



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL

Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

Par Christophe Bartholomé, Jean Blairon, Amélie Jamar et Caroline Garzon (asbl RTA)

Objet de la démarche et méthodologie de la recherche

Compte tenu des réussites constatées lors d'une innovation, peut-on identifier les principes qui y contribuent et peut-on en proposer une formulation qui permette d'en communiquer la singularité ?

C'est par cette double question que nous pourrions résumer la demande qui nous a été adressée par le service d'insertion socio-professionnelle du CPAS d'Esneux. Cette demande d'évaluation provenait de l'équipe d'insertion socio-professionnelle elle-même, constatant dans les chiffres (taux de réinsertion) comme dans les parcours de leurs usagers, des résultats positifs. Les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle étaient désireux d'identifier les principes-clés qui fondent cette réussite et de pouvoir « mettre des mots » sur ces principes, sans tomber dans des formulations certes souvent utilisées mais inadaptées à leurs yeux (renforcement de l'estime de soi, travail sur la reconnaissance, etc.).

1. Méthodologie

Pour tenter de développer une réponse à cette double question, l'asbl RTA a opté pour une approche compréhensive des systèmes vécus par les différents protagonistes du dispositif d'insertion socio-professionnelle : les professionnels du service, mais aussi les bénéficiaires. Dans cette perspective, l'approche du vécu des anciens bénéficiaires du service constituait l'un des aspects décisifs de ce processus évaluatif. La mise en parallèle et la confrontation des points de vue de ces deux catégories d'acteurs étaient essentielles pour cerner les points clés du dispositif. Cette démarche n'est en rien comparable à une enquête de satisfaction des anciens usagers quant au service proposé. Il s'agissait au contraire de s'interroger sur le sens et la valeur accordés au dispositif par les différentes catégories d'acteurs pour accéder aux principes déterminants des logiques d'action mises en œuvre dans le dispositif concerné.

Pour appréhender le vécu de ces différents acteurs, nous avons choisi de procéder à la réalisation en parallèle d'entretiens semi-directifs. Un premier membre de l'équipe de RTA a entendu les professionnels, c'est-à-dire le coordinateur du service d'insertion socio-professionnelle, les jobcoachs du service, les assistants sociaux du service social général du CPAS, le secrétaire du CPAS et le Président. Un deuxième membre de l'équipe de RTA a réalisé des entretiens avec dix personnes¹ ayant été suivies par le service d'insertion socio-professionnelle. En scindant de cette manière le processus d'entretien, nous voulions éviter d'établir trop rapidement des recoupements entre les positions des différents acteurs, notamment en situation d'entretien mais aussi dans les premières analyses de ceux-ci. Un travail d'observation a aussi été mené, notamment à propos des séances d'information proposées par le service d'insertion socio-professionnelle aux usagers potentiels.

1. Nous utiliserons indifféremment dans cette étude les termes « stagiaires », « bénéficiaires » ou « usagers » pour qualifier les personnes ayant suivi le parcours d'insertion socio-professionnelle proposé par le service – les professionnels du service n'utilisant pas eux-mêmes dans leurs entretiens de dénomination particulière.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

La constitution d'un échantillon relativement restreint de personnes ayant bénéficié d'un suivi par le service d'insertion socio-professionnelle (un échantillon que l'on qualifie souvent de « qualitatif ») s'explique par notre volonté de développer une approche compréhensive du vécu des usagers du service d'insertion socio-professionnelle, de mettre en évidence ce qui leur apparaissait comme particulièrement porteur de sens.

La sélection des personnes interviewées a été réalisée en essayant de faire varier les profils de celles-ci quant à leur situation socio-professionnelle actuelle (ayant un emploi ou non), leur parcours professionnel, leur âge, leur situation civile et familiale. Les entretiens ont eu lieu à leur domicile.

L'analyse des entretiens des professionnels et des anciens usagers a été réalisée par un collectif de recherche (au sein de l'asbl RTA) constitué à cet effet, permettant de faire ressortir et de mettre en parallèle les éléments apparaissant comme particulièrement significatifs dans le témoignage des différents acteurs. Sur base de la mise en évidence de ces différents éléments, le collectif de recherche a tenté de mobiliser un certain nombre de grilles d'interprétation permettant de rendre raison de ce qui se joue dans ce programme.

L'équipe de RTA a procédé à un compte rendu oral et écrit auprès des différents protagonistes interviewés lors de deux réunions (une réunion pour les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle et une réunion pour les anciens bénéficiaires). Ces deux comptes rendus avaient pour objectif de soumettre aux deux groupes d'acteurs les principes-clés dégagés (vous retrouvez-vous dans cette analyse et dans les principes identifiés ?) et de collecter des informations complémentaires en lien avec les éléments mis en lumière. La présente étude a également fait l'objet d'un colloque le 1^{er} décembre 2009 dans le cadre d'une réflexion menée par les partenaires du service d'insertion étudié².

2. Présentation du service d'insertion socio-professionnelle : structure et organisation

La création du service d'insertion socio-professionnelle est récente (milieu des années 2000) et fait suite à une volonté du secrétaire et du président du CPAS de développer une véritable politique d'insertion socio-professionnelle pour tous sur la commune. Dans cette perspective, le service s'est rapidement structuré avec l'engagement de plusieurs professionnels recrutés à cette fin. Le service, au moment de la réalisation des entretiens par les deux membres de RTA (début 2009), était composé de six professionnels (un coordinateur et cinq « job coachs »), ayant des formations de départ variées (psychologue, assistante sociale, sociologue, licenciée en sciences de l'éducation, etc.) et une expérience dans le domaine de l'insertion très différente (allant d'une première expérience dans le domaine à une expérience de plus de 20 ans).

Le travail du service d'insertion socio-professionnelle se structure autour de trois grands axes. Le premier axe concerne le travail d'insertion socio-professionnelle pour les étudiants de 18 à 25 ans. Le deuxième axe concerne les suivis organisés dans le cadre d'une convention-cadre signée avec le FOREM. Le troisième axe se rapporte à une subsidiarité octroyée par le FSE et se centre plus particulièrement sur l'engagement de personnes en tant qu'article 60. Le service accueille et accompagne également des

2. « Action sociale et Insertion socio-professionnelle », matinée d'information-réflexion organisée par le Comité de suivi de la convention cadre Région wallonne - Forem - CPAS de Liège.

demandes ponctuelles de personnes souhaitant entrer dans un processus de formation ou de recherche d'emploi.

Il est essentiel de noter que le service d'insertion socio-professionnelle accueille également des bénéficiaires provenant de trois autres CPAS de la région. En effet, les différents CPAS ont signé un accord de partenariat, permettant à ce service d'accueillir et d'accompagner leurs usagers dans un parcours d'insertion socio-professionnelle.

3. Description du processus d'insertion socio-professionnelle mis en place

Pour établir la présente description du processus d'insertion socio-professionnelle mis en place, nous nous appuyons sur les renseignements donnés par les professionnels concernés. Certains éléments de description renvoient donc directement à ce qui est mis en œuvre par les professionnels sur le terrain.

La première étape pour le service d'insertion socio-professionnelle concerne la constitution d'une liste de personnes inscrites dans l'un des quatre CPAS partenaires et susceptibles d'entrer dans un processus d'insertion socio-professionnelle. Dans cette perspective, les différents membres des services sociaux des CPAS partenaires sont sollicités et consultés afin de dresser un inventaire des personnes qui, potentiellement, pourraient bénéficier d'un suivi. La sélection opérée par le service d'insertion socio-professionnelle se fait uniquement sur base de critères administratifs et non sur base d'éléments biographiques, de problématiques sociales ou autres (âge, diplôme, distance à l'emploi, problème d'assuétude, volonté affichée de retrouver un emploi, etc.). Le service travaille ainsi avec des profils de personnes très différents (que ce soit au niveau de l'âge, de la formation initiale, du parcours professionnel, de la situation familiale, etc.).

La deuxième étape du processus consiste en une convocation écrite adressée aux personnes reprises dans cette liste. Ce courrier officiel les convoque pour une séance d'information concernant le service d'insertion socio-professionnelle. Dans ce courrier, leur présence y est qualifiée d'obligatoire. Il est clairement signifié que leur absence pourrait être un motif de suspension de leur revenu d'intégration. Généralement, un membre de l'équipe d'insertion socio-professionnelle relance également par téléphone les personnes concernées afin de s'assurer de leur présence à l'une des séances d'information organisées par le service.

Ces séances d'information constituent la troisième étape, cruciale, du processus. Ces différentes séances ont pour objectif « d'accrocher » les gens, de les intéresser, de les convaincre de s'engager dans un parcours d'insertion socio-professionnelle au sein du service. La présentation porte sur le service d'insertion socio-professionnelle, les objectifs, la méthode de travail, etc. Une phase de questions-réponses est ensuite proposée où toutes les questions peuvent être abordées (difficultés privées pour se rendre disponible, maintien des droits, situation administrative par rapport au Forem, contenu de la formation, etc.). De plus, il est clairement signifié aux personnes que l'inscription dans le dispositif d'insertion socio-professionnelle se fait sur base d'une démarche volontaire. L'inscription est donc libre. Seule la présence à la matinée d'information revêt au final un caractère contraignant.

