



Trajectoires et insertions des personnes très éloignées de l'emploi (TiPEE)

Réalisée par Julie Couronné, Léa Lima, Frédéric Rey, Barbara Rist, Nicolas Roux

(Lise-CNRS & Ceet)

Cette étude a été financée par l'Agence d'objectifs de l'IREs

OBJET DE L'ETUDE

La dégradation des conditions d'emploi depuis 2008 a touché les populations qui étaient déjà les plus fragiles sur le marché de l'emploi : les jeunes, les personnes peu diplômées, précaires ou en sous-emploi ont payé un lourd tribut à la « crise ». En 2014, le COE considère qu'environ 2,2 millions de personnes en France seraient « durablement éloignées de l'emploi ». Depuis 2008, le nombre de demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) a doublé et un million de personnes supplémentaires sont devenues « pauvres » de 2004 à 2014 (50% et moins du revenu médian). Dans ce contexte particulièrement défavorable aux populations les plus fragiles, les systèmes collectifs de protection et de redistribution continuent de fonctionner. Cependant, en quelques décennies la société s'est profondément individualisée et a transféré de plus en plus de responsabilités aux personnes, qu'il s'agisse de leur emploi, de leur « employabilité » (formation, mobilité, santé). Dans ce contexte, on note une montée en puissance de l'*accompagnement* comme politique publique, défi collectif et pratique de l'intervention sociale.

L'étude TiPEE porte sur les représentations et les pratiques de l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi. Elle saisit l'accompagnement « poussé dans ses retranchements », mis à l'épreuve. Elle met en lumière les difficultés vécues lors des situations d'accompagnement, mais également les réussites et les solutions imaginées sur le terrain pour les surmonter.

L'un des points communs aux cinq terrains d'enquête est la perpétuelle interrogation dans laquelle se trouvent les acteurs. La réflexivité est constitutive d'une pratique mise au défi de ses « publics ». Il y a une nécessité pour ces dispositifs de s'inscrire dans une dynamique expérimentale. L'étude interroge également la notion d'éloignement à l'emploi, qui est à la fois relative, individuelle et collective. Un autre enseignement transversal tient à la diversité des formes d'accompagnement. S'entremêlent, dans la relation d'accompagnement, des types de relations de service, interpersonnelles et parfois de travail. Ces trois types de relations se combinent, coexistent et constituent des relations d'accompagnements à chaque fois différentes. Le temps et la durée, les pratiques innovantes et la réflexivité permanente sont alors les conditions nécessaires à la recherche des solutions d'accompagnement.

METHODE

L'étude repose sur une enquête de terrain associant des observations et le recueil des témoignages de 85 personnes accompagnées et accompagnantes, représentant plus de 150 heures d'entretiens. Cinq monographies constituent le cœur de l'étude : un chantier d'insertion expérimental et post-urgence (Bric-à-Brac), le service public de l'emploi (Pôle Emploi), une association de bénévoles (SNC), un chantier d'insertion par le numérique (Web), et une entreprise solidaire (Travail et Solidarité). Cinq organisations nationales ont également été rencontrées pour un échange sur leurs politiques à destination des personnes éloignées de l'emploi : Coorace, la Croix Rouge Française, Emmaüs France, le Secours Populaire Français et SNC.

Trajectoires et insertions des personnes éloignées de l'emploi - TiPEE

*Julie Couronnée, Léa Lima, Frédéric Rey,
Barbara Rist, Nicolas Roux – Lise-CNRS,
Cnam, Ceet*

En matière d'emploi, l'accompagnement est un droit. Il ne devrait être ni une contrainte, ni une contrepartie, un devoir ou une obligation pour les personnes. Il est également une pratique professionnelle, un engagement militant ou bénévole. Il s'agit cependant toujours d'une relation complexe qui nécessite un véritable travail d'analyse et de déconstruction à la hauteur de son importance, alors que notre société salariale se recompose en profondeur.

L'étude TiPEE porte précisément sur les représentations et les pratiques de l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi. Avec cette entrée, nous avons souhaité saisir l'accompagnement « poussé dans ses retranchements », mis à l'épreuve. Elle met en lumière les difficultés vécues lors des situations d'accompagnement, mais également les réussites et les solutions imaginées sur le terrain pour les surmonter.

L'étude repose sur une enquête de terrain associant des observations et le recueil des témoignages de 85 personnes accompagnées et accompagnantes, représentant plus de 150 heures d'entretiens. Cinq monographies constituent le cœur de l'étude : un chantier d'insertion expérimental et post-urgence (Bric-à-Brac), le service public de l'emploi (Pôle Emploi), une association de bénévoles (SNC), un chantier d'insertion par le numérique (Web), et une entreprise solidaire (Travail et Solidarité). Cinq organisations nationales ont également été rencontrées pour un échange sur leurs politiques à destination des personnes éloignées de l'emploi : Coorace, la Croix Rouge Française, Emmaüs France, le Secours Populaire Français et SNC.

