie dans l'exercice du métier.

Ce n'est plus réellement la pression du flux, mais la subjectivité de l'activité qui rappelle l'incomplétude des règles, oblige alors à réaffirmer les normes professionnelles. En équipe, les événements au jour le jour sont autant d'occasions de revisiter le système de valeurs de l'institution.

Du point de vue de la faiblesse du flux, c'est globalement la même situation dans les entreprises d'insertion et sur les chantiers d'insertion. L'objectif implicite est relativement succinct : les encadrants doivent intégrer les salariés en insertion dans une dynamique de travail et réaliser une production correcte dans un temps imparti. Au-delà, chaque encadrant imprime finalement sa propre manière de faire en fonction de sa personnalité.

Sur le terrain, les tensions et les rapports de force ne sont pas forcément moins marqués quand il s'agit de recourir à des formes de régulation autonomes.

### *Le niveau d'autonomie du métier du point de vue de la maîtrise des ressources*

On pourrait s'attendre à ce que l'exercice des métiers qui nous intéressent soit polarisé par l'objectif de permettre aux individus d'accéder à une véritable autonomie sociale, professionnelle.

Et pourtant, la notion de résultat visible du point de vue de l'accès à l'emploi est relativement secondaire dans la plupart de ces métiers. L'appréciation porte d'abord sur la capacité à établir une relation de confiance avec les chômeurs. On retrouve cette prétention à faire de la relation avec le professionnel du social le creuset « du sortir de l'exclusion ».

Pour autant, il faut que l'offre d'insertion soit suffisante pour maintenir la façade du métier, montrer et se montrer à soi-même que l'on maîtrise à minima le jeu. L'exercice est d'autant plus périlleux que l'on sera confronté directement à la gestion d'un flux d'individus dans des situations de pauvreté. Dans cette perspective, la ressource en matière d'offre d'insertion est prépondérante et diffère pourtant radicalement d'un contexte à l'autre.

Schématiquement, le sentiment d'efficience des métiers qui nous intéressent se construit à partir de ressources internes ou de ressources externes.

On trouve les métiers qui sont plutôt sur l'exploitation de ressources internes. Leur organisation du travail est dépositaire des principales réponses du point de vue du travail auprès des usagers. Au sein de leur équipe, les intervenants ont mandat pour en exercer la distribution. Il peut s'agir de prestations matérielles ou de droits dont l'usage pourra autoriser au moins provisoirement un retour à des conditions de vie meilleure. Cette situation favorise une certaine autonomie par rapport aux dispositifs attenants et à la maîtrise d'œuvre de l'action sociale.

Et par ressources externes, nous faisons allusion à la position de l'intervenant social qui doit tenter de répondre aux besoins des individus en sollicitant les dispositifs d'aide dont l'octroi est externe. Le système de justification peut être alors difficile à réactiver.

La configuration des encadrants en internat d'hébergement social rappelle l'ancienne génération des institutions sociales et correspond au versant de l'offre en interne. Accolé à l'hébergement, on peut trouver intra-muros diverses ressources et prestations concernant la restauration, jusqu'à des vacances médicales, en passant par une lingerie.

Du point de vue de la maîtrise de l'offre d'insertion, l'intervenant en hébergement social éclaté est particulièrement bien positionné. Avec son institution, il dispose du pouvoir d'attribuer directement le bénéfice de la mise à disposition d'un logement. Eventuellement dans le parc social avec un minimum de confort, l'appropriation représente déjà une certaine sécurité pour le ménage relogé.

L'encadrant technique sur des activités occupationnelles n'est pas autant accolé à l'institution. Mais il se réfère lui aussi d'abord à une logique interne. Son métier est articulé autour de la recherche d'une cohésion de groupes successifs qu'il encadre et qu'il doit mobiliser sur des travaux divers : création de meubles, de bateaux, entretien d'espaces verts, production de légumes, rénovation de bâtiments...

L'encadrant technique sur des activités de production est également dans une position assez favorable. Il engage la collaboration avec des individus qui arrivent en emploi sur l'entreprise d'insertion. Alors que la liste des postulants était généralement assez fournie, ces derniers peuvent déjà s'estimer heureux d'avoir été choisis. Ils vont pouvoir disposer d'un salaire, des droits afférents, avec un peu d'allocation chômage en amont. Pour autant, l'encadrant technique sur des activités de production est soumis à la logique marchande et l'équilibre économique est parfois difficile à atteindre. Cette contingence impose de prendre en compte le

client<sup>1</sup> : il faut rendre les services attendus dans les délais prévus.

Le métier de conseiller en insertion sociale et professionnelle est davantage soumis aux aléas des ressources externes du point de vue des dispositifs d'aide sociale qu'il doit solliciter pour régler un certain nombre de problèmes sociaux. Le niveau d'efficacité est largement soumis à une offre d'insertion sur laquelle il a de moins en moins d'influence et qui semble bien loin de répondre aux problèmes posés.

Dans ce contexte, il en est réduit à écouter, à questionner, à distribuer des recommandations et à en rendre compte aux systèmes d'information. Au-delà, il doit essayer de trouver des réponses à partir des dispositifs de formation, d'assistances diverses.

Quand l'offre d'insertion n'est pas au rendez-vous ou quand les tentatives d'atteindre les autres mondes sociaux rencontrent l'échec, cette dépendance fragilise l'identité professionnelle. Il peut être contraint de répondre par ses ressources personnelles en s'impliquant un peu plus dans la relation pour redonner sens à la collaboration. Au fil des années, l'exercice du métier peut devenir particulièrement coûteux.

Théoriquement, l'alternative pourrait être de prendre acte des limites de sa position et de se mettre à distance de ces individus et de leurs problèmes. Il s'agirait alors de donner à la relation un caractère davantage impersonnel et de se considérer comme simple exécutant.

Au quotidien, cette stratégie apparaît quelque peu difficile. Les situations de face-à-face en entretien individuel, de suivis qu'il faut forcément assumer exposent le métier à des interactions et des tensions, dont on ne peut s'extraire vraiment.

Si l'offre d'insertion et l'institution deviennent particulièrement défailtantes, le contexte du métier se dégrade. Les usagers expriment d'une manière ou d'une autre une frustration que les chargés d'accueil devront amortir.

### *Le niveau de reconnaissance sociale dans le métier*

La valeur du métier relève d'éléments subjectifs et d'autres davantage objectifs. Du côté objectif, il s'agit des protections et des avantages contenus dans chaque convention collective, avec l'attribution de statuts plus ou moins favorables.

