

**Trajectoire d'insertion
ou gestion « sociale »
d'un chômage de masse ?**

L'insertion par l'activité économique
dans deux bassins d'emploi

FRANÇOIS BRUN
MICHÈLE ERNST STÄHLI
JÉRÔME PÉLISSE

Trajectoire d'insertion ou gestion « sociale » d'un chômage de masse ?

L'insertion par l'activité économique
dans deux bassins d'emploi

FRANÇOIS BRUN
Centre d'études de l'emploi

MICHELE ERNST STÄHLI
Centre d'études de l'emploi

JEROME PELISSE
Centre d'études de l'emploi

ISSN 1776-2979
ISBN 2-11-095790-5

Trajectoire d'insertion ou gestion « sociale » d'un chômage de masse ? L'insertion par l'activité économique dans deux bassins d'emploi

François Brun, Michèle Ernst Stähli, Jérôme Pélisse

RESUMÉ

Les relations entre l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) et le secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) ont été assez profondément modifiées par la loi de lutte contre les exclusions (1998) : cette dernière a institué une procédure d'agrément par l'ANPE des personnes embauchées par les structures d'insertion et chargé également l'Agence de leur suivi professionnel.

Notre étude qualitative s'est appuyée sur des entretiens approfondis avec des personnes passées par l'IAE (sur deux territoires distincts) pour reconstituer l'ensemble de leurs trajectoires professionnelles et mesurer l'impact de cette expérience. Des enquêtes auprès d'agences locales et de structures de ces mêmes territoires ont fourni un cadre interprétatif à ces entretiens.

Il nous est apparu qu'après une période de flottement, la procédure d'agrément, potentiellement

porteuse de conflits (les agences veillant à ce que le dispositif concerne d'abord les personnes considérées comme les plus « éloignées de l'emploi » et les structures soucieuses d'avoir, au-delà de leur mission sociale, un collectif de travail viable), a fini par se roder et être l'objet d'un large consensus, surtout là où agences et responsables de structures se connaissaient bien. En matière de suivi, dans un contexte économique difficile, les résultats sont certainement plus limités, dans la mesure où ce suivi étant loin de déboucher automatiquement sur le placement, certaines frustrations peuvent s'exprimer.

En réalité, le succès d'une action d'insertion est étroitement lié à deux facteurs : d'une part, la pertinence du diagnostic établi par le prescripteur et la compréhension par l'usager de la spécificité des structures d'insertion où il leur est proposé d'entrer ; d'autre part, l'adéquation entre les attentes des usagers et le

« cœur de projet » des structures (qui porte plus ou moins sur la formation, l'accompagnement social, les visées (ré)éducatives, voire thérapeutiques), dont l'orientation vers telle ou telle structure doit donc tenir compte. Lorsque l'expérience de l'insertion est conforme aux attentes qui se sont exprimées dans la définition du projet ou qui sont apparues dans le déroulement du parcours, les chances d'une influence profonde et durable du passage par les structures d'insertion sont appréciables en dépit de la forte tension entre l'approche sociale et l'approche économique qui est inhérente au projet même de l'IAE.

Encore convient-il de ne pas s'attacher à une évaluation uniquement en termes de retour immédiat à l'emploi à la sortie des structures, mais de prendre en compte le mieux-être et l'évolution du rapport au travail et au monde auxquels l'IAE peut sans aucun doute contribuer.

Mots clés : structure d'insertion par l'économique, ANPE, emploi, biographie.

Ce rapport a été validé par l'ANPE et devrait donner lieu à une publication de synthèse à l'Agence.