La quatrième étape : le suivi démarre quelques jours après la séance d'information, par trois semaines de suivi collectif. En effet, les personnes inscrites sont divisées en deux groupes, présents sur deux sites différents, qui se réuniront pendant trois semaines toutes les matinées, de 9h à 12h. Au programme : différentes activités de dynamique de groupe, des mises en situation, des rencontres et des visites, des



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

échanges et des débats, des démarches de réflexion quant à l'emploi souhaité et aux compétences qu'il nécessite, des sensibilisations quant aux démarches à réaliser, des informations sur les différents acteurs mobilisables, etc. La démarche collective de trois semaines a pour but de relever les ressources des personnes, de mettre en évidence leurs compétences, de leur proposer un soutien qui sera apporté tout autant par les professionnels que par les autres membres du groupe. La démarche collective n'est donc pas directement centrée sur la recherche d'emploi. L'organisation temporelle de ce dispositif collectif a aussi pour objectif de redonner aux personnes un cadre structurant et de retrouver certaines habitudes de mise en mouvement. Le travail des professionnels du service est avant tout axé sur un travail d'écoute, de création d'une relation de confiance, de valorisation, de proposition de jeux de rôle, etc. Le but est de pouvoir prendre du recul par rapport à la problématique qui les rassemble (l'absence d'emploi et de travail) pour l'envisager par la suite plus sereinement et contrebalancer la dynamique d'urgence.

La cinquième étape commence juste après ces trois semaines d'approche collective, par un suivi individualisé, ce que les professionnels désignent comme étant le travail de coaching proprement dit. En fonction des situations, des possibilités et des parcours des stagiaires, ce suivi individuel peut ne durer que quelques jours (grâce à une réinsertion professionnelle rapide) ou se réaliser sur une année complète. Le suivi individuel consistera en un travail spécifique avec la personne en fonction de la situation dans laquelle elle se trouve. Elle peut se révéler prête à rechercher du travail immédiatement ; il est alors avant tout question de l'aider à s'organiser dans sa stratégie de recherche d'emploi, de la conseiller et de la soutenir dans les différentes démarches entreprises, etc. A contrario, la personne peut avoir besoin de temps pour démêler certains aspects connexes (problèmes de mobilité, de logement, d'équivalence de diplôme, de gardes d'enfants, de dettes, etc.) qui peuvent être autant de freins pour une recherche d'emploi immédiate.

La mise à l'emploi via le dispositif des articles 60 est une des possibilités d'engagement pour les bénéficiaires du service. Dans cette configuration, ceux-ci continuent donc à bénéficier d'un suivi de la part du service d'insertion socio-professionnelle pendant cette période, comme prévu dans le cadre de ce dispositif. Ce suivi a pour but d'évaluer comment la personne s'inscrit dans ce contexte d'emploi et de travail et de favoriser son intégration. Les rencontres permettent également d'envisager « l'après » article 60.

Dans leur présentation du dispositif d'insertion socio-professionnelle³, les professionnels du service mettent particulièrement en évidence la nécessité d'une temporalité relativement étendue (un an) pour travailler avec la personne, permettant de travailler en profondeur et pour une amélioration réelle et objective de leur situation. Ce travail sur un temps long vise à ce que l'accès à un emploi ne débouche pas paradoxalement sur une précarisation encore plus grande de la situation de vie de la personne, pouvant être causée par des échecs produits par des fonctionnements où l'urgence domine.

3. Que ce soit lors des séances d'information destinées aux usagers ou lors des entretiens semi-directifs réalisés par RTA.

Les principes explicatifs

La mise en évidence des principes explicatifs (principes-clés qui expliquent sans doute pour quelles raisons cela marche) a été opérée à partir d'une analyse des entretiens des anciens usagers du service d'insertion socio-professionnelle confrontée à une tentative d'interprétation des propos des professionnels. Cependant, le matériau de base pour l'identification de ces principes explicatifs est bien composé des témoignages proposés prioritairement par les anciens usagers du service⁴.

1. état Social Actif et stigmatisation des personnes sans-emploi

Les personnes auxquelles s'adressent généralement les services d'insertion socio-professionnelle des CPAS sont fortement stigmatisées. Par le terme stigmatisation, nous entendons qu'elles subissent un discrédit durable et profond en raison d'un attribut particulier⁵. Le discrédit produit par le stigmatisme entraîne des conséquences sociales très lourdes, au point que celui qui en est frappé n'est plus considéré comme un « semblable », digne de participer aux échanges sociaux les plus ordinaires.

Dans le cas présent, cet attribut est l'absence d'emploi prolongée ainsi que le fait d'émarguer au CPAS. Pourquoi cette situation peut-elle constituer un attribut stigmatisant ?

Depuis le milieu des années 90, la tendance sociétale est à **un discours extrêmement culpabilisant** pour les personnes sans emploi, souvent définies comme des profiteurs du système, des inadaptés sociaux, des paresseux ou des personnes sans volonté (soit ce que Goffman appelait des « tares du comportement »). Tout ce discours renvoie particulièrement à **la montée en puissance de l'idéologie de l'Etat Social Actif**, faisant des personnes sans emploi, des individus passifs à remobiliser et à activer mais aussi à rendre responsables. La loi d'orientation de 2002 faisant des CPAS des « Centres Publics d'Action Sociale » renforcera cette conception de l'aide sociale fondée sur l'activation des personnes et la « responsabilisation » (donc la responsabilité) individuelle des personnes concernées⁶.

De nombreuses études ont ainsi démontré que les personnes rejetées du marché de l'emploi se voient imposer une image négative, très dévalorisante, fortement stigmatisante qu'elles finissent par intérioriser⁷, développant notamment un sentiment de honte et d'humiliation. Les personnes concernées par une forme d'aide publique peuvent ainsi subir de plein fouet cette assignation à un statut négatif. C'est particulièrement le cas pour les personnes sans emploi qui émargent au CPAS.

4. La présente étude choisit donc délibérément de mettre ces principes en lumière à travers les extraits d'entretiens des stagiaires, sauf mention contraire explicite.

5. GOFFMAN E., *Stigmatisme. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Les Editions de Minuit, 1975. Un résumé de cette théorie est accessible dans J. Fastrès et J. Blairon, « Le point de non-retour du stigmatisme », in *Luttes culturelles, luttes sociales*, <http://www.intermag.be>.

6. FRANSSSEN A., « Nouvelles figures de la question sociale. Le sujet au coeur de la nouvelle question sociale », in *Revue Nouvelle* n°12, Bruxelles, 2003, pp10-61.

7. PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1997.



Les conséquences de la stigmatisation

Conséquence 1 : Le repli sur soi et l'isolement

Cette stigmatisation provoque un sentiment d'humiliation, de désarroi, de repli sur soi et de ressentiment chez les personnes qui en font l'objet. Les personnes vivent souvent dans la crainte du regard extérieur, tous leurs comportements leur apparaissant révélateurs de leur situation difficile. Dès lors, les contacts avec l'extérieur sont particulièrement pénibles, ce qui conduit **généralement à un repli sur soi et à un isolement social des personnes**. Le lien entre l'expérience d'un chômage de longue durée et une fragilisation des liens sociaux est avéré dans des pays comme la Belgique ou la France. On constate généralement auprès des chômeurs de longue durée un affaiblissement des échanges sociaux, notamment pour les relations amicales mais aussi celles concernant la sphère des relations associatives⁸ : on fréquente moins des groupes de loisirs, des clubs sportifs, on rencontre moins souvent ses amis, etc.

« Ils me demandent mes loisirs (lors de l'aide à la composition du CV), mais ce n'est pas possible d'avoir des loisirs, c'est cher. Je n'ai pas de loisirs, sauf d'être avec mes enfants. »

Dans les entretiens des stagiaires, nous retrouvons beaucoup d'éléments rendant compte de ce processus de stigmatisation et de ce repli sur soi, quand ils abordent leur situation **avant d'entrer dans le dispositif d'insertion socio-professionnelle**.

« Le plus important pour moi c'est d'avoir un travail et de vivre seul. Depuis que j'ai arrêté l'université, c'est ce que je cherche. Au début on est frustré que les gens n'engagent pas car on est dans la merde. »

Au-delà des témoignages issus des entretiens qui démontrent bien ce processus de stigmatisation, nous avons également pu observer lors des séances d'information organisées par le service d'insertion socio-professionnelle que certaines personnes exprimaient explicitement leur sentiment de honte de se retrouver sans emploi et d'émarger au CPAS. Une personne confiera sa difficulté de se retrouver dans cette situation, face à l'équipe de jobcoachs, après une carrière professionnelle déjà longue et riche [observation lors d'une matinée d'information du service d'insertion socio-professionnelle].

Le repli sur soi des personnes stigmatisées se marque aussi au niveau des relations avec les professionnels de l'action sociale, car pour beaucoup, la fréquentation des services d'action sociale est éprouvante, voire vécue comme dégradante⁹. Elles limitent dès lors très souvent les contacts, rechignent à demander une intervention ou à bénéficier d'une aide sociale ou, à l'inverse, peuvent en arriver à des comportements très revendicateurs¹⁰.