En droit du travail, la notion de statut professionnel lie des formes de protection diverses à l'exercice du métier dans lequel se déroule la vie du salarié. Elles correspondent en particulier à l'assurance de la continuité de l'emploi, à des rémunérations et des conditions de travail avantageuses.

Du côté davantage subjectif, il s'agit des diplômes et des qualifications auxquels on attribue une certaine valeur, en particulier du point de vue de la qualité de l'expertise, des savoirs de référence et de l'efficacité de ceux qui l'exercent. Les appréciations internes et externes peuvent être conflictuelles et alimenter des rapports de force.

Certains métiers relèvent de conventions collectives plus avantageuses. Elles font clairement référence aux diplômes des professions sociales qui demeurent des références dans le champ, malgré l'influence croissante de la notion de compétence.

Un deuxième groupe relève de conventions moins avantageuses. Elles font référence à des diplômes souvent plus récents produits par l'AFPA et l'université. Ils ont acquis une relative reconnaissance en particulier dans l'insertion par l'activité économique et au sein des missions locales. Leur contenu tente de s'inspirer des thématiques de l'accompagnement et de l'insertion des chômeurs.

D'une certaine manière, deux modèles s'affrontent : la logique des diplômes professionnels sous le contrôle des professions sociales et la référence au savoir universitaire.

Pour autant, on assiste à des mouvements de rapprochement. D'un côté, l'université recherche la caution des praticiens pour pénétrer le marché du travail. De l'autre, les professions sociales ont toujours considéré l'université comme le savoir de référence, tout en redoutant les confrontations.

Si le statut et la reconnaissance du diplôme sont des indices d'une valeur attribuée au métier, la dynamique fonctionne également dans l'autre sens : le statut et le diplôme (ou l'absence de diplôme) assigne les intervenants à des positions symboliques dans l'espace social. Il autorise ou non certaines prétentions, en particulier dans les relations avec les individus en insertion.

---

<sup>1</sup> Le client est celui qui va payer pour le produit ou le service réalisé.

## Les interactions avec les individus en insertion

### *L'incontournable référence à l'emploi et au travail*

Ainsi, chaque métier aborde spécifiquement les individus en insertion et développe avec eux des interactions particulières. Notre propos est d'essayer de les caractériser et pour cela il faut sans doute se référer aux représentations et aux usages des notions de travail et d'emploi dans les pratiques de chacun de ces métiers.

Dès la fin des années 1970, au-delà de la qualification et de l'emploi, la thématique de l'insertion a connu un élargissement considérable vers des formes d'activités comme le sport, la santé, la culture, l'éducation, etc. Pour autant, dans une perspective idéalisée, l'archétype reste cet individu ayant réussi à accéder au monde du travail, à décrocher le fameux CDI qui symbolise l'insertion pleinement achevée. Chaque professionnel de l'insertion se sent dans l'obligation de justifier de sa pratique au regard de l'emploi et du travail.

Toutefois, si l'emploi et le travail sont constitutifs d'éléments communs, ils relèvent d'interprétations différentes de l'activité humaine : l'emploi se situe du côté du statut et le travail fait allusion à l'expérience de la confrontation avec l'action, la production et les problèmes à résoudre. Ces interprétations tracent des lignes de clivage au sein des métiers de l'insertion qui nous intéressent :

1. Pour certains professionnels de l'insertion, il s'agit de considérer l'emploi comme immédiatement accessible à l'individu en insertion pour lui permettre de vivre une existence normale. Il est un actif avec des compétences et des ressources. Le problème est alors plutôt du côté de l'entreprise qu'il convient d'introduire pour repérer les besoins de main-d'œuvre et définir les caractéristiques des postes de travail à pouvoir.
2. Pour d'autres, les activités temporaires doivent permettre d'évaluer les difficultés et les problèmes personnels. Ces mises en situation n'ont pas comme finalité d'amener les chômeurs directement en emploi mais plutôt de mettre à jour leurs problèmes et leurs fragilités. L'aspect le plus valorisé du métier consiste alors à instaurer une relation auprès d'eux pour la résolution de leurs problèmes et la progression de leurs attitudes et aptitudes.
3. Dans la troisième configuration, en particulier dans certaines entreprises d'insertion, il s'agit d'intégrer des travailleurs dans des équipes de production, en fonction de leurs dispositions. La question des problèmes personnels est mise à distance. L'individu est un actif qui doit assurer progressivement sa part. Le travail est comme une expérience collective faisant appel à la contribution de tous.
4. Dans la quatrième configuration, en particulier de certains chantiers d'insertion, le travail et l'équipe de travail représentent un espace de socialisation et un temps pour s'engager dans un projet socioprofessionnel. L'accès au marché de l'emploi est renvoyé vers des étapes ultérieures. Il y a nécessité d'une ou plusieurs étapes préparatoires par rapport à des individus qui ne seraient pas prêts à l'emploi.
5. La cinquième configuration est celle de certains centres d'hébergement et de réinsertion sociale. L'emploi en aval d'un processus de socialisation et de réparation est idéalisé. Le métier consiste à interroger les individus sur leur histoire et leur personnalité pour les amener à dépasser leurs difficultés. L'accès à l'emploi est renvoyé vers une échéance plus ou moins lointaine. Dans une perspective positiviste, l'emploi serait la dernière étape.

Ces interprétations du travail et de l'emploi représentent en quelque sorte la trame des principaux systèmes d'interactions avec les individus en insertion. Elles ne correspondent pas réellement à des pratiques codifiées et des références théoriques établies et susceptibles d'apporter une lecture objective des métiers. Elles renvoient à des représentations construites historiquement et qui fonctionnent comme des codes d'appartenance à des corps professionnels. Selon nous, elles apparaissent au nombre de cinq :

1. les interactions à proximité du modèle thérapeutique,
2. les interactions à proximité du modèle de l'assistance,
3. les interactions à proximité du modèle de socialisation,
4. les interactions à proximité du modèle communautaire,
5. les interactions à proximité du modèle de service.

### *Le modèle thérapeutique*

L'inspiration du modèle thérapeutique est sans doute aussi ancienne que la prise en charge du pauvre et de l'exclu. Il se construit à partir d'influences des milieux connexes autour des institutions spécialisées à partir du 19<sup>ème</sup> siècle. On retrouve, en particulier, la psychiatrie, la justice, les œuvres et la philanthropie.