Sommaire

Introduction	7
Une reformulation de l'objet d'étude	7
1. De l'effet à l'influence des dispositifs d'aide à l'emploi	8
2. Partir de trajectoires plutôt que de dispositifs	8
3. Prendre en compte le point de vue des usagers	9
Questions et hypothèses	9
Méthode et caractérisation des terrains	10
1. Le terrain Est, une petite ville dans un environnement rural	10
2. Le terrain IDF, une zone essentiellement urbaine	11
3. L'accès aux terrains et le déroulement de l'enquête	12
Première partie : L'ANPE et l'insertion par l'activité économique	15
1. Une relation institutionnelle problématique	15
2. Des arrangements locaux	19
3. L'ANPE face aux usagers des structures d'insertion : les aléas d'une relation triangulaire	22
3.1. Un diagnostic plus ou moins partagé	23
3.2. Les limites de l'accompagnement institutionnel	26
Deuxième partie : Publics, projets et types d'usage de l'Insertion par l'activité économique	29
1. Le « cœur de projets » des structures, entre public cible et accompagnement	30
1.1. Les structures et leurs publics	31
1.2. Les ensembles : pour un parcours d'insertion modèle ?	35
1.3. L'accompagnement ou le « cœur de projet » des structures	37
2. Attentes et types d'usage de l'IAE par les chômeurs	48
2.1. Prescriptions, orientations et « débrouillardise » : mode d'entrée en contact avec les structures et attentes en termes d'insertion	48
2.2. Des types d'usage variés	55
Troisième partie : L'influence du passage par l'IAE sur les trajectoires : une question d'ajustements	61
1. Travail, emploi : quelle différence ?	61
2. Des expériences du travail spécifiques aux SIAE ?	66
3. Apprentissages et formations, une influence essentielle mais peu légitimée	72
4. Le problème du caractère limité dans le temps des emplois d'insertion	77
5. Déclics et durée. Influences de l'IAE	79
Conclusion	85
Annexes	89
1. Structures d'insertion par l'activité économique, présentes sur les terrains, et personnes interviewées	91
2. Cadrage statistique relatif au terrain de l'Est (Les SIAE et leur public)	94
3. Fiches biographiques d'usagers passés par des SIAE	97
N° 1 Ruben, « un jeune des cités » (Tertio, Idf)	98
N° 2 Robert, ancien SDF (Régie de quartier et AI, Idf)	108
N° 3 Julien, diplômé en droit et cinéma (Vers l'Emploi et Apsy, Paris)	118
N° 4 Nicole, une jeune dans la précarité (USINE, Est)	127
N° 5 Benoît, dépression, foi et IAE (La Ferme, Est)	131
N° 6 Henriette, entre faillite et stigmatisation (USINE, Est)	135

INTRODUCTION

Nous recourons aux quantités lorsque nous ne pouvons pas comparer les qualités des choses.

Marvin Minsky, La Société de l'esprit

Ce rapport est issu d'une commande de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) concernant les « effets » du passage par une structure d'insertion par l'activité économique (SIAE) de personnes « éloignées de l'emploi » qui ont été orientées, ou au moins, agréées par l'ANPE : ces personnes ont-elles vu leurs trajectoires d'emploi infléchies par leur prise en charge et l'emploi qu'elles ont occupé, en principe de quelques semaines à deux ans au maximum, dans les chantiers d'insertion, les régies de quartier, les associations intermédiaires, les entreprises d'insertion ou encore les entreprises de travail temporaire d'insertion ? Quelle plus-value apporte *l'accompagnement* des personnes dans le type particulier d'emploi que ces structures proposent aux demandeurs d'emploi ? Comment évaluer les effets à terme de ces mesures sur les trajectoires des personnes ?

UNE REFORMULATION DE L'OBJET D'ÉTUDE

Dans le cadre d'une étude purement qualitative et menée en huit mois, nous avons dû reformuler ces questions : bien loin en effet, de prétendre être en mesure de procéder à une véritable évaluation de l'IAE ou même de l'implication de l'ANPE dans l'IAE depuis la loi de lutte contre les exclusions, nous avons choisi de nous interroger sur les présupposés inclus dans l'idée même d'« insertion par l'économique », en soi véritable défi, en nous focalisant sur la description et sur l'appréciation subjective par les personnes elles-mêmes de l'expérience que représente le passage par ce type de structures rapportée à leur propre histoire¹.

Pour apprécier les « effets, à moyen terme, sur les trajectoires de chômeurs en grande difficulté, du passage par une structure d'insertion par l'activité économique », nous nous sommes essentiellement attachés à reconstituer des trajectoires sociales, sous l'angle de l'emploi, mais aussi, plus largement, de l'expérience des multiples dispositifs d'aide à l'emploi. Les entretiens biographiques approfondis devaient nous aider à comprendre leurs itinéraires, en des termes qui ne soient pas uniquement factuels : il s'agissait d'apporter un complément aux mesures traditionnelles de l'efficacité des dispositifs d'accompagnement, en prenant en compte leur influence sur les constructions et les dynamiques identitaires des personnes, sur l'évolution de leurs représentations du travail et de l'emploi, et sur leurs modes d'insertion dans la société².

Trois déplacements sont ainsi opérés par rapport aux modes d'évaluation les plus courants de « l'efficacité » des politiques d'emploi :

- le premier vise à sociologiser autrement une démarche souvent fondée sur la statistique, en passant d'une étude de l'effet mécanique à celle de l'influence en profondeur des dispositifs ;

¹ La première analyse, rapide, que nous livrons ici pourrait, à notre sens, à partir d'une exploitation plus poussée du matériau extrêmement riche constitué par les données biographiques que nous avons recueillies et avec l'adjonction de données quantitatives susceptibles de permettre un éventuel traitement statistique, ouvrir la voie à des conclusions mieux armées et à une autre échelle.