« Le fait d'aller m'inscrire au CPAS, j'aimais pas trop. Ça me dérange de demander une aide au CPAS. »

8. PAUGAM S., *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, PUF, 2005.

9. Notons l'obligation de s'exposer, qui peut être vécue comme un « déshabillage moral », procédé équivalant à ce que Goffman avait identifié dans le fonctionnement des institutions totales ; cfr J. Blairon, J. Fastrès, E. Servais et E. Vanhée, *L'institution recomposée, L'institution totale virtuelle*, Bruxelles, Luc Pire, 2002, pp. 65 et sq.

10. PAUGAM S., *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, PUF, 2005.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

Cette alternance entre comportements de fuite et de relative agressivité (les personnes « sur-jouent » le stigmate qui les frappe) est souvent mésinterprétée par les professionnels, qui en déduisent une catégorisation qui n'est pas nécessairement fondée. Pour les attitudes de fuite ou d'évitement, les personnes sont envisagées comme peu collaboratrices, fuyantes, ayant souvent quelque chose à cacher. On invoque alors généralement la mise en œuvre d'une approche plus contraignante et plus interventionniste où les personnes devront davantage rendre compte de leurs démarches et de l'organisation de celles-ci. Les attitudes jugées agressives seront interprétées comme autant de signes que les personnes aidées se comportent comme des « clients » difficiles et exigeants se complaisant dans cette situation d'assistance. On en déduit qu'il est nécessaire de leur rappeler leurs devoirs et de rétablir une approche également plus contraignante.

« On a besoin d'aide. On a tendance à se dire je suis toute seule, je me suis dit que j'allais aller à une formation d'insertion socio-professionnelle avec des baraquis or pas du tout ! Il ne faut pas être gêné. On a tendance à se dire ; les trucs sociaux, ce sont des emmerdeurs or le but est d'aider les gens. »

« Ça m'énerve de ne pas trouver et j'ai l'impression qu'ils pensent que je ne veux rien faire. Je vais à tous les rendez-vous qu'ils me donnent. J'ai l'impression qu'ils ne me croient pas. C'est bizarre. Je leur dis tout ce qui se passe, je ne sais pas montrer autrement. »

Or, il faut signaler que ces attitudes contradictoires relèvent d'un tout autre mécanisme. Tout d'abord, ces deux positionnements contradictoires (fuite-agressivité) peuvent être rapprochés de certaines particularités constatées dans la culture des classes populaires¹¹, notamment dans le positionnement vis-à-vis des politiques (mais dont nous pouvons supposer qu'ils sont également transposables pour les intervenants sociaux). Richard Hoggart mettait en évidence dans la culture des classes populaires une attitude de méfiance générale et dans un même temps, de manière paradoxale, une attente très forte envers ces acteurs politiques et publics dont il est espéré qu'ils apportent une aide ou une solution. On peut raisonnablement penser qu'il en ira de même avec les professionnels de l'intervention sociale.

Serge Paugam pointe également ce paradoxe dans les attitudes affichées par certaines personnes pauvres en rendant compte de l'expérience temporelle de la disqualification sociale : après le sentiment de honte et le repli sur soi, vient pour certaines personnes disqualifiées l'acceptation de ce statut négatif et parfois l'adoption d'un comportement revendicateur. Ces comportements revendicateurs doivent être interprétés comme **autant de stratégies de défense de la part des personnes stigmatisées** face à cette expérience humiliante de la disqualification sociale, à cette assignation au statut négatif qu'elles subissent et à cette dépendance de l'aide, vécue comme dégradante.

Conséquence 2: intrusions des territoires sociaux et attitudes de rejet et de protection

Goffman¹² a produit une analyse très fine et fouillée des interactions des individus dans la vie quotidienne et en a conclu que les individus évoluent dans des « territoires » sur lesquels ils revendiquent certains droits. Si les droits sur un territoire (de l'individu) ne sont pas respectés, il y a offense territoriale, on parlera d'intrusion. Les personnes stigmatisées, déjà fortement fragilisées, seront d'autant plus sensibles

11. HOGGART R., *La culture du pauvre*, Paris, Les éditions de minuit, 1970.

12. Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, T.1 *La présentation de soi*; T.2 *Les relations en public*, Paris, Editions de Minuit, « Le Sens commun », 1973.



à ces offenses qu'elles sont souvent l'objet d'intrusions plus nombreuses. Goffman a particulièrement bien démontré que les personnes stigmatisées subissent plus fréquemment **des intrusions, notamment concernant des réserves d'information à propos de leur vie privée (leurs pensées, leur parcours, leur vie familiale, etc.)**. Certaines interventions des travailleurs sociaux ont pour conséquence que les personnes aidées/suivies sont souvent invitées voire sommées de se raconter, de tout dire de leur vie privée, de rendre des comptes de leurs moindres dépenses, de leurs difficultés de couple, de leur organisation de la journée ou de la semaine, etc. De telles intrusions dans la vie privée ont pour conséquence de susciter chez les personnes concernées des attitudes et des comportements de rejet mais aussi de protection, eux aussi souvent mal interprétés par les professionnels. Pour d'autres personnes stigmatisées, l'entretien avec le professionnel de l'action sociale consistera en un déballage de tous les aspects de sa vie, même les plus intimes. Rompues à l'exercice de l'anamnèse, il leur est difficile d'entrevoir où se situe encore la limite entre les informations nécessaires à l'intervenant social et les informations qu'elles peuvent garder pour elles. On peut d'ailleurs souligner que cette distinction est parfois difficile à réaliser pour les intervenants sociaux eux-mêmes. Ces intrusions concernant les réserves d'information des personnes aidées ont souvent cours également dans les échanges d'information entre intervenants sociaux de différents services. Plus les personnes sont précarisées et démunies, plus elles font l'objet de ces transferts d'information permettant aux intervenants de « bien cerner et de bien comprendre la situation ». Les personnes concernées n'ont souvent plus de maîtrise sur les informations qui circulent à leurs propos.

« Elle a été rayée du CPAS. Elle n'a pas droit au chômage non plus. [...] elle a été surveillée, on a dit qu'elle était avec quelqu'un. Mais c'est sa vie privée. ça ne regarde pas le CPAS. Je n'aime pas qu'on pose des questions sur la vie personnelle. »

Conséquence 3 : interprétation erronée et confirmation du stigmaté

Les comportements des personnes stigmatisées sont donc souvent **l'objet d'interprétations erronées**, où tout est rapporté au stigmaté, sans plus de nuance et sans s'interroger sur l'existence de comportements similaires de la part de personnes ordinaires ou sur la place du contexte dans lequel elles sont évaluées. Tout comportement ne correspondant pas à ce qui est souhaité vient ainsi confirmer le statut particulier de la personne et les nécessités d'une approche différente, en raison du stigmaté (ne parle-t-on pas de personnes « inemployables » ou « inadaptées »?). Le retrait dont nous avons parlé est ainsi souvent interprété comme autant de signes de la méfiance, d'un manque de motivation, d'une volonté de tromperie, d'un refus de coopérer ou d'informations cachées.

Ces réactions de défense erronément interprétées sont **un exemple typique de l'effet de looping**, fonctionnement particulièrement destructeur de la personnalité : les réactions d'angoisse ou de malaise des personnes stigmatisées sont considérées comme l'expression même d'une déficience qui justifie une approche discriminante, souvent plus interventionniste et contrôlante. En d'autres mots, les attitudes de défense mises en place par la personne justifient ce qu'elle vivra comme une attaque redoublée, particulièrement injustifiée et déstabilisante (« quand je me défends, on m'attaque encore plus »).

Principe effectif en lien avec la stigmatisation

A l'analyse des propos recueillis auprès des usagers, il semble que le premier principe-clé du dispositif d'insertion est de provoquer une brèche dans ce processus de stigmatisation.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

L'approche collective proposée par le service d'insertion socio-professionnelle durant les trois premières semaines **apparaît jouer un rôle déterminant**. Cette brèche dans le processus de stigmatisation peut être produite par différentes stratégies mises en place par les professionnels : le rapport de personne à personne qui est construit entre les professionnels et les personnes suivies, l'absence de jugement sur ce qui est dit ou fait, l'écoute et la compréhension des difficultés de chacun, la mise en évidence et en valeur des compétences et des ressources des personnes. Par l'écoute, par l'absence de jugement de valeur, les professionnels démontrent que tout ne peut être ramené au stigmate, que leur identité sociale ne se résume pas uniquement à l'absence d'emploi et à leur statut d'allocataire social. Cette attitude non jugeante et empathique des professionnels est particulièrement mise en évidence par les stagiaires dans leur témoignage.