Michel Foucault montre comment toute une activité clinique se développe, contribue à la construction sociale de la folie et transforme les représentations de la marginalité (Foucault, 1972, p 441). Il s'agit d'explorer la situation de personnes souffrantes et d'établir auprès d'elles une relation singulière. Les visées s'inspirent largement des pratiques médicales. Le professionnel se revendique investi d'une responsabilité soi-disant inaliénable compte tenu de la vulnérabilité de l'individu ou de la famille en situation de perte des cadres de référence habituels (Benaroyo, 2005, p 79).

Depuis les origines de la professionnalisation des activités sociales au début du 20<sup>ème</sup> siècle, ce courant va se revendiquer de théories successives de la relation d'aide sans véritablement n'en adopter aucune : le personnalisme, le case Work, la psychanalyse, l'analyse systémique. Ces références parmi d'autres vont constituer un véritable patchwork. Il s'agit moins de développer de véritables méthodes d'intervention que d'assurer la professionnalisation de ces activités.

Sorte de psychanalyse des pauvres, il s'agit alors d'adopter cette attitude d'écoute et de mettre en œuvre ces qualités relationnelles. La relation d'aide doit engager le chômeur dans une introspection vers des prises de conscience en chaîne.

Si l'écoute consiste à entendre ce que l'individu confie, il s'agit en premier lieu de saisir ce qu'il ne dit pas. Aider l'individu, c'est l'engager dans un remembrement intérieur nécessaire pour l'amener à s'ajuster au monde.

La première ligne de fracture avec la relation de service tient au refus de prendre directement en compte la demande. Dans une référence approximative à la psychanalyse, le métier affirme que les demandes matérielles ne sont que l'émergence d'un problème personnel intra psychique dont il faut favoriser la compréhension, par l'individu lui-même. La demande exprimée n'est pas la vraie demande... Il s'agit alors de mettre en œuvre un accompagnement en profondeur correspondant à la configuration la plus idéalisée dans les métiers qui nous intéressent.

Dans les processus d'entrée vers l'hébergement social, la capacité de l'individu ou de la famille à se prêter à cette recherche en profondeur constitue souvent de manière implicite la condition sine qua non pour une réponse positive vers l'admission. Ces métiers du social doivent s'accommoder avec les activités prosaïques comme l'accueil d'urgence dans l'hébergement social ou la distribution d'aide financière au sein des missions locales.

Pour autant, ils peuvent toujours espérer que les prestations matérielles viennent en appui du travail en profondeur : « *Puisque je prends le temps d'assurer une réponse à vos besoins primaires, il conviendrait que vous vous engagiez à travailler sur vous-même puisque c'est ainsi que vous pourrez faire progresser votre rapport au social et votre autonomie* ».

Enfin, la plupart des individus en insertion acceptent bon gré mal gré la dramaturgie. Face à leur histoire d'exclusion, ils sont eux-même plutôt enclins à interroger leur histoire familiale, leurs attitudes plutôt que les mécanismes d'exclusion.

L'intervention sociale entreprend l'exploration de leur enfance et des conditions familiales. Ont-ils reçu l'attention et l'affection nécessaire ? Ont-ils vécu dans un univers suffisamment stable ? Y avait-il des dérives en termes de violence ou d'alcoolisme dans le comportement de leurs parents ? La psychologie vient renforcer les croyances implicites : les traits comportementaux se reproduisent couramment d'une génération à une autre. Pour autant, le repérage des carences familiales ne vient pas exonérer l'enfant devenu adulte de sa responsabilité. Une fonction de l'institution est de mettre à l'épreuve les individus en insertion et d'entretenir l'hypothèse de troubles du comportement.

Au bout du compte, ce n'est plus d'abord la condition économique, au regard du marché du travail qui est au centre de l'intervention, ce sont les dysfonctionnements individuels et en premier lieu les attitudes. L'individu atomisé est objectivement dépossédé de l'appartenance à des groupes sociaux. Les visées thérapeutiques ont comme effet de neutraliser la question des rapports de classes.

La conséquence du dépassement de la sphère de la nécessité permet de placer le curseur sur des rapports asymétriques. Il s'agit alors de la deuxième rupture par rapport à la notion de service : plus la relation thérapeutique est marquée, plus les agents se placent définitivement dans une inextricable position de supériorité. L'idéal serait alors de ne plus s'occuper des contingences secondaires en matière d'hébergement et de ressources économiques. Dans une perspective Rogerienne, si l'individu consent à effectuer un vrai travail sur lui-même, les clefs de son insertion émergeraient en lui-même comme des évidences...

Ainsi, on arrive à une double logique. D'une part, le primat de l'affectivité individuelle sur le fonctionnement social. D'autre part, la constitution de schémas explicatifs globaux fournissant une norme de développement affectif qui assure la distinction entre des normaux et des anormaux.

Pour autant, la critique que nous faisons de l'usage du modèle thérapeutique n'est pas réellement

innovante. Un certain nombre d'ouvrages de la sociologie radicale trônent en bonne place dans les bibliothèques des instituts de formation des professions sociales et même parfois au sein des institutions qui travaillent auprès des publics. Par une quelconque magie, les professions sociales réussissent à s'approprier à leur manière le contenu et en assurer l'audience, sans varier dans leurs pratiques. La sociologie radicale est ainsi instrumentalisée. Elle permet un travail de reformulation continuelle des représentations et dresse un contre-feu. Son usage contribue finalement à l'entretien de l'esprit de corps.

### *Le modèle de l'assistance*

Cette notion d'assistance doit être considérée comme la production de rapports de force au 19<sup>ème</sup> siècle entre des idéologies antagonistes : les libéraux, les républicains, les institutions confessionnelles, les socialistes. Le solidarisme durant la 3<sup>ème</sup> république a favorisé l'émergence d'un compromis qui sera réactualisé en 1953 avec les lois sur l'aide sociale. L'avènement, à la fin des années 1980, du revenu minimum d'insertion et des dispositifs d'insertion, ne change pas fondamentalement l'usage dans les métiers du social. Les conceptions générales de l'assistance reposent sur trois points :

- L'Etat, avec le concours des institutions intermédiaires, a le devoir de mettre en œuvre un principe de solidarité en direction des catégories à la marge dans une perspective de maintien de la cohésion sociale.
- Le bénéfice de cette solidarité engage chaque individu et chaque famille à une démarche de reconnaissance des normes et au respect de l'ordre.
- Si les institutions sont missionnées pour répondre à certains de leurs besoins fondamentaux, les individus ou les familles demeurent individuellement responsables de leurs conditions.