Ces rencontres ont permis de saisir les représentations croisées, les pratiques et les vécus de l'accompagnement des personnes

éloignées de l'emploi, aux échelles nationales et locales.

Crises, inégalités et individualisation

La dégradation des conditions d'emploi depuis 2008 a touché les populations qui étaient déjà les plus fragiles sur le marché de l'emploi : les jeunes, les personnes peu diplômées, précaires ou en sous-emploi ont payé un lourd tribut à la « crise ». En 2014, le COE considère qu'environ 2,2 millions de personnes en France seraient « durablement éloignées de l'emploi ». Depuis 2008, le nombre de demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) a doublé et un million de personnes supplémentaires sont devenues « pauvres » de 2004 à 2014 (50% et moins du revenu médian).

A partir des années 1980, les inégalités se sont également creusées dans la population française – écarts de revenus et de patrimoines entre les plus riches et les plus pauvres –, rompant avec une tendance pourtant amorcée dès le début du 20^e siècle.

Dans ce contexte particulièrement défavorable aux populations les plus fragiles, les systèmes collectifs de protection et de redistribution continuent de fonctionner. Cependant, la société s'est profondément individualisée du point de vue des parcours, des carrières, des droits et des responsabilités qui ont été de plus en plus transférées aux personnes. Ces éléments de contexte expliquent en grande partie la montée en puissance de l'accompagnement.

L'accompagnement comme réponse

L'accompagnement s'est imposé au fil des années 2000 comme une nécessité et un défi collectifs, tandis que les conditions d'accès aux droits – et à l'emploi – se sont complexifiées et les carrières fragilisées. Derrière le terme se cache cependant une variété de pratiques. L'accompagnement est un « mode d'aide » (Paul, 2009) autant qu'un « nouveau mode d'intervention de l'État social » (Fretel, Grimault, 2017). Il peut être bénévole ou professionnel, choisi ou subi, limité ou non dans le temps, plus ou moins formalisé, institutionnalisé, financé et évalué... Sa diffusion, en remplacement des pratiques dites de suivi, de placement ou de guidance, et ses nombreuses mises en œuvre sur le

terrain dans des secteurs variés auprès de publics différents ont contribué à en faire une notion centrale de l'action publique et des politiques sociales. Elle se diffuse également dans les entreprises, notamment en raison des droits négociés pour les salariés. Pour autant, l'accompagnement reste une « boîte noire » (Fretel, Grimault, 2017). L'étude TiPEE apporte un éclairage à partir de monographies couvrant un large éventail de situations, pour mieux comprendre comment cette pratique vécue sur le terrain par les personnes qui « accompagnent » et celles qui « sont accompagnées ».

Pour rendre compte de ces réalités de terrain, l'étude accorde une place importante aux témoignages des « deux côtés » de la relation d'accompagnement. Les nombreux *verbatim* permettent de donner la parole aux professionnels, aux bénévoles et bien sûr aux personnes accompagnées. Il s'agit de plonger dans cinq univers où se jouent et se rejouent la relation d'accompagnement, et d'aller à la rencontre de professionnel.le.s, de bénévoles et de personnes accompagnées qui ont chacune leurs expériences.

L'éloignement à l'emploi : une réalité sans définition ?

Interroger l'accompagnement à partir de l'une de ses marges – les personnes éloignées de l'emploi – implique de poser la question de l'existence de cette population : constitue-t-elle une catégorie pertinente pour les acteurs de terrain ? Parviennent-ils à la définir et à proposer en conséquence des dispositifs adaptés ? L'étude rend compte des échanges avec cinq responsables nationaux d'organisations qui interviennent dans le champ du social.

Il ressort de ces entretiens que la catégorie des « personnes éloignées de l'emploi » n'est pas opérationnelle pour les acteurs rencontrés. Si tous estiment que leurs équipes sur le terrain sont confrontées à des personnes pour lesquelles l'accompagnement sera plus délicat, plus long ou plus incertain, aucun ne se risque à en donner une définition claire. Plusieurs raisons expliquent cette prudence : l'éloignement relatif à l'emploi qui peut varier en fonction des territoires, l'incertitude sur les temporalités des retours à l'emploi qui ne sont pas linéaires ni

mécaniques, les dynamiques d'accompagnement qui relèvent de relations sociales et humaines complexes...

Pas de définition claire donc, mais des réalités de terrain : des personnes en urgence sociale (santé, logement), des situations de grande précarité pour des jeunes peu ou non qualifié, des familles monoparentales, ou encore des personnes ne parlant pas ou mal le français. Pour toutes ces personnes, les dispositifs existants sont encore trop éloignés. L'accès lui-même est compliqué. Le cumul de « frein » revient également souvent dans les entretiens. Enfin, l'augmentation des problématiques « psy » est évoquée, qui laisse les équipes de terrain souvent désarmées.