« Libre de donner son impression, son idée, tout le monde écoutait. La dynamique de groupe a bien marché. Elle était bien structurée. »

« Ils avaient le souci d'essayer un peu de résoudre, je ne dirais pas le problème de tout le monde, mais de nous amener à trouver ce dont on a besoin. »

« L'intérêt de la personne. On ne vous montre pas du doigt parce que vous êtes au chômage, et que l'on veut que vous travailliez. On vous dit : tiens, si ça vous intéresse nous avons ceci à vous proposer. Alors ils essaient de bien cibler les qualifications de chacun. (...) Trouver un équilibre dans le contact avec chacun. Ne pas juger, par rapport à ceci ou cela. (...) C'est un peu une synthèse de la société de son village. On est tous différents à table. On expliquait pourquoi on était là, pourquoi on préférerait ne plus venir et pour finir, on a tous été jusqu'au bout. »

*« Elles **(les jobcoachs)** étaient à l'écoute. Elles ont bien expliqué. Au début, on était gêné mais après, on était plus relax, en confiance (...) On nous a appris à ne pas avoir peur, à ne pas avoir honte de nous, à avoir confiance. Au début, j'étais gênée car je n'ai pas de diplôme. Or, on m'a dit qu'il ne fallait pas que je sois gênée. »*

Les trois premières semaines organisées sur un mode collectif sont véritablement présentées par les personnes comme une étape-clé du processus. Ces trois premières semaines permettent aux **personnes de prendre conscience de la dimension collective de l'épreuve personnelle qu'elles vivent**. En constatant que d'autres personnes de qualité vivent la même situation, les mêmes difficultés, elles comprennent que l'absence d'emploi ne leur est pas imputable individuellement mais qu'elle est une situation vécue par énormément de monde et qu'elle résulte davantage de faits de structure que d'une déficience individuelle. L'approche collective des trois premières semaines permet donc aux personnes d'envisager leur situation autrement que comme le résultat d'un échec personnel. Elles soulignent d'ailleurs toutes cet intérêt de rencontrer d'autres personnes, différentes et pourtant dans la même situation qu'eux.

« Une jeune femme mariée à un ambassadeur peut se retrouver en réinsertion, moi j'étais entrepreneur. Tout le monde a les mêmes droits. On habite l'entité qui dépend de cette réinsertion-là. On y a tous droit et on peut le faire, qu'on soit trilingue, universitaire. Ce qui compte, c'est que le groupe a été mis à niveau, sans juger. Un universitaire qui veut ouvrir une boutique, c'est possible. Voilà, mais ils n'ont pas le diplôme pour l'ouvrir même s'ils sont bardés de diplômes. Que des bons souvenirs. »

Et comme nous le voyons avec ces cinq stagiaires pour qui ceci est en général soit un moment-clé soit

ce qui les a le plus marqués pendant cette expérience commune :

« On a décompressé. On est sorti un peu de chez soi. Ça m'a fait du bien, comme tout le monde l'a dit, ça nous a fait du bien ! On était entre nous et c'était bien. »

« Bonne occupation, ça ce passait bien. Le contact avec les gens, faire des connaissances avec d'autres personnes, en dehors des professionnels. »

« L'opportunité de rencontrer des gens que justement j'ai bien fait de rencontrer. Et donc des personnes très intéressantes. Que ce soit dans le personnel, dans les éducateurs, les personnes qu'on a rencontrées. »

« Reprendre le contact avec des personnes et travailler avec. » « Au début on a fait des travaux de groupe. Moi j'avais du mal avec les gens, car à force de rater ce que je faisais j'étais devenu limite asocial. Je me suis remis à parler avec des gens pour trouver une place dans le groupe, ça m'a fait du bien. (Cela l'a-t-il aidé ?) Oui, j'ai eu plus facile à m'intégrer avec les autres stagiaires. Tout le monde avait le même problème, et ici, à la formation de remise à niveau, j'ai parlé tout de suite avec les autres. » [Suite à la formation il s'est inscrit dans une formation de remise à niveau scientifique qui a pu être entreprise grâce au suivi des professionnels.]

« On a appris à travailler en groupe. Pour certains c'était difficile, certains n'étaient pas sociables, très fermés sur eux-mêmes. Mais ils se sont ouverts. On s'est fait des amis, on s'est revus. »

Cette approche collective permet également une déculpabilisation des personnes et une compréhension différente de certains fonctionnements dont ils font l'objet. Parmi ceux-ci, les rapports entretenus avec certains acteurs institutionnels peuvent être remis en perspective grâce au partage des expériences vécues.

« Tout le temps, ils [les jobcoachs] nous ont rappelé que nous n'étions pas là pour être jugés, qu'il n'y aurait pas de sanctions derrière. C'est plus un coup de main qu'une obligation. C'est pas comme les courriers de l'ONEM où c'est : « faites-le sinon... ». Mais maintenant, je sais lire le courrier. On se demandait toujours pourquoi c'était toujours aussi chaud. Maintenant, j'ai compris que c'était du courrier type. Ce n'est même pas parce qu'ils en ont après moi. C'est pour tout le monde pareil ! »

Le collectif permet également un partage d'idées entre personnes vivant des expériences de vie similaires. Dans cette perspective, soumettre certaines de ses réflexions et de ses questionnements au groupe, permet d'y voir plus clair et de profiter d'un éclairage différent de celui délivré par les professionnels.

« [Le plus important dans le processus?] C'était de comparer ses idées avec les autres. Pendant la formation, j'ai été passer le test pour la police. Certains me disaient que c'était bien, d'autres non. J'ai réfléchi et je réfléchissais mieux avec eux que tout seul. »

Cependant, la dimension collective du processus ne s'improvise pas. Car la mise en place de telles expériences collectives dans des groupes fortement stigmatisés avec des différences notables entre les personnes, peuvent produire des effets contre-bénéfiques : retrait et découragement de certaines personnes se considérant comme « moins bien » que les autres ; production d'une « hiérarchie renégate »



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

au sein de la population stigmatisée¹³. Mais au travers des entretiens réalisés auprès des stagiaires, nous n'avons pas retrouvé de description de phénomènes de cet ordre. Au contraire, ils mettent particulièrement en évidence les bénéfices de se confronter à d'autres profils, ayant eu d'autres expériences de vie, etc.

Si ces phénomènes n'ont pas été observés par les bénéficiaires, c'est sans doute parce que les professionnels du service d'insertion sont bien conscients de ces risques et tentent de prévenir leur survenance. Il est souvent nécessaire d'intervenir dans les exercices notamment de dynamique de groupe pour éviter la constitution de certains sous-groupes (se considérant comme « mieux ou « moins bien ») et la prise de leadership par certaines personnes. Cependant, les professionnels constatent également que le collectif des stagiaires réalise par lui-même certaines mises au point, notamment quand certaines personnes veulent s'affirmer comme leaders ou dans leurs différences.

« Tout était important sans l'être. (...) Le moins important c'est partout pareil. Il y en a qui veulent faire leur show et mobiliser l'écoute alors que c'était tout le groupe qui devait parler et écouter. Mais certains voulaient monopoliser la place et ça je trouvais que c'était secondaire. L'éducateur a vraiment bien fait d'écartier ces gens-là qui voudraient faire croire qu'ils ont la solution, et le pouvoir de juger de ceci. Ça a été vite fait. Mais tout en souplesse, comme dans toutes les sociétés. (...) tout le monde a été remis au même niveau. »

L'équipe d'insertion reste donc toujours attentive à la dynamique de groupe à l'œuvre dans le collectif afin que les mises au point éventuelles ne se transforment pas en règlements de compte, en conflits ou en jugements de valeur. L'approche collective n'est donc pas une démarche sans effets potentiellement négatifs si certaines précautions ne sont pas prises et si la dynamique de groupe n'est pas travaillée. Il ne suffit pas de mettre des gens autour d'une table, de les faire discuter de leurs expériences et de leur vécu, de leur laisser la possibilité d'échanger leurs points de vue, il s'agit également de rester attentif à la dynamique de groupe, d'adapter les contenus de la séance de la journée suivante en fonction de ce qui s'est déroulé dans la dernière matinée de travail, etc.

En troisième lieu, il est nécessaire de préciser le mode de sélection des personnes du service d'insertion socio-professionnel.

On peut remarquer que sélectionner des personnes stigmatisées sur base de leurs attitudes, de leurs comportements ou de problématiques sociales peut être un procédé extrêmement pervers. En effet, on en vient généralement à **sélectionner les personnes les moins stigmatisées**, c'est-à-dire les personnes pour qui nous inférons le moins de caractéristiques négatives sur base du stigmatisme. Les exemples d'inférences non justifiées sont nombreuses et sont très souvent entendues dans certains discours : la personne sera incapable de se lever le matin, elle est incapable de respecter un rythme de travail, elle n'est pas suffisamment structurée, pas assez sociable, elle n'a pas assez de volonté, elle a toujours vécu dans une culture de l'assistanat, etc. D'un attribut, nous en venons à lui associer d'autres caractéristiques négatives qui, logiquement, conduiront à considérer que l'intervention auprès de la personne sera peu pertinente ou inefficace. Ce mécanisme a déjà été constaté dans certains dispositifs d'action sociale : ce sont ceux ayant le plus besoin de l'intervention qui en sont finalement écartés. Pour cette stagiaire, par exemple, les moments-clés et la priorité sont justement liés à cette nécessité de conserver un rythme

13. Cfr Goffman E., *op.cit.*



de vie acquis au cours de la formation :