La notion d'assistance offre une réponse à des besoins tout en repoussant la reconnaissance de droits : droit au travail, droit au logement, droit à un revenu stable. Le bénéficiaire de l'assistance est une victime qui ne peut s'appréhender que sous la forme d'une conscience malheureuse. Privé d'une intégration normale, il se voit normalement privé de tous les attributs de l'intégré. D'une certaine manière, les individus sont objets de politiques, plutôt que des sujets politiques (Messu, 1991, p. 16).

Le marché de l'assistance est de part en part traversé par le souci téléologique. Que ce soit le relèvement, la normalisation, la réadaptation de l'individu ou l'apaisement de la culpabilité collective, l'assistance doit impérativement poursuivre des finalités qui vont bien au-delà de fournir des réponses à des besoins fondamentaux.

Il convient de s'assurer que personne ne puisse en bénéficier indûment. Ainsi, en tant que situation sociale vécue, les aides doivent rester exceptionnelles, ce qui n'empêche pas leur renouvellement. La dialectique est assez subtile puisqu'il est sous-entendu que l'on pourra quand même y revenir. Par une attitude résolue à l'effort, il s'agit alors pour le bénéficiaire de montrer qu'il a compris le régime dérogatoire. Dans ces conditions, le processus ne sera aucunement soldé puisque chacun s'y retrouve : l'intervenant social reste valide dans son rôle, l'individu en insertion repart avec quelques bénéfices...

L'intervention doit inculquer que l'absence de dépendance à l'égard du secours octroyé par les pouvoirs publics ou par autrui est la norme. Chaque individu valide a le devoir de travailler pour subvenir à ses besoins.

Comme l'indique Michel Messu, l'assistance est en quelque sorte une réaction sociale qui contribue à la construction de la marge (Messu, 1991, p. 18). Les systèmes d'assistance assignent chaque individu à un niveau de déclassement. Deux logiques s'entrecroisent : la première consiste à le placer dans une échelle de responsabilité personnelle par rapport à sa situation sociale, dans une perspective diachronique. Au regard de ses origines et de son histoire, quelle utilisation a-t-il fait de son libre arbitre ?

La deuxième consiste à mettre en œuvre un système de prédiction de ses capacités à intégrer les dispositifs d'insertion. Est-il en mesure d'entrer dans un rôle et de permettre aux titulaires des métiers de l'insertion de jouer le leur ? Va-t-il mûrir dans l'acceptation du fonctionnement social et se mettre en mouvement pour faire progresser sa participation ? L'institution d'une identité n'est autre chose que l'assignation de compétences sociales. C'est signifier à quelqu'un ce qu'il est et qu'il a à se conduire en conséquence (Bourdieu, 1982, p. 126).

Toute situation mettant en œuvre une procédure d'assistance est d'emblée un jeu de négociation identitaire auprès des institutions et de leurs représentants, mais chez l'individu assisté lui-même.

Les interactions avec les populations alternent entre la victimisation et la responsabilisation. Les deux dynamiques pourraient paraître antinomiques, en réalité, elles sont complémentaires. La victimisation permet d'assigner des personnes dans des positions d'infériorité. L'individu ou la famille doivent être alors secondés et le métier est en mesure d'exercer l'autorité pour susciter l'effort d'adaptation.

Dans la désignation de bons pauvres et de mauvais pauvres, l'assistance est l'une des formes de régulations sociales sans doute constitutives de toute société. Il est en effet difficile d'imaginer une société sans secours et sans répression !

Par ailleurs, l'inconscient collectif attribue encore aujourd'hui des vertus pour ceux qui en assurent la mission. L'accueil des marginaux et le soulagement de la misère sont de nature à contribuer à leur élévation. Ainsi, l'assistance en tant que système de régulation et de mise en œuvre de la solidarité dispose d'attributs non négligeables pour la professionnalisation des métiers.

Au-delà, influences de l'assistance et du thérapeutique s'articulent tout à fait naturellement : la première peut être une première étape dans une perspective d'appropriation des individus, en amont du thérapeutique.

Dans une autre perspective, les deux aspects peuvent être articulés pour des interactions concomitantes : l'assistance permet alors une sorte de respiration entre des entretiens approfondis.

### *Le modèle de socialisation*

Dans une première définition, la socialisation correspond à l'ensemble des processus par lesquels l'individu apprend, intériorise, incorpore des façons de faire, de penser, qui sont situées socialement (Darmon, p. 6).

Cette notion a été fortement investie dans les sciences sociales de Durkheim à Piaget, Bourdieu, Weber, Berger et Luckman, Dubar, Lipiansky, Tap... Cependant, ce ne sont pas tant les savoirs savants qui nous intéressent que les représentations et les usages de cette notion dans ces métiers.

La socialisation du point de vue de l'éducation et du travail sur les comportements a toujours fait partie du corpus des activités de l'intervention sociale : de la philanthropie à la mise au travail dans des colonies agricoles à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle. Plus récemment, le métier de rééducateur, s'inspirant du scoutisme dans les années 1950, peut être considéré d'abord comme une entreprise de socialisation de la jeunesse.

Aziz Jellab a mis en avant l'investissement de cette fonction dans le cadre de la transition professionnelle au sein des missions locales.

À côté de l'assistance, il s'agit d'une autre forme de régulation sociale, sans doute plus douce, moins marquée du côté de l'étiquetage et de la répression. Par rapport au modèle thérapeutique, elle représente une inflexion pour résister à l'attraction de l'anormalité et de la maladie. Mais ces trois perspectives sont sans doute complémentaires dans la construction d'un corps des métiers de l'insertion.

Dans le métier de conseiller en insertion sociale professionnelle, les usages de la notion de socialisation sont mobilisés par un double processus :

1. Un travail d'adaptation et d'intériorisation des normes et des règles des institutions qui s'occupent de l'insertion. Les individus doivent respecter par exemple l'assiduité dans les rendez-vous, l'accomplissement des démarches extérieures, l'incorporation d'un langage qui n'est ni celui de la famille, de l'école ou des entreprises, la reconnaissance des acteurs du social et de la manière dont ils accomplissent leurs rôles.
2. Le deuxième processus concerne l'incorporation d'une certaine idéologie de l'engagement et de l'implication dans le parcours d'insertion. Les individus sont sommés de se doter d'un projet et d'envisager une contribution sociale, en particulier dans une activité professionnelle. Au-delà, il s'agit d'apprendre à vivre et à travailler dans une entreprise ou une activité. La socialisation consiste alors à faire des compromis, à vivre avec d'autres, à consentir aux formes d'autorité comme celle du chef de service, du patron ou du représentant du bailleur social.