Les propositions de l'étude sont de renforcer les dispositifs « post-urgence » et de créer de nouveaux sas d'accès aux chantiers d'insertion, ces derniers étant encore trop exigeants pour toute une partie de la population éloignée de l'emploi, qui ne parvient donc pas à entrer dans un parcours d'insertion. Une autre proposition est celle de création d'emploi « solidaires ». Pour celles et ceux dont l'insertion professionnelle dans le secteur privé « classique » semble impossible, ces associations apportent des solutions en interne par la création d'emplois adaptés.

Ces entretiens nous ont permis de voir que la catégorie des personnes éloignées de l'emploi n'est pas utilisée en tant que telle par les associations rencontrées, mais qu'elles y sont confrontées sur le terrain. En conséquence, elles ne mettent pas en œuvre de protocoles ou de politiques nationales, mais elles peuvent expérimenter dans des structures spécifiques. Deux de nos monographies s'intéressent à ces « laboratoires » d'expérimentation sociale : Bric-à-brac et Travail et Solidarité. Les trois autres monographies – accompagnement global de Pôle Emploi, association de bénévoles SNC et chantier d'insertion Web – complètent ce tour d'horizon et montrent que toutes s'interrogent, expérimentent et cherchent les meilleures modalités d'accompagnement, notamment pour les personnes « éloignées de l'emploi ». Ces cinq monographies permettent enfin de saisir des univers contrastés que ce soit en termes de durée de la relation (indéterminée ou fixe), de rapport à l'emploi

(dans et hors emploi), de pratique professionnelle ou bénévole voire même en termes de finalités.

Cinq univers d'accompagnement

Impossible dans une synthèse de rendre correctement compte de la richesse des monographies de terrain. Pour cela, seule le rapport d'étude peut s'y essayer. Richesse certaine des dispositifs, qui font chacun l'objet d'une présentation détaillée en début de chaque monographie, mais surtout richesse des personnes rencontrées, de leurs parcours et de leurs témoignages. Comprendre l'accompagnement implique de saisir l'environnement local dans lequel les dispositifs sont déployés avec leur philosophie et leur approche de la question. Ces contextes locaux servent de toile de fond aux pratiques concrètes des acteurs, à la manière dont eux-mêmes se saisissent des dispositifs, qu'ils soient accompagnés ou accompagnant puisque que l'accompagnement est une relation.

La monographie de *Pôle Emploi* s'intéresse à l'accompagnement global mis en place sur les département autour de binômes de conseiller.e.s à l'emploi et de « professionnel.le.s du travail social ». Elle présente l'une des dernières réponses en date de Pôle Emploi, le principal opérateur du service public de l'emploi, vis-à-vis des personnes considérées éloignées de l'emploi.

A l'opposé de modèle, *SNC* s'appuie sur un réseau de bénévoles qui propose des accompagnements mensuels, dans la durée, à toute personne volontaire pour en bénéficier. Cette monographie permet d'explorer l'accompagnement bénévole dans un univers très différent du précédent car basé sur une philosophie radicalement différente.

Web est un chantier d'insertion « classique » dans sa forme mais original par son secteur car il propose aux salariés en insertion de se professionnaliser aux métiers du web. Dans l'esprit d'écoles « de code » et des fablabs solidaires du numérique, *Web* mobilise la pratique du codage pour son accompagnement à l'emploi.

Bric-à-brac est un chantier d'insertion expérimental, « post-urgence », qui présente plusieurs caractéristiques intéressantes

comme de ne s'adresser qu'à des personnes sans emploi et sans logement, de proposer un sas à son chantier pour un retour très progressif à l'emploi, d'adapter les postes aux personnes et de travailler à une articulation des acteurs de la santé, du logement et de l'emploi pour apporter des solutions plus complètes aux salariés en insertion.

Travail et Solidarité enfin apporte un dernier éclairage essentiel à l'étude avec cette expérience de création d'emplois solidaires. La piste a souvent été évoquée durant l'enquête pour les personnes qui ne sont plus en mesure de répondre aux exigences des entreprises classiques. Plutôt qu'un accompagnement jugé impossible, il convient ici de rapprocher l'emploi des personnes en l'adaptant, tout en conservant un objectif d'équilibre financier. *Travail et Solidarité* cherche à apporter la preuve de la viabilité de cette proposition.

Ces cinq univers sont présentés dans l'étude au travers des regards de celles et ceux qui s'y trouvent – professionnel.le.s, bénévoles, personnes accompagnées. L'accompagnement comme pratique, les conditions institutionnelles et réelles de mise en œuvre, y sont sans cesse interrogées, discutées. Si la diversité des approches domine, nous avons mise en lumière plusieurs enseignements transversaux présentés dans la dernière partie de l'étude.