« (Un moment-clé ?) *Le début de la formation, le fait de se motiver à y aller. La formation est importante, et après la formation, il faut continuer à être motivée, à se lever le matin, parce qu'il y a des gens qui n'étaient plus habitués à ça. Si je n'avais pas eu aussi vite mon job, je serais peut-être retombée dans mes habitudes. Garder ma motivation (est sa priorité). C'est pour ça que je vais faire du bénévolat, pour garder la motivation. J'ai peur de me dire « tu n'es pas capable. »*

Dans le secteur de l'insertion socio-professionnelle, il est également tentant de sélectionner des personnes dont la seule difficulté constatée concerne l'accès à l'emploi. On opère dès lors une sélection de manière à éviter les personnes cumulant différentes problématiques sociales, qui pourraient compromettre leur réinsertion socio-professionnelle. Une telle sélection opérée sur base des problèmes sociaux éventuels rencontrés par la personne oublie de prendre en considération que ces problèmes ne sont peut-être que la résultante de faits de structure (l'alcoolisme peut s'expliquer par la perte d'emploi, le sentiment de honte et de repli sur soi ; les problèmes de logement peuvent être liés au manque de moyens financiers pour se loger ; etc.). Dans ce type de raisonnement (« d'abord résoudre ou stabiliser les différentes problématiques sociales de la personne avant d'envisager de travailler avec elle à sa réinsertion socio-professionnelle»), les conséquences de l'absence d'emploi d'une personne deviennent finalement les premières conditions d'exclusion pour une intervention d'une équipe de réinsertion socio-professionnelle.

Dans cette perspective, la position adoptée par le service d'insertion socio-professionnelle étudié permet d'éviter ce type d'inférences. En effet, le service a pris le parti de ne pas faire de sélection au préalable sur base des attitudes (motivé, volontaire) et des problématiques sociales éventuelles des personnes mais sur base uniquement d'éléments administratifs (émarger au CPAS, être sans emploi). On peut d'ailleurs noter que les professionnels du service s'étonnent régulièrement de la réinsertion socio-professionnelle de profils particulièrement compliqués, quand on envisage leur parcours de vie, leur âge, leurs compétences professionnelles reconnues et surtout les problèmes connexes (assuétudes, isolement social, etc.) que connaissent ces personnes. Une sélection a priori des profils ne se justifie donc pas. Cette différence des profils dans les groupes constitués par le service d'insertion socio-professionnelle marque par ailleurs les personnes, comme en témoigne cet ancien stagiaire :

« (Ce qui l'a le plus marqué ?) *C'est l'éventail de personnes. Il y avait des personnes qui revenaient d'Afrique, des personnes de bonne famille, des personnes de cultures et de moyens différents. On a vraiment eu un éventail terrible: ancien entrepreneur, ancien ouvrier, ancien employé de la fonction publique. Il y avait même des personnes qui n'ont jamais travaillé et qui voulaient trouver un emploi! »*

« *Rencontrer d'autres personnes qui viennent d'autres milieux, c'est rencontrer une autre façon de vivre, une autre vision des choses. »*

2. Appropriation de capitaux culturels positifs

Il est important de rappeler que la société actuelle est une société de l'immatériel, où l'économie matérielle ne cesse de perdre du terrain face à l'économie immatérielle, où les industries culturelles deviennent prédominantes.

Dans l'ensemble du « monde du travail », y compris dans le secteur industriel, les exigences quant aux ressources culturelles des personnes employées sont aujourd'hui prépondérantes. Le capital culturel des personnes est particulièrement mis en évidence dans les dispositifs de recrutement des travailleurs et dans les critères d'embauche (autonomie, capacités relationnelles, compétences communicationnelles, capacités de projection et d'anticipation, réflexivité, etc.).

Ces exigences sont de trois ordres :

- un capital de connaissances, dont le volume attendu ne cesse de croître;
- des capacités de créer, s'adapter, changer ;
- la mise en œuvre de « ressources subjectives » appropriées (comme inspirer la confiance, se révéler fiable, communiquer une image positive, etc.).

Le « capital culturel » qui correspond à ces catégories d'exigences implique des modes d'apprentissage particuliers, puisqu'ils constituent des processus qui doivent être congruents aux résultats qu'ils sont supposés devoir produire (un apprentissage fondé sur une répétition mécanique ne produit que peu d'aptitude créative, etc.)

Principe effectif en lien avec le capital culturel

Le dispositif d'insertion socio-professionnelle étudié mobilise et sollicite particulièrement ce capital culturel, dans un cadre qui ne se limite pas à une acquisition et à un développement utilitaristes de celui-ci. Cela provoque d'ailleurs l'étonnement de certains usagers dans les premiers temps du suivi, notamment dans les trois premières semaines de travail collectif. En effet, les professionnels utilisent parfois le terme de « formation » pour désigner cette première phase de travail.

« Comme on m'avait dit que c'était une formation, je croyais que c'était une formation comme à l'école, en disant : aujourd'hui, on va voir cela, l'horaire, etc. Mais ce n'est pas comme ça. On discute autour d'une table. J'ai trouvé cela bizarre au départ. Au fur et à mesure, on s'est habitué. »

« On ne demande pas aux gens de retrouver un emploi. On vous dit vous avez des capacités. (...) On a aussi appris à la réinsertion, à connaître d'autres qualités, à rencontrer d'autres personnes qui peuvent nous aider, qui ont une culture du voyage, qui ont une approche bien particulière de certains trucs. (...) Et dans le grand groupe, plusieurs petits groupes de personnes se sont mis ensemble pour parler de choses qui les intéressaient. »

« Rien de difficile, tout était sous forme de jeu. C'était amusant, on est devenu amis avec les assistants. »

L'approche collective est ainsi l'occasion de développer une série d'exercices de mise en situation, de dynamique de groupe, de réflexion et d'échanges. L'importance donnée par les stagiaires aux exercices et à la dynamique engagée dans la formation collective de trois semaines fonde notre hypothèse selon laquelle l'acquisition d'un capital culturel ne peut se faire que dans un contexte de liberté et de développement non-utilitariste. Des exercices apparemment anodins et éloignés de la situation de recherche d'emploi sont ainsi identifiés par les stagiaires comme des moments-clés de la formation, comme des exercices leur ayant appris beaucoup sur eux-mêmes mais aussi comme une aide pour gérer certaines situations par la suite.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

« On nous faisait faire des jeux mais je ne voyais pas ce que ça venait faire là-dedans. Par exemple, parmi des objets sur une table, choisir un de ces objets en fonction de notre personnalité. La formation permettait d'améliorer le contact, de parler à un patron. Ça allait bien. J'étais hors de chez moi. On se faisait des amis... »

« La première semaine (de formation), je ne comprenais pas ce qu'on faisait là. J'ai compris où ils voulaient en venir, qu'il fallait qu'on trouve un projet. (...) Tout a été important, Toutes les étapes ont été importantes pour m'y retrouver moi. Ça m'a permis de me rendre compte que j'aimais le métier d'éducateur, et qu'à 20 ans, je n'étais pas trop vieille pour recommencer l'école ! (...) On devait faire quelque chose et personne ne comprenait bien l'exercice. C'était en fait une étude de comportement. A partir de ce moment là, j'ai compris pourquoi j'étais là.»

« Presque tout ce qu'ils nous donnaient, ouvrait quand même la mémoire. (...) La chose importante c'est de nous motiver à faire quelque chose dans la vie, de ne pas rester sans rien faire (...) ils nous motivaient, nous donnaient de l'espoir. »

De la même manière, des démarches plus spécifiques sont également réalisées avec les personnes dans le cadre des suivis individuels. Ces différentes démarches sont l'occasion d'une appropriation de capitaux culturels pour les personnes et plus particulièrement d'un capital culturel¹⁴ « incorporé » c'est-à-dire portant notamment sur les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être qu'elles pourront mobiliser dans le cadre de situation de recherche d'emploi et/ou d'emploi. A titre d'exemples de cette appropriation de capitaux culturels, on peut citer la manière de se présenter à un entretien d'embauche, de réaliser une démarche par téléphone, etc. Mais le travail des jobcoachs est aussi de mettre en évidence ce capital culturel incorporé, de travailler sur sa mobilisation et sur son utilisation possible pour la recherche d'un emploi (personne ayant développé un savoir-faire dans le travail manuel par exemple). Car ce capital culturel est souvent négligé pour se centrer sur le capital culturel « certifié » par des diplômes, des certificats et des brevets. Il est donc bien question ici de mobiliser les ressources des personnes plutôt que de mettre la focale sur les seuls obstacles à l'emploi et les manques de la personne.

« J'ai plus de confiance en moi. J'ai plus de connaissances pour les entretiens d'embauche. À TNT, je ne pensais pas qu'ils me retiendraient. »

Ce travail sur le capital culturel incorporé fait également l'objet d'une prise de conscience de la part des stagiaires, qui souvent nourrissent au départ un sentiment d'infériorité en raison de leur absence de diplômes certifiés.