### *Le modèle communautaire*

Les relations communautaires sont caractérisées à la fois par des liens affectifs étroits, profonds et durables, par un engagement de nature morale, une adhésion commune à un groupe social (Nisbet, 1996, p. 70). Malgré la progression de la conscience individuelle décrite par de nombreux auteurs depuis l'époque moderne, la dimension communautaire conserve un potentiel d'influence considérable sur les conduites humaines.

Un certain nombre d'observations nous amènent à reconnaître cette influence au sein des métiers qui nous intéressent. Elle correspond à une certaine éthos « de l'être ensemble » qui sous-entend une proximité physique entre les individus (Wolton, 1997, p.17). Dominique Wolton qualifie de normatif ce type de communication qui a pour but de rechercher la cohésion sociale.

Ce modèle communautaire concerne plus particulièrement les métiers en situation de devoir assumer une proximité prolongée dans le temps social auprès des individus en insertion.

Le métier d'encadrant en internat d'hébergement social, l'activité consiste à vivre l'essentiel de week-ends et soirées auprès d'individus qui deviennent pour certains des familiers. Le contexte et la situation imposent de devoir attribuer une place prépondérante aux relations interpersonnelles.

Progressivement, les uns et les autres peuvent développer une certaine empathie, le sentiment d'avoir quelque chose en commun, une conscience communautaire qui peut orienter mutuellement leurs comportements. Norbert Hélias fait allusion à des formes de sociabilité entre des individus liés les uns aux autres par un mode spécifique de dépendances réciproques et qui influencent les actions de chacun (Elias, 1981, p. 154).

La situation des encadrants techniques sur des activités de production génère des phénomènes assez proches. Elle oblige l'équipe à coopérer et à entretenir des processus de reconnaissance mutuelle, à s'orienter ensemble dans la réalité pratique et dans la résolution de tensions. Elle est l'occasion de dialogues qui vont bien au-delà des contingences propres à la tâche en tant que telle. Salariés permanents et en insertion se voient travailler et font explicitement référence à leur groupe qui correspond progressivement à l'unité de base de leur vie professionnelle. Ce n'est donc pas un agrégat d'individus, mais une structure dynamique, le cadre d'élaboration de leurs propres initiatives et l'agent éventuel de censure de ces initiatives (Darré, 1995, p. 31-35).

Les situations des individus trouvent d'autant plus facilement un certain écho auprès des encadrants techniques qu'ils sont salariés sur des statuts modestes. La plupart d'entre eux ont connu des conditions de vie précaires, ainsi que des ruptures professionnelles.

Du côté des uns et des autres, la référence à la culture pratico-orale demeure souvent assez prégnante et ils partagent assez couramment une certaine défiance de l'autorité. Certains encadrants avouent couvrir assez régulièrement tel ou tel dérapage dans les agissements de membres de leur équipe. Ils considèrent que cette prise de risque est indispensable du point de vue de la cohésion de l'équipe de travail.

Ainsi, la dynamique communautaire contribue à réduire la dimension dissymétrique des relations. L'appartenance transcende les références hiérarchiques pour s'attacher à la totalité plutôt qu'aux individualités. Nous sommes du côté de la tradition.

Implicitement, cette situation est potentiellement source de débordements et menace la distribution des rôles. C'est pourquoi les professionnels de l'insertion ne doivent pas se laisser absorber par la dynamique. Ils sont dans des situations quelque peu paradoxales : d'un côté, il convient de favoriser provisoirement des rapprochements auprès des individus en insertion pour favoriser leur intégration et désamorcer l'émergence de conflits, d'agressivité, de positions de retrait.

D'un autre côté, il convient de maintenir les distinctions pour faire autorité et de sauvegarder son statut professionnel. L'équilibre apparaît potentiellement fragile.

### *Le modèle des services*

La plupart des chercheurs considèrent que la relation de service consiste à mettre en œuvre des opérations pour obtenir la transformation de la situation d'une personne en collaboration avec elle. La valeur du service tiendrait à la qualité des interactions entre le praticien et l'utilisateur<sup>2</sup>, ainsi qu'à la satisfaction de ce dernier (Gadrey, 1992).

Goffman divise les activités de service en deux catégories : l'une où le praticien se trouve en contact direct avec le public, l'autre où son travail ne touche que les membres d'une organisation. De son point de vue, la véritable activité de service est celle en lien avec les usagers. Il s'attache plus particulièrement aux caractéristiques morales et sociales qui leur sont sous-jacentes. Ainsi, la relation de service reposerait sur trois pôles : le praticien, l'objet et l'utilisateur (Goffman, 1968, p. 383).

Pour Goffman, la relation de service s'engagerait à partir de trois points :

- une partie « technique » dans laquelle cet usager, plus ou moins aidé par le praticien, doit indiquer quel est son problème et ses attentes. En principe, le praticien apporte son expertise sur le problème, sur les prestations envisageables et sur les effets que l'on peut en attendre.
- une partie « contrat » dans lequel le praticien indiquera (souvent pudiquement selon Goffman), le coût

<sup>2</sup> Comme nous l'avons précédemment évoqué, le vocable « client » devrait s'adresser à celui qui paie le service. Ainsi, nous parlerons plutôt de l'utilisateur.

ou la contrepartie, les conditions et les délais nécessaires,

- enfin une partie « civilités » avec des échanges de politesse accompagnés de quelques amabilités et marques de respect.

Goffman insiste sur l'importance de deux conditions pour la réussite de la relation de service :

1. le rôle actif de l'usager et de la dignité apparente des relations. La qualité de l'usager repose en partie sur son aptitude à apporter des renseignements utiles,
2. l'importance de séparer l'usager et l'objet défectueux pour la réussite de l'opération. Par objet défectueux, on fait allusion non spécifiquement à une opération de réparation de biens matériels. La situation en matière d'emploi en tant que problème qui nécessite des opérations spécialisées sera considérée comme un objet défectueux.

## Conclusion

Chacun de ces métiers peut-il être animé par plusieurs modèles ? En tout état de cause, il semble difficile d'imaginer que l'un d'entre eux s'inspirerait exclusivement de la dimension thérapeutique ou de l'assistance.