² Voir C. Dubar et D. Demazière qui revisitent la méthode biographique au sujet des parcours d'insertion de jeunes dans *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Nathan, 1997. La notion de dynamique identitaire, qui sous-tend notre approche, leur est en particulier empruntée.

- le second consiste à prendre pour objet les trajectoires (et non les dispositifs) en remontant aussi loin que possible dans le passé afin de saisir des dynamiques et de ne pas se fonder uniquement sur les indicateurs habituels (formation, niveau de diplôme, origine sociale, etc.) ;
- enfin, la parole des usagers est elle-même objet d'étude, conçue comme une donnée en soi riche d'enseignements, sans préjuger de l'objectivité de son contenu.

1. De l'effet à l'influence des dispositifs d'aide à l'emploi

Raisonnement en termes « d'effet » correspond à une approche instrumentale qui vise d'une part à rendre compte de la relation entre les intentions affichées et les résultats mesurables d'une politique et d'autre part à évaluer la contribution de ce dispositif à ces résultats. Les outils probabilistes et statistiques, auxquels font appel les études économétriques, sont pour cela bien plus adaptés qu'une étude sur les trajectoires d'emploi de quelques dizaines d'individus. Mais les études quantitatives tendent à isoler les effets d'une série de variables prédéfinies par rapport à d'autres (le passage par un type de contrat aidé par exemple, ainsi que le sexe, l'âge, la formation, etc.) sur un moment déterminé d'une trajectoire d'emploi ou l'écart entre deux moments (situation avant l'entrée en mesure ou après le passage par celle-ci). Si elles fournissent ainsi un certain nombre d'indications sur les mécanismes en œuvre dans le déroulement des dispositifs, elles se heurtent cependant à des problèmes méthodologiques lorsqu'elles concernent des publics aux parcours chaotiques, pour lesquels on dispose souvent de données fragmentaires et incertaines, particulièrement difficiles à interpréter, notamment en termes longitudinaux.

Une approche plus qualitative permet de déplacer l'attention sur les modes de participation des personnes à l'action publique et de s'intéresser aux effets *constitutifs* des mesures d'aides à l'emploi. En l'occurrence, il s'agit de mieux saisir ce qui, dans un certain nombre de cas étudiés, revient au passage par l'IAE, quant à la structuration des rapports au travail et à l'emploi et à l'enclenchement des dynamiques d'insertion. Le dispositif peut être ainsi apprécié sous l'angle de son influence profonde sur les personnes.

2. Partir de trajectoires plutôt que de dispositifs

En se centrant sur les trajectoires, l'étude cherche à repérer leurs points d'inflexion, à les rapporter aux espaces sociaux dans lesquels elles se sont déroulées et à préciser les conditions d'entrée dans le dispositif que représente l'IAE pour en distinguer le rôle propre. Entre le point de départ (l'école en général) et le point d'arrivée (le moment de l'interview) qui délimitent ces trajectoires, nous nous efforçons ainsi de mettre en perspective l'expérience que les personnes ont de l'IAE (parfois à plusieurs périodes de leur vie, en des circonstances différentes) en termes d'attentes, de bénéfices, de déceptions, de leçons, de projection vers l'avenir.

Les trajectoires étudiées ne sont donc pas choisies au hasard mais sur la base commune d'un passage par l'IAE, à *un moment ou à un autre*, de personnes sans emploi, a priori (mais pas forcément) inscrites à l'ANPE. De plus, bien que nous ne prévoyions qu'un nombre limité d'entretiens, nous nous sommes néanmoins souciés de la diversité des caractéristiques sociodémographiques et des parcours professionnels des personnes interrogées.

3. Prendre en compte le point de vue des usagers

La reconstitution des trajectoires à partir de la parole des personnes elles-mêmes (les données recueillies auprès de l'ANPE ou des intermédiaires de l'insertion intervenant en complément) constitue à notre connaissance une approche rarement engagée, sinon inédite, à propos de l'IAE³.

Le caractère rétrospectif des entretiens biographiques, sur lesquels pèse fortement la situation des personnes au moment de l'entretien, ne doit certes jamais être perdu de vue, lors de leur exploitation : la reconstitution a posteriori d'expériences passées ne saurait être que partielle. Toutefois, rapporté à la diversité des situations actuelles, l'effet de mémoire n'est pas conçu comme un handicap, mais devient un atout, pour comprendre comment le passage par les différentes mesures au cours d'une *carrière* influence, *aujourd'hui*, le rapport à l'emploi, au travail, au service public de l'emploi et à l'action publique.