La dimension culturelle doit aussi être abordée dans une perspective différente. Dans un collectif regroupant des profils de personnes très différents, il est aussi important de pouvoir prendre en compte la gestion de la diversité des situations culturelles des personnes concernées. « Parler de soi » peut être vécu très différemment en fonction de l'origine culturelle de la personne ainsi que de son parcours personnel,

14. Cfr la notion de capital culturel développé par Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron dans : Bourdieu P., Passeron J.-C., *Les héritiers*, Editions de Minuit, Paris, 1964. et Bourdieu P., Passeron J.-C., *La reproduction. Eléments d'une théorie du système d'enseignement*, Editions de Minuit, 1970. On trouvera une présentation de cette théorie construite en référence aux situations de formation d'adultes dans J. Blairon et E. Servais « Une étude structurale en référence à Pierre Bourdieu », in « Classes et cultures populaires : des classes et cultures dominées et stigmatisées? », in <http://www.intermag.be>.



notamment pour les personnes venues de pays étrangers et dont le parcours a parfois été chaotique et tortueux. Des différences sont ainsi constatées en fonction des origines culturelles des personnes. Il est essentiel de ne pas prendre les réserves comme autant de manifestations de mauvaise volonté mais bien comme des défenses face à des questions perçues comme autant d'intrusions et d'agressions de la sphère privée des personnes. C'est pour cette raison qu'une parole libre, en dehors de toute injonction « à se raconter » est nécessaire, notamment dans le cadre d'une animation d'un collectif.

« Enfin, ce qui m'a déplu c'est un exercice en groupe autour d'une table. Ils n'avaient pas dit ce qui allait se passer. Il y avait des mots et il fallait les associer. En fait, c'était pour voir qui prenait le dessus sur le groupe. Mais moi, je n'aime pas être analysé. (...) Tout était important. Tout était lié, à part le cinéma »

« [L'apport du suivi pour cette stagiaire] Aimer ce que je fais. Parce qu'au départ, je n'aimais pas. On a vu un film, du théâtre, voir l'importance dans la vie d'un homme. »

3. Temps vide, temps contraint et urgence

L'impact du chômage de longue durée sur la structuration du temps et le sens de l'existence pour les chômeurs a été particulièrement mis en lumière par Pierre Bourdieu. En perdant leur travail, les chômeurs perdent également tout ce qui contribue à la réalisation et la manifestation d'une fonction socialement reconnue *telle qu'elle s'inscrit dans le Temps* : les exigences, les urgences, les délais, les horaires à respecter, les travaux à finir, etc. « *Privés de cet univers objectif d'incitations et d'indications qui orientent et stimulent l'action et, par là, toute la vie sociale, ils ne peuvent vivre le temps libre qui leur est laissé que comme temps mort, temps pour rien, vidé de tout sens*¹⁵ ».

Bourdieu parle ainsi de l'expérience du *temps vide*, qu'il faut tuer et, à l'opposé, le *temps plein* de celui qui est tout à son affaire et ne voit pas passer le temps. Le temps libre académique (*skholè*), employé librement et affranchi dans son rythme, son moment et sa durée de toute contrainte extérieure est une expérience sociale du temps davantage éprouvée dans les milieux artistiques ou intellectuels, non par les personnes exclues du monde du travail. Au contraire, les personnes sans emploi et bénéficiant d'une aide sociale font très souvent l'expérience d'un temps contraint programmé par les professionnels (par des convocations régulières, par des entretiens programmés, des bilans) ou d'un temps contraint par l'urgence (dans toutes les situations où la précarité les accule à trouver des « systèmes D » très coûteux en démarches et énergies)¹⁶.

De cette première ébauche analytique des temps, nous pouvons dégager cinq formes de temps vécu. La première forme est le **temps libre valorisé** (celui vécu par l'artiste), la deuxième correspond au **temps contraint valorisé** (de celui qui est tout à son affaire) et la troisième, celle du **temps libre dévalorisé** (le temps vide des personnes sans-emploi). Mais deux autres formes de temps sont vécues par les personnes sans emploi notamment en raison de certaines modalités de l'intervention sociale : un **temps contraint dénié** (fait d'urgences, d'exigences et d'échéances, mais qui sont igno-

15. Bourdieu P., *Méditations pascaliennes*, Seuil, Paris, 1997, p 263.

16. Nous retrouvons l'importance de cette dimension dans l'évaluation du dispositif « Solidarité » qui s'adresse à des jeunes adultes ; cfr J. Fastrès et J. Blairon, « Les vertus d'un temps suspendu », in « Evaluer l'innovation, l'hybridation et la transversalité : le cas de Solidarité », in <http://www.intermag.be>.



rées par les intervenants sociaux) et un **temps contraint programmé « de faux entrepreneur »**¹⁷ (fait d'échéances imposées par les intervenants sociaux, d'injonction à s'organiser un planning digne d'un chef d'entreprise, etc.). Le modèle de l'Etat Social Actif participe pleinement au développement de ce temps contraint programmé de faux entrepreneur, car il est fondé sur la croyance que les personnes sans-emploi ne vivent qu'une forme de temps vide (« la glande ») et plus généralement, une forme de déstructuration complète du temps (« ils se lèvent à pas d'heure, ils sont incapables de respecter un horaire, etc. »).

Principe effectif en lien avec l'expérience du temps

Le dispositif d'insertion socio-professionnelle produit un travail sur ces différentes expériences du temps vécu. Tout d'abord, la formation collective de trois semaines, permet de **suspendre ce temps contraint programmé de faux entrepreneur que les personnes ont généralement intériorisé**. La formation collective de trois semaines est basée sur ce principe : on va se « poser », prendre le temps de la réflexion, de chercher ce qui convient vraiment et dans un même temps, seront également suspendus les convocations et les entretiens programmés par les professionnels de l'action sociale. Les professionnels du service d'insertion insistent également sur l'inscription dans la durée et dans le temps que peut prendre le processus d'insertion socio-professionnelle (une année), ce qui permet de réduire **la pression sur les épaules des personnes quant à l'urgence de trouver un emploi**.

« ça passe pour de la fainéantise or je n'ai pas envie de me lancer dans un boulot qui ne me convient pas et puis d'arrêter et de me trouver au point de départ. »

Ensuite, la formation collective de trois semaines permet également de **rompre avec l'expérience du temps vide dévalorisé** et de faire au contraire l'expérience du **temps contraint valorisé**, ce dont rendent très bien compte les stagiaires dans leurs entretiens.

« C'était bien, j'ai vraiment trouvé une occupation. Ça me faisait du bien de quitter la maison, d'aller discuter sur la vie professionnelle et tout ce qu'on peut faire. Parce que j'étais toujours à la maison, à éduquer mes enfants [...]. Maintenant, il faut trouver autre chose en dehors de ça. »

« Je me sentais bien avec le fait de devenir active, le fait de faire quelque chose. J'ai passé trois mois à tourner en rond. »

« Ils structurent très bien. On fait ce qu'il faut pour qu'ils arrivent en fin de cours, au stade où ça doit arriver. On a quand même construit un jeu! On a fait plein de choses. »

« Mieux, car tous les jours, le matin, je devais me lever, on se retrouvait en groupe et on essayait de trouver ce qu'on voulait faire. C'est mieux que de rester chez soi à ne rien faire. [...] Mieux que quand je n'y allais pas. Je ne traînais pas en rue ou devant la télé. »

Les entretiens des stagiaires montrent également toute l'importance de **ce temps contraint d'urgence et de contraintes souvent dénié par l'intervention sociale**. Ce temps contraint est fait d'exigences et d'échéances diverses notamment en lien avec certaines problématiques et leur situation familiale. Les

17. P. Bourdieu parle d'une « parodie d'entrepreneur ».



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

professionnels du service d'insertion socio-professionnelle sont dès lors attentifs aux situations et aux problématiques que rencontrent les personnes, afin que la recherche d'emploi ne devienne pas une contrainte supplémentaire à laquelle les personnes ne pourront répondre faute d'un capital-temps suffisant.

« [...] je suis occupée pour le moment avec mon petit beau-frère [beau-frère handicapé dont la maman est morte il y a trois mois], avec ma fille aussi. Ça fait bien trois mois que ça dure, c'est intensif. Je n'ai pas eu beaucoup de temps pour penser au travail pour l'instant, ça c'est vrai aussi. »

« Je peux même abandonner mon travail pour mes enfants. »

« Je fais des démarches avec mon avocat. Et les CPAS me dit « vous n'avez pas besoin d'argent que vous ne bougez pas plus ? » avec le loyer et mes autres paiements, après, je n'ai plus rien. C'est pas facile. »

Certains anciens stagiaires rendent compte des difficultés vécues liées au temps et à leur situation de vie. Certaines personnes sont confrontées à certaines problématiques complexes, qui rendent difficiles la recherche d'un emploi ou l'occupation de cet emploi dans une période donnée.