Par exemple, en entretien individuel dans son bureau, l'encadrant d'internat d'hébergement social essaie d'amener un jeune à évoquer son histoire parce qu'il considère que ce dernier manque de repère et de stabilité. L'intervenant est à proximité du modèle thérapeutique.

Quelques heures plus tard, en fin de soirée, à l'heure des confidences, il se retrouve en discussion informelle avec un petit groupe dans une ambiance qui atténue provisoirement la hiérarchie des statuts. Sans forcément s'en rendre compte, il est passé vers le modèle communautaire.

En conséquence, sans nous inspirer de la théorie de la justification de Boltanski et Thévenot, nous souscrivons à l'idée de compromis constitutifs de l'action collective. Ils correspondent à la construction de conventions plus ou moins légitimes : « *C'est, semble-t-il, une caractéristique spécifique de ce champ d'action sociale et de l'assistance que de superposer les unes aux autres les formes historiques successives de l'aide, sans jamais qu'une nouvelle formule ne fasse disparaître les précédentes* » (Berthaud, 1996, p. 173).

D'un côté, certains d'entre eux se situent à proximité des services, d'autres sont animés par la dynamique thérapeutique, les derniers se situent du côté de l'assistance ou de la socialisation.

Au-delà, si nous identifions cinq modèles d'interactions, cela ne signifie pas qu'il n'en existe pas d'autres dans les formes d'intervention sociale confrontées à l'insertion. Il nous semble par exemple que les interactions à proximité de l'idée de secours peuvent exister dans certaines institutions et que leur caractère doit être distingué de celles à proximité de la notion d'assistance.

A la marge, on repère parfois une contestation de ces modèles. Certains intervenants (issus de mouvances syndicales et politiques) interprètent leur métier comme le prolongement d'un engagement passé ou d'un engagement actuel.

Pour autant, la position est plutôt nostalgique de la part de salariés qui sont souvent en fin de carrière, dans le social. La protestation semble animée par le souci de loyauté à une partie des discours fondateurs des professions sociales, dans les années 1970 et 1980. Au-delà, le point de vue est relié au sentiment de désillusion par rapport à l'espérance projetée de contribuer, dans les professions sociales, à l'avènement d'une société plus juste.

En conséquence, il ne nous semble pas être en présence d'un modèle d'interaction suffisamment structuré et structurant.

## **ANNEXE :**

### **LES 9 METIERS EN RELATION AVEC LES USAGERS**

Dans un souci de mieux caractériser les métiers sur ces trois réseaux de l'insertion, notre choix a été de rompre avec certaines appellations d'emplois, en particulier quand elles reprennent le titre d'un diplôme. Par ailleurs, certaines appellations d'emploi sont émergentes et sur certaines activités, elles ne sont pas stabilisées.

#### *Le chargé de l'accueil*

Il s'agit d'une activité qui consiste à assurer un premier contact auprès des individus en situation de recherche d'emploi ou de précarité. Dans le fonctionnement de l'institution, le métier recueille leur demande et les oriente vers l'équipe des conseillers qui assurent leur suivi. C'est un métier de première ligne qui peut être soumis à une pression importante en fonction du flux et des individus qui se présentent. Généralement, nous sommes dans la situation du travail en guichet. Il s'agit aussi d'apporter des informations immédiates et de pacifier l'espace d'accueil de l'institution.

#### *Le chargé d'intérim social en IAE*

Il s'agit d'une activité d'enregistrement des situations de demandeurs d'emploi dans l'objectif de les remettre au travail sur des missions temporaires. Le travail consiste à identifier le profil et l'expérience de ces individus pour les positionner sur telle ou telle mission. Certains sont plus particulièrement suivis en vue de favoriser leur parcours d'insertion et le traitement de leurs problèmes sociaux.

L'autre versant du métier consiste à faire vivre un réseau de donneurs d'ordres qui paient pour la mise à disposition d'une main-d'œuvre. (Rappel : les associations intermédiaires travaillent auprès des particuliers, des associations et des collectivités locales, les entreprises de travail temporaire d'insertion en direction des entreprises.)

#### *L'encadrant en internat d'hébergement social*

Ce métier consiste à gérer et à intégrer des individus accueillis en hébergement social. Il exerce une surveillance et des formes de régulation pour encadrer le collectif et assurer une certaine discipline. Il s'agit moins d'agir que de contrôler. Au-delà, il exerce des formes de suivi individualisé et d'intrusion sur la gestion financière, la vie relationnelle, le traitement de difficultés diverses dans l'objectif de faire progresser les situations socioprofessionnelles. Le métier consiste éventuellement à accompagner les individus sur certaines démarches qu'ils auraient du mal à accomplir.

#### *L'intervenant en hébergement social éclaté*

Ce métier consiste également à gérer le flux et à intégrer des individus et des familles dans un dispositif d'hébergement social avec ses règles et ses normes. Cependant, il ne s'agit plus d'assurer un encadrement de tous les instants dans la mesure où les individus vivent dans un logement mis à disposition. L'essentiel de l'activité correspond à des entretiens réguliers pour exercer un certain contrôle sur le mode de vie et amener les individus et les familles à se responsabiliser et à faire progresser leur situation socioprofessionnelle. Ces entretiens ont lieu dans l'appartement mis à disposition ou au sein de l'institution en fonction des pratiques et des prétentions au contrôle et du niveau de proximité recherché. Une part annexe de l'activité correspond à la gestion du parc d'hébergement social et des mouvements dans ce parc. Il s'agit de venir en appui aux individus et aux familles dans l'organisation de leurs déménagements, dans la remise en état de logements, dans la cohabitation avec le voisinage, etc.

#### *Le conseiller en insertion sociale et professionnelle*

Ce métier consiste à recevoir des individus afin de les aider à résoudre leurs difficultés sociales et à envisager leur insertion professionnelle. Les modes de collaboration sont essentiellement sous la forme

d'entretiens individualisés dans le bureau du conseiller. Il s'agit d'assurer un suivi plus ou moins distendu dans le cadre de dispositifs des politiques publiques : appui social individualisé, CIVIS, PARE-PAP, etc. Une part de l'activité correspond à la collaboration avec d'autres acteurs de dispositifs attenants comme par exemple, les organismes de formation, l'ANPE. La métaphore de portefeuille de chômeurs est de plus en plus employée au sein des missions locales, dans les agences locales pour l'emploi et dans certaines associations qui font de la sous-traitance de suivi des chômeurs. Elle signale la gestion d'entrées et de sorties permanentes pour un nombre important d'individus. Le conseiller doit aussi alimenter les systèmes d'informations et les outils statistiques. Ce versant du métier prend une place de plus en plus importante. Au niveau local, il peut participer à la mise en œuvre de l'offre d'insertion en matière de logement, d'hébergement, de loisir, de déplacement, etc.