Enseignements transversaux

L'un des points communs à ces terrains d'enquête est la perpétuelle interrogation dans laquelle se trouvent les acteurs. La réflexivité est constitutive d'une pratique mise au défi de ses « publics », pour lesquels le retour à l'emploi s'annonce toujours plus long et difficile. Il y a une nécessité pour ces dispositifs de s'inscrire dans une dynamique expérimentale : les solutions sont repensées, adaptées, évolutives. Elles sont donc également discutées, notamment entre professionnel.le.s ou bénévoles, pour définir les « bonnes pratiques », se positionner par rapports aux résultats attendus, définir le sens de l'accompagnement autant que sa mise en œuvre.

L'étude interroge, dans cette dernière partie, la notion d'éloignement à l'emploi. Cet éloignement peut être celui des entreprises vis-à-vis des personnes, au travers des

exigences toujours plus nombreuses et élevées rendant toujours plus de personnes « inemployables ». A ces exigences s'ajoutent les discriminations dont sont victimes les étrangers, les personnes de couleur, les jeunes et les plus vieux, etc. Dans ce cas, il faudrait repenser le travail et l'entreprise : plutôt que de chercher à rendre les personnes employables, il faudrait rendre les entreprises employeuses. L'éloignement peut aussi être celui des personnes qui glissent de l'intégration ou de la vulnérabilité vers l'assistance puis la désaffiliation (Castel, 1995). De nombreux témoignages dans l'étude rendent compte de ces processus et de la disqualification associée (Paugam, 1994). Les ruptures familiales, les problèmes de santé et de logement sont autant de difficultés qui s'ajoutent à celles déjà bien connues de la recherche d'emploi. L'éloignement enfin peut être lié à l'absence de structures à même d'apporter des solutions sur les territoires : déserts médicaux, rareté des établissements capables de prendre en charge des problématiques psychiques, logements inaccessibles aux plus modestes, formations inadaptées...

Un autre enseignement transversal tient à la diversité des formes d'accompagnement que nous avons croisées à l'occasion de l'enquête. Si le constat est connu, nous avons pu retrouver trois types de relations autour desquelles se nouent les relations d'accompagnement – et qui ne sont pas propres aux différents terrains puisqu'on peut les retrouver au sein de chacun d'eux.

Ces trois types de relations, qui peuvent se combiner, sont

- la relation de service
- la relation interpersonnelle
- la relation de travail

La relation interpersonnelle tient au lien social qui s'instaure entre dans la relation d'accompagnement. Un lien de don / contre-don qui repose sur l'engagement, la réciprocité, une confiance partagée. Il s'agit d'une relation qui joue sur la symétrie et l'horizontalité des positions, « malgré tout ». Pour beaucoup, il s'agit d'un idéal dans le cadre de l'accompagnement.

La relation de service relève d'une autre rationalité, plus instrumentale. Des personnes

peuvent attendre des dispositifs qu'ils leur rendent les services pour lesquels ils s'adressent à eux. Le professionnel devient prestataire. La relation repose sur l'asymétrie autant qu'elle l'alimente. Dans ce type de relation, il est attendu du professionnel qu'il fasse la preuve de son utilité en apportant les services attendus.

La relation de travail s'appuie sur une conception de l'activité et de l'emploi comme instruments de l'accompagnement. Le retour à l'emploi classique passe une étape d'emploi aidé qui joue un rôle de sas – resocialise, remobilise, professionnalise. Que ce soit dans l'entreprise solidaire où les salariés sont en CDI, ou dans les chantiers où les salariés sont « en insertion », de nouvelles questions se posent en termes d'identité – salarié « comme les autres » ou non ? –, de tension entre l'idéal égalitaire et la verticalité de la relation de subordination, de logiques marchandes et de logiques sociales, de droits de représentation collective...

Ces trois types de relations se combinent, coexistent et constituent des relations d'accompagnements à chaque fois différentes. Le temps et la durée, les pratiques innovantes et la réflexivité permanente sont alors les conditions nécessaires à la recherche des solutions d'accompagnement.

Références

Robert CASTEL, *Les métamorphoses de la question sociale*, Gallimard, Paris | 1995.

Serge PAUGAM, *La disqualification sociale*, Puf, Paris | 1994.

Maela PAUL, « Accompagnement », *Recherche et formation*, 62 | 2009, 91-108.

Anne FRETTEL, Solveig GRIMAUULT, « Qu'y a-t-il dans la boîte noire de l'accompagnement ? », *Eclairages IRES*, 4 | 2017.

CFDT- Economie et Société
4, Boulevard de la Villette
75019 Paris
economiesociete@cfdt.fr