« Je n'ai pas arrêté de courir. Je continue, j'essaie, je téléphone dans différentes places pour voir s'il est possible de faire un essai mais j'ai beaucoup de refus. Quand mes problèmes seront réglés, je me mettrai à chercher. Avec la formation, on a été au Carrefour Formation... On a regardé, on nous a expliqué qu'on pouvait revenir quand on voulait. Mais je n'ai pas encore eu le temps d'y aller. (...) Il faut vraiment avoir du travail pour mieux vivre et il faut du temps pour aller travailler car cela manque. Il faut être libre d'avoir du temps. En parlant avec des employeurs, on voit qu'il faut être ponctuel, être libre, être disponible tout le temps. Or, avec des enfants, ce n'est pas facile. »

« J'ai beaucoup de problèmes avec mes fournisseurs d'électricité et de gaz. Il faut que je coure partout. On me réclame 5000 euros. Il faut que je change de fournisseur pour avoir le statut de cliente protégée... J'ai des problèmes de maison. J'ai fait une demande de maison sociale car le loyer ici, c'est trop cher. On me réclame différents papiers, il faut que je coure. Malgré cela, il n'y a rien... Et donc je néglige la recherche de travail, sinon, c'est les huissiers et tout le bazar. »

A la lecture de ces extraits d'entretiens, on comprend mieux que pour ces personnes, trouver un emploi ne peut pas être la priorité. Il est dès lors nécessaire que les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle prennent en compte ces paramètres dans leur accompagnement et puissent travailler avec chacun sur le temps, pour surmonter ces difficultés mais aussi pour les orienter vers des intervenants sociaux susceptibles de les aider à résoudre leurs problèmes.

« [Propositions d'amélioration ?] Peut-être plus de contact dans la vie. Par exemple, vous, vous êtes venue [faire cet entretien à la maison], je trouve que c'est une bonne suite. C'est une bonne suite logique. De voir dans quel contexte les gens vivent et de ne pas uniquement les convoquer (...), il y en a qui viennent en bus, en voiture, d'autres à plusieurs, de voir aussi comment ils vivent. »

Les professionnels comme les anciens stagiaires soulignent la nécessité de pouvoir bénéficier d'une période de temps relativement importante pour pouvoir prendre du recul par rapport à leur situation de non-emploi, par rapport à l'urgence de trouver un emploi, par rapport à la pression qu'ils ressentent, etc.



« [Le plus important, c'est de] *laisser le temps à chacun, de ne pas être poussé. On s'est rendu compte à la fin de la réinsertion que beaucoup avaient de bonnes raisons d'être là, et d'autres de bonnes raisons de ne pas être là. Et c'est justement ça qu'ils ont bien compris. Il y en a qu'il faut pousser, enfin, c'est pas pousser directement, c'est faire comprendre à chacun, qu'il peut arriver à une certaine vitesse à un certain accord et rencontrer les bonnes personnes autour de lui.* »

« [Concernant l'importance du suivi ?] *Prendre le temps de... de ne pas juger les gens. On a tous notre expérience, moi, dans mon cas, j'ai beaucoup donné. Je veux qu'on me laisse le temps d'aller à des formations, d'aller à des réinsertions et de retrouver moi-même des solutions à mes problèmes.* »

Le dispositif d'insertion socio-professionnelle propose donc une action sur les temps vécus par les personnes sans-emploi (la levée du temps contraint programmé, la levée du temps vide dévalorisé) mais aussi une reconnaissance de temps vécus qui leur sont généralement déniés (le temps contraint dénié). De manière générale, les professionnels soulignent la nécessité d'une approche temporelle plus respectueuse du rythme de chacune des personnes et de leur situation réelle de vie. D'une certaine manière, les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle prennent en compte la nécessité de respecter le temps du processus¹⁸, c'est-à-dire le temps nécessaire pour observer, expérimenter, tirer des conclusions, modifier certaines choses et recommencer. Travailler sur le temps, c'est en quelque sorte permettre aux personnes d'envisager à nouveau un avenir et non plus d'être seulement rivées dans un temps immédiat (le temps événementiel).

« *Ils ont tenu compte du fait qu'il y avait des mères de familles, même des grands-mères. Qu'il y a des obligations, qu'il y a des difficultés à se rendre à certains RDV, et là on a été dans le vif du sujet, parce que même pour la formation, elles ne savaient pas se rendre disponibles. Certains sont venus avec leurs enfants parce qu'ils ne savaient pas les caser.* »

4. L'exercice d'une double contrainte scindée positive

Un certain nombre d'interventions sociales placent les personnes qui en font l'objet dans une situation de double contrainte, c'est-à-dire que ces personnes sont soumises à la production d'un double discours antagoniste dans un contexte de relation de pouvoir.

Les personnes sont ainsi positionnées dans une situation où pour répondre à la première contrainte, elles ne peuvent que répondre négativement à la deuxième contrainte et inversement. La personne est ainsi placée dans une position où il lui est impossible de répondre simultanément aux deux injonctions.

La situation de double contrainte « scindée » se rencontrera quand ce sont deux émetteurs (interlocuteurs) différents qui produisent ces deux discours contradictoires.

Le cas est bien connu dans le secteur de l'aide à la jeunesse, lorsqu'un jugement contraint une famille à des changements (avec lesquels elle n'est pas forcément d'accord) et lorsque l'institution qui intervient

18. AUSLOOS G., *La compétence des familles. Temps, chaos, processus*, Erès, 1995. Ausloos envisage ainsi par exemple la mise en oeuvre de « thérapies brèves longues », c'est-à-dire des réunions d'une heure (brèves) mais fortement espacées (étalées sur une année, donc longues) permettant aux familles de s'approprier les informations et les enseignements proposés, de les évaluer, de les discuter et d'éventuellement modifier certaines attitudes ou façons de faire...



dans la mise en œuvre du changement crédite la famille de ressources et de compétences propres, voire lui affirme que la solution est entre ses mains seules... Porter crédit à un des deux discours, c'est dans ce cas se mettre en porte-à-faux par rapport à l'autre.

Les pratiques et les discours s'inspirant du modèle idéologique de l'Etat Social Actif concernant la problématique de la réinsertion à l'emploi produisent et érigent en système cet exercice de la double contrainte scindée. Les comportements, les attitudes et les prédispositions des personnes sans emploi sont considérés comme les principaux éléments explicatifs de l'absence d'emploi (passivité, manque de volonté, déresponsabilisation de la personne, inadaptations relationnelles et sociales, etc.) nécessitant dès lors la mise en œuvre d'une logique d'imposition (par des positions d'injonctions et d'obligations à s'activer, à prendre ses responsabilités, à s'inscrire dans des démarches de recherche d'emploi et par des positions de contrôle de la réalisation de ces injonctions). Dans un même temps, les personnes sans emploi sont également envisagées dans une logique émancipatrice/libératrice où il est question qu'elles définissent par elles-mêmes leur insertion dans l'emploi en regard de leur projet de vie, de leurs compétences et de leurs aspirations en mobilisant leurs ressources personnelles et leur implication dans le projet de recherche d'emploi. Dans cette optique, elles sont envisagées comme étant les principaux acteurs de leur réinsertion et présentées comme ayant en elles les ressources nécessaires pour trouver un emploi. En définitive, les personnes sont considérées comme les principaux responsables de leur situation en raison de leur attitude passive mais sont envisagées comme les principaux moteurs de leur réinsertion, celle-ci ne dépendant finalement que de leur volonté (attitude) !

Certains intervenants, comme Guy Ausloos, ont proposé qu'il soit répondu à une double contrainte scindée par une intervention elle-même scindée, qui fait en sorte qu'au lieu que « rien n'aille jamais », « ça aille toujours ».¹⁹

Principe effectif : l'exercice d'une double contrainte scindée... positive

Dans le dispositif d'insertion socio-professionnelle étudié, on peut observer la mise en œuvre d'une intervention exerçant une double contrainte scindée que nous qualifierons de positive (ou « retournée »).

En effet, on constate dans le dispositif d'insertion socio-professionnelle étudié un double discours produit à l'adresse de la personne sans-emploi : d'une part un discours d'imposition et d'autre part, un discours de liberté. Le discours d'imposition se traduit concrètement par exemple dans la convocation écrite adressée aux personnes les invitant fermement à une séance d'information qualifiée d'obligatoire. A ce discours d'imposition, s'oppose directement un discours de liberté par lequel il est rappelé le caractère volontaire de la démarche de la personne, l'absence de sanctions et de jugement en cas de non-inscription dans le processus d'insertion socio-professionnelle, la possibilité de se donner le temps pour chercher de l'emploi et d'envisager différentes possibilités d'insertion, la garantie d'une parole libre.

Cette injonction paradoxale « retournée » renvoie peut-être, en abyme, aux relations entre la cellule d'insertion et le service social général, et, au-delà, à la contradiction qui traverse l'exercice de l'aide sociale correspondant au respect des droits fondamentaux, aide inconditionnelle, devenue toutefois conditionnée si ce n'est reprochée à la personne, étant accusée parfois de mettre en péril la sécurité sociale.