### *L'accompagnateur socioprofessionnel par l'activité économique*

Ce métier consiste d'abord à organiser le recueil des candidatures et l'embauche de salariés, principalement au sein des entreprises et chantiers d'insertion. Il s'agit ensuite de mettre en œuvre leur suivi pour traiter les éventuelles difficultés d'intégration sur l'activité, pour rechercher des réponses par rapport à leurs problèmes sociaux et pour les aider à trouver des solutions socioprofessionnelles en aval du passage sur la structure. Il s'agit aussi d'alimenter des outils de suivi des dispositifs et d'assurer une collaboration avec les acteurs des dispositifs sociaux attenants, par exemple les missions locales, les services sociaux, l'ANPE.

### *L'encadrant technique sur des activités de production en IAE*

Ce métier consiste à assurer l'encadrement d'une équipe de travail et une production marchande indispensable pour l'équilibre économique de l'entreprise. Le plus souvent, l'encadrant travaille lui-même avec son équipe. Il ne s'agit pas d'abord d'une activité de formation du point de vue de la transmission des métiers. L'objectif est plutôt de favoriser l'intégration de chacun dans l'équipe de travail et d'assurer un rendu dans la production, en vue de satisfaire le client.

### *L'encadrant technique sur des activités occupationnelles en IAE*

Ce métier consiste également à encadrer des individus au travail. Cependant, la production n'est plus l'objectif prioritaire. Elle est devenue un support pour permettre des expériences d'intégration dans une équipe et des processus de socialisation par le travail. Cette expérience doit permettre aux demandeurs d'emploi d'investir un projet professionnel et de clarifier leur orientation.

### *Le chargé de placement en emploi en IOD*

Ce métier consiste à recevoir des individus, à les mobiliser dans une démarche de recherche d'emploi et à prospecter avec eux des entreprises. Les modes de collaboration varient de l'entretien individuel à des séances de groupe, selon les équipes.

L'autre versant du métier tente de mobiliser un réseau d'entreprises pour identifier avec elles leurs besoins de main-d'œuvre et le contenu des postes à pourvoir. Il s'agit alors de contourner les modalités habituelles de recrutement concurrentiel pour placer ses propres candidats. En amont des embauches obtenues, le métier consiste de plus en plus à suivre leur intégration dans l'entreprise.

## BIBLIOGRAPHIE

- Alfanderi E, Maurel E, (sous la dir.), *Hébergement et réadaptation sociale*, Syrey, Paris, 1996.
- Alphandery C, *Vivre et résister*, Descartes et Cie, Paris, 1999.
- Archambault E, *Le secteur sans but lucratif : associations et fondations en France*, Economica, Paris, 1996.
- Autès M, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 1999.
- Bachelard G, *La poétique de l'espace*, PUF, Paris, 1957.
- Beaud S, « Stages ou formations ? Les enjeux d'un malentendu. Notes ethnographiques sur une mission locale de l'emploi », *Travail et Emploi*, n° 67, 1996, p 67-89.
- Becker H, *Outsiders, études de la sociologie de la déviance*, A-M Métaillé, Paris, 1985.
- Becker H.S, *Les mondes de l'art*, Flammarion, Paris, 1988.
- Bellier S, *Le savoir être dans l'entreprise : utilité en gestion des ressources humaines*, Vuibert, Paris, 1998.
- Berthaux R, *Pauvres et marginaux dans la société française*, L'Harmattan, Paris, 1996.
- Bourdieu P, *La Distinction, critique du jugement*, Minuit, Paris, 1979.
- Bourdieu P, *Le sens pratique*, Minuit, Paris, 1980.
- Bourdieu P, Passeron JC, *La Reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Minuit, Paris, 1970.
- Bourdieu P, *Raisons pratiques*, Le Seuil, Paris, 1996.
- Brun F, Leymarie C, Mbla E, *Difficultés d'emploi, Santé et Insertion sociale*, DARES document d'études n° 106, 2005.
- Brun F, Stähli ME, Pelisse J, *Trajectoires insertion ou gestion sociale d'un chômage de masse ? L'insertion par l'activité économique dans deux bassins d'emploi*, Centre d'études de l'emploi, Paris, rapport de recherche n° 30, février 2006.
- Caillé A, *Don, intérêt et désintéressement : Bourdieu, Mauss, Platon et quelques autres*, La Découverte, Paris, 1994.
- Castel R, *La métamorphose de la question sociale, une chronique du salariat*, Fayard, Paris, 1995.
- Castra D, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, PUF, Paris, 2003.
- CEREQ, « Politiques régionales de formation professionnelle. Les premiers effets de la loi quinquennale de 1993 », *Bref*, n° 128, février 1997.
- CEREQ, *La décentralisation de formation professionnelle, en quête d'une offre régionale plus cohérente*, *Bref*, n° 162, mars 2000.
- Charlot B, Glasman D (sous la dir), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, Paris, 1999.
- Chopart J.-N. (dir.), *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.
- Claudiel, Guyennot, *L'insertion: un problème social*, L'Harmattan, Paris, 1998.
- Cubéro J, *Histoire du vagabondage du moyen âge à nos jours*, Imago, Paris, 1998.
- DARES, « L'insertion par l'activité économique dans le secteur marchand en 2001 », *Premières synthèses*, décembre 2002, n° 52-1.
- DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2003 », *Premières synthèses*, février 2005, n° 6-2.
- DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2004 », *Premières synthèses*, avril 2006, n° 15-1.
- DARES, « La politique de l'emploi au prisme des territoires », *Document d'études*, n° 59, septembre 2002.
- DARES, « L'inventivité au quotidien des missions locales et PAIO », *Premières synthèses*, août 2005, n° 34-1.
- DARES, « Bilan d'activité 2003 des missions locales et des PAIO », *Document d'études*, n° 99, avril 2005.
- Darmon M, *La socialisation*, Armand Colin, Paris, 2006.
- De Ridder G (sous dir), *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, L'Harmattan, Paris, 1997.
- Demoustier D, *L'économie sociale et solidaire, s'associer pour entreprendre autrement*, Syros, Paris, 2001.
- Divray S, « L'aide à la recherche d'emplois : une activité en voie de professionnalisation ? », *Travail et Emploi*, n° 21, janvier 2000, p. 67-80
- Donzelot J, *La police des familles*, Minuit, Paris, 1977.
- Donzelot J, *L'invention du social*, Fayard, Paris, 1984.
- Dubar C et Tripier P, *Sociologie des professions*, A Colin, Paris, 1998.