19. Cfr G. Ausloos, « Thérapie familiale et institution », in *Thérapie familiale*, Genève, mars 1981.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

« Je n'attends pas les convocations de l'ONEM pour aller à des cours. Je vais suivre certains trucs. C'est les moyens de locomotion qui sont difficiles. La réinsertion est là pour aider, mais je crois que ça se limite à ça. [...] C'est très personnel. On ne peut pas s'immiscer dans leurs vies (des personnes sans-emploi), on ne doit pas trop les pousser. Parce qu'après ils se sentent lâchés car ils ne savent pas suivre ce qu'ils font. » « Faut pas faire tourner les gens en bourrique (concernant la cohérence des distances dans l'espace). Justement, la réinsertion est là pour dire vous n'êtes pas obligés de répondre à tout ça en paniquant. On vous le dit et il faut prendre ça avec, si demain, je dois aller à Bruxelles, j'irai si je veux. »

Cette double contrainte scindée peut agir positivement, lorsqu'elle produit **un contexte nouveau où la personne est toujours envisagée comme faisant bien, ayant raison de faire ce qu'elle fait et n'est jamais jugée coupable ou comme ayant tort**. Ainsi, les professionnels du service d'insertion travaillent tout autant avec les personnes venant pour ne pas avoir de problèmes (qui jouent donc la contrainte et la logique d'imposition) qu'avec les personnes faisant part d'une démarche volontaire. La conséquence de cette façon de procéder est de produire une libération des personnes qui, intuitivement, appréhendent qu'il est possible de gérer le paradoxe. En d'autres termes, le dispositif du double lien scindé positif permet à la personne de prendre conscience d'une possibilité de choix entre les deux alternatives, puisqu'il n'y a jamais de désaccord exprimé par les intervenants quant à l'option choisie par la personne²⁰. Nous pouvons même aller plus loin en considérant qu'une grande part du travail de l'équipe d'insertion socio-professionnelle sera de construire cette possibilité d'une marge de manœuvre pour que les personnes puissent y gérer ce paradoxe.

Cette double contrainte scindée positive se retrouve dans les témoignages des anciens stagiaires du service d'insertion socio-professionnelle.

« Non, [pas de difficultés] car tout le temps, ils ont rappelé qu'on était pas là pour être jugé, dire vous ne venez pas, vous perdez votre chômage, non, y a pas de sanctions derrière. C'est plus un coup de main qu'une obligation. »

« L'assistante sociale du CPAS de X m'a signalé qu'il y avait une formation pour l'accompagnement à l'emploi. J'y ai été même si au début, je pensais que cela ne servirait pas à grand chose. Donc j'y ai été pour échapper à la dame de la réinsertion du CPAS. C'était du harcèlement ce qu'elle faisait, alors que je ne savais même pas ce que je voulais faire. Ça passe pour de la fainéantise. Or je n'ai pas envie de me lancer dans un boulot qui ne me convient pas et puis après, d'arrêter et de me retrouver au point de départ. C'est lors d'une de mes convocations que la dame du CPAS m'a parlé (de la formation). Elle m'a fait comprendre que c'était dans mon intérêt de la faire. La femme de la formation avait l'air sympa à la réunion d'information, d'autres y allaient, alors j'ai dit oui. »

« Le CPAS de X a fait une journée d'information. Ils nous ont obligés à y aller. Les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle se sont occupés de nous, car les assistants sociaux de X ne sont pas compréhensifs. Ils sont très différents de ceux de Y, qui eux, tiennent compte des problèmes, ils cherchent avec nous. »

Les professionnels du service d'insertion socio-professionnelle font en sorte que l'option choisie par la

20. Cfr Ausloos G., *op.cit.*, p 218.



TRAVAIL SOCIAL ET CAPITAL CULTUREL - Évaluation d'un dispositif d'insertion socio-professionnelle

personne ne lui soit jamais préjudiciable. C'est particulièrement le cas si elle choisit de suivre l'injonction adressée par le service social. En effet, même si les professionnels de l'insertion socio-professionnelle considèrent que la motivation réelle de la personne sera un élément déterminant dans la réussite de son parcours d'insertion, il n'est pas demandé aux personnes de faire la démonstration de cette motivation (ou de faire « comme si »), notamment lors de leur inscription. Au contraire, il est même permis à la personne d'exprimer son scepticisme quant à l'entreprise de recherche d'emploi. La personne peut donc clairement signifier aux jobcoachs qu'elle joue le jeu qui lui est imposé par le service social (« je suis présent et je m'inscris pour ne pas avoir de problème ») sans se faire exclure pour la cause du dispositif. L'objectif de l'équipe d'insertion socio-professionnelle sera cependant de construire les conditions pour que la personne puisse y croire et trouver la motivation nécessaire pour se lancer dans un parcours d'insertion.

« Ils essaient de trouver du travail pour nous, mais quand on sait pas ce qu'on cherche, c'est difficile. Je ne veux pas prendre un travail que je n'aime pas et me retrouver dans cinq ans au même point. J'ai repris cette formation. La formation que je suis pour le moment je l'ai trouvée dans le journal. J'ai prévenu [ma jobcoach] et elle ne m'a pas empêché ! Elle m'a dit si t'es sûr, c'est ok. »

« Les assistantes sociales, les gens qui s'occupent de nous, sont compétents. Ils étaient à l'écoute, ça j'aimais bien. Ils nous dirigent vers quelque chose qu'on aurait pu faire. Ils dirigent, ils aident à faire des démarches. [...] Je ne sais pas du tout le domaine dans lequel je veux être, mais c'est un boulot que je ne trouve pas mal et quand j'aurai fini, je verrai bien ce que je peux faire sur mes objectifs. [...] Pendant trois semaines, ils se sont acharnés pour nous connaître à fond, qu'on ait un désir pour nos objectifs. Et puis il y a eu la proposition de travail pour l'Art.60.» (Il l'a signé.)

Et voici deux témoignages de l'équipe d'insertion socio-professionnelle, des « jobcoach » :

« Même si on dit que c'est sur base volontaire, on a quand même des personnes qui au terme de la première semaine, nous disent : je suis vraiment obligée ? Si je ne viens pas, je vais vraiment perdre mon revenu d'intégration ? Alors que nous avons été claires, que c'était bien sur une base volontaire. Alors, on leur dit de venir à la première matinée et si elles voient que ça ne va pas, elles ne reviendront pas le lendemain. Généralement, les personnes reviennent. »

« Oui, parce qu'il y a un amalgame quelque part entre le service social qui est plus dans le contrôle. Nous ne sommes pas du tout dans cette perspective-là, [...] on est dans un rôle totalement différent. On n'a pas ce type de contrôle. »

Une question se pose cependant : jusqu'où ce dispositif de la double contrainte scindée positive peut-il être exploité, notamment au niveau des interlocuteurs concernés ? La gestion de cette double contrainte scindée positive semble envisageable au sein même du service d'insertion socio-professionnelle, entre les job-coachs. Ainsi, les professionnels de l'insertion rendent compte de différences de positionnement entre eux envers les stagiaires. L'une sera celle qui rappelle les règles et le cadre (le rappel à l'ordre), l'autre sera la confidente et la conseillère. Cette hypothèse demande à être confirmée. Il est en effet essentiel que les deux registres d'action soient bien incarnés dans des fonctions occupées par des professionnels (dans l'idéal en alternance en fonction des groupes) et non assignés aux travailleurs en regard de leur seule personnalité.



Si nous revenons à un niveau plus général, il apparaît évident que les « quotas » d'insertion assignés au service d'insertion socio-professionnelle constituent une menace réelle pour le dispositif ainsi créé. En effet, si le modèle de la double contrainte scindée positive repose sur une articulation entre les deux « axes » (contrainte versus liberté-développement), l'exigence de résultats chiffrés en terme de taux de réinsertion met notablement l'accent sur l'axe de la contrainte. L'équilibre entre les deux propositions est alors compromis, donnant le sentiment aux stagiaires que le service doit les « pousser » à l'emploi pour atteindre leurs quotas, et donnant aux professionnels une difficulté manifeste pour gérer et garantir cet équilibre. Les professionnels se retrouvent ainsi eux-mêmes dans cette situation de double injonction avec d'un côté, l'obligation de valoriser des chiffres et de garantir un nombre conséquent de réinsertions et de l'autre côté, la nécessité de garantir un espace de liberté suffisant à la personne pour qu'elle puisse se déterminer par elle-même dans son parcours de réinsertion.

« Ils sont assez compréhensifs, mais ils poussent quand même pour qu'on ait un emploi. C'est à se demander s'ils ont une prime si quelqu'un trouve un emploi ! »

« Recherche d'un emploi, active car il fallait fournir des preuves mais d'une autre façon que (d'habitude). On se sentait moins menacés. Ils demandaient par exemple d'apporter les preuves qu'on avait été dans les agences interim. (Pas comme dans d'autres services où) il faut ces preuves là, plus les preuves qu'on cherche spontanément (ce qui est presque impossible à fournir). »

Cette injonction aux résultats chiffrés est une menace bien réelle, mais inutile : faut-il redire une fois de plus que c'est d'abord de la création d'emplois que dépend la possibilité d'en trouver ?

Conclusion

En croisant les regards et les vécus des différents protagonistes du dispositif d'insertion socio-professionnelle, nous avons pu identifier quatre grands principes explicatifs de sa réussite. Ces quatre grands principes sont à envisager comme constituant un système cohérent, où chaque élément ne trouve sa pleine réalisation que dans la mesure où les trois autres principes sont réellement opérants. On peut en effet émettre l'hypothèse que l'exercice de la double contrainte scindée positive se révélerait sans doute problématique sans la création de cette brèche dans le processus de stigmatisation des personnes, sans le travail mené concernant la mobilisation du capital culturel et sans la prise en compte des différentes expériences du temps vécues par les personnes.