- Dubar C, *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris, 1991.
- Dubar C, *La crise de l'identité*, PUF, Paris, 2000.
- Dubar C, Lucas Y, *Genèse et dynamiques des groupes professionnels*, Presses universitaires du Septentrion, Lille, 1994.
- Dubet F, *Le déclin de l'institution*, Le seuil, Paris, 2002.
- Dubois V, *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*, Economica, Paris, 1999.
- Dujarier M-A, *L'idéal au travail*, PUF, Paris, 2006.
- Ebersold S, *La naissance de l'inemployable*, PUR, Rennes, 2001.
- Eme B, Laville JL, *Les petits boulots en question*, Syros, Paris, 1988.
- Foucault M, *Histoire de la folie à l'âge classique*, Gallimard, Paris, 1972.
- Foucault M, *Surveiller et punir : naissance de la prison*, Gallimard, Paris, 1975.
- Gehin J-P (sous la dir), *Une profession en construction : les formateurs en Poitou-Charentes*, Rapport de recherche du GRITECS, Université de Poitiers, mars 1996.
- Gelot D, Nivolle P, *Les intermédiaires des politiques publiques pour l'emploi*, la Documentation Française, Paris, 2000.
- Goffman E, *Asiles, études sur la condition sociale de malades mentaux*, de Minuit, Paris, 1968.
- Guillou J, Moreau De Bellaing L, *Misère et pauvreté*, L'Harmattan, Paris, 1999.
- Guitton C, « Travail et ordre social, une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », *Travail et emploi*, n° 77, octobre-décembre 1998, p. 15-39.
- Hardy G, *La FNARS, 36 ans d'histoire*, Paris, novembre 1994
- Hastoy B, *Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté*, Rapport au ministre du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, La Documentation Française, Paris, 1989.
- Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, *L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger*, 10<sup>ème</sup> rapport, décembre 2004.
- Ion J., *Le travail social au singulier*, Dunod, Paris, 2006.
- Jamet J (sous dir.), *L'insertion en question*, L'Harmattan, Paris, 1995.
- Jellab A, *Le travail d'insertion en mission locale*, L'Harmattan, Paris, 1997.
- Labbé P, Abhervé M, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes ou l'intelligence pratique des missions locales*, Apogée, Paris, 2005.
- Lallemand D, *Guide des centres d'hébergement et de réinsertion sociale*, les Editions ASH, Paris, 2002.
- Lipietz A, *Pour le tiers secteur. L'économie sociale et solidaire pourquoi et comment ?*, La découverte, Paris, 2001.
- Loriol M, *Qu'est-ce que l'insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, L'Harmattan, Paris, 1999.
- Maurel E, « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod, Paris, 2000, p. 25-52.
- Muel-Dreyfus F, *Le métier d'éducateur*, Minuit, Paris, 1983.
- Naville P, *Essai sur la qualification du travail*, Marcel Rivière, Paris 1956.
- Outin, Ramaux, Métis, *Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi*, La Documentation Française, Paris, 2000.
- Paradeise C, Lichtenberger Y, « Compétence, compétences », *Sociologie du Travail*, n°1, janvier-mars 2001, p. 33-48.
- Piotet F(sous la dir), *La révolution des métiers*, PUF, Paris, 2002.
- Procacci G, *Gouverner la misère*, Le Seuil, Paris, 1993.
- Reynaud J-D., *Les Règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, A. Colin, Paris, 1997.
- Reynaud J-D, Eyraud F, Paradeise C, Saglio J, *Les systèmes de relations professionnelles. Examen critique d'une théorie*, les Editions du CNRS, Paris, 1990.
- Rope F, Tanguy L (sous la dir), *Savoirs et Compétences, de l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise*, l'Harmattan, Paris, 1994.
- Rouilleau-Berger L, Nicole-Drancourt C, *L'insertion des jeunes en France*, PUF, Paris, 1997.
- Schwartz B, *Moderniser sans exclure*, La Découverte, Paris, 1994.
- Simmel G, *Secret et sociétés secrètes*, Circé, Paris, 2000.
- Thalineau A, « L'hébergement social : espaces violés, secrets gardés », *Ethnologie française*, XXXII, 2002, p. 41-48.
- Tullet J, *Une place pour chaque jeune, le pari des missions locales*, Le Cherche midi, Paris, 2005.
- Verdes-Leroux J, *Le travail social*, Minuit, Paris, 1978.

Woitrain E, « Hébergement social : environ 35 000 adultes et enfants sans logement sont hébergés en établissement » DRESS, *Etudes et résultats*, n° 10, mars 1999.

Woitrain E, « Les personnes hébergées par les CHRS : des hommes et des femmes en grande difficulté sociale », DRESS, *Etudes et résultats*, n° 29, août 1999.

## TABLE DES MATIERES

### MODELES D'INTERVENTION AUPRES DES CHOMEURS ET RECHERCHE D'IDENTITE CHEZ LES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION

|  |    |
|--|----|
| Introduction .....   | 1  |
| Les critères discriminants pour caractériser ces métiers .....                                   | 2  |
| <i>Les représentations communes à l'ensemble des métiers</i> .....                               | 2  |
| <i>Le premier critère discriminant : l'inscription du métier dans le temps et l'espace</i> ..... | 3  |
| <i>Le niveau d'autonomie du métier du point de vue des règles et des prescriptions</i> .....     | 4  |
| <i>Le niveau d'autonomie du métier du point de vue de la maîtrise des ressources</i> .....       | 5  |
| <i>Le niveau de reconnaissance sociale dans le métier</i> .....                                  | 6  |
| Les interactions avec les individus en insertion.....  | 7  |
| <i>L'incontournable référence à l'emploi et au travail</i> .....                                 | 7  |
| <i>Le modèle thérapeutique</i> .....   | 7  |
| <i>Le modèle de l'assistance</i> .....   | 9  |
| <i>Les modèle de socialisation</i> .....   | 10 |
| <i>Le modèle communautaire</i> .....   | 10 |
| <i>Le modèle des services</i> .....  | 11 |
| Conclusion.....  | 12 |
| Annexe : les 9 métiers en relation avec les usagers .....  | 13 |
| Bibliographie .....  | 15 |
| Table des matières .....   | 18 |