QUESTIONS ET HYPOTHÈSES

Plusieurs séries de questions seront donc abordées :

- Que sont « devenues » les personnes passées par des structures d'insertion par l'activité économique (la notion de « devenir » ne se référant pas seulement à l'emploi occupé ou à son statut, mais à tout ce qui relève de l'identité sociale et professionnelle) ? Dans quelle mesure ces passages ont-ils contribué à transformer les rapports à l'emploi (stable ou non, pour une durée déterminée ou non) et au travail (en termes de tâches, de rétributions, de relations au milieu et de satisfactions/insatisfactions) ?⁴ Le passage par ces dispositifs a-t-il modifié les conventions légitimes du travail (un bon travail, un bon emploi, etc.) construites par les personnes ? A-t-il représenté une séquence importante – un sas, un nœud, un point d'inflexion – dans leur biographie, en termes d'emploi, mais aussi de lieu d'habitation, de contexte familial, d'insertion sociale ?
- Quelle est la relation entre leur parcours d'emploi et d'activité *avant et après* le passage par ces dispositifs et quel a été, à cet égard, le rôle de ce dernier ? Leur relation au service public de l'emploi, partie prenante du dispositif, a-t-elle évolué ? Ces personnes ont-elles essentiellement subi leurs parcours d'insertion (réussi ou non, selon *leurs* critères, plutôt que selon ceux du chercheur) ou ont-elles participé activement à sa construction, et sous quel mode ? Quelles sont les interactions en œuvre entre tous les acteurs (usagers compris) de l'insertion ?
- Comment l'action publique incorpore-t-elle les modes d'usage de l'IAE aussi bien par ses agents (à l'ANPE ou dans les structures mêmes) que par les publics ? Quelles conséquences en tire-t-elle pour l'élaboration de ses catégories et de ses outils ?
- Quelles caractéristiques semblent les plus déterminantes, quant à ces parcours et aux représentations qui y sont attachées : sexe, âge, origine sociale ou nationale, situation familiale, situation locale du marché du travail et de l'offre en matière d'insertion, caractéristiques locales de l'action publique, etc. ?

³ La base documentaire du CEE fait apparaître, par exemple, 18 références sur l'insertion par l'activité économique entre 1993 et 2003. Aucune d'entre elles n'aborde cependant le point de vue des publics.

⁴ Voir S. Paugam, *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF, 2000 sur la distinction entre rapports au travail et rapports à l'emploi et la notion d'intégration socioprofessionnelle.

MÉTHODE ET CARACTÉRISATION DES TERRAINS

L'étude a reposé pour l'essentiel sur des entretiens ou des observations avec trois grands types d'acteurs :

- des usagers ;
- des agents du service public de l'emploi ;
- des dirigeants et encadrants de structures.

Des entretiens en face à face ont été conduits avec une petite trentaine d'usagers, les rencontres avec les agents du service public de l'emploi et avec les responsables de structures d'insertion (une vingtaine environ) s'étant déroulées tantôt en entretien individuel, tantôt en groupe, et parfois dans le cadre de réunions rassemblant les deux types d'acteurs⁵.

L'étude s'est déroulée sur deux terrains d'étude contrastés, afin de diversifier les entrées, non seulement au niveau des individus et de leur histoire mais également en matière d'environnement dans lequel ils évoluent et vivent leur expérience d'insertion. Nous sommes en effet, partis, entre autres, de l'hypothèse que le contexte socio-économique et la dimension locale jouent un rôle non négligeable dans les pratiques des structures d'insertion et de leurs partenaires, ainsi que dans la manière dont se construit le parcours des usagers des SIAE.

La délimitation des terrains a correspondu à celle de territoires couverts par des agences locales de l'emploi et leurs réseaux de structures d'insertion dans deux bassins d'emplois. Le premier (« Est ») se trouve en Alsace et l'autre (« IDF ») correspond à une ville nouvelle de la banlieue parisienne et à ses environs. En dehors de leurs aspects contrastés développés ci-dessous, le choix de ces deux terrains a été orienté, pour le premier, par notre souhait d'approfondir des investigations dans une région dont un certain nombre d'acteurs locaux ont déjà été rencontrés dans le cadre d'une étude précédente (F. Brun *et alii*, *Difficultés d'emploi, santé et insertion sociale*, Document d'études Dares, n° 106, octobre 2005) et, pour l'autre, à partir d'un accord entre la Direction générale de l'ANPE et une agence régionale disposée à faciliter cette étude.

1. Le terrain Est, une petite ville dans un environnement rural

La densité de population et d'habitat y est faible et quasi stagnante : la ville principale du bassin d'emploi (qui comprend environ 100 000 habitants) dépasse à peine 10 000 habitants. La population totale est y plutôt âgée.

Un certain enclavement géographique caractérise le bassin d'emploi, d'autant plus que le réseau de transports publics se caractérise par son insuffisance. Du point de vue économique, la présence, encore marquée, de l'agriculture et l'effondrement, pendant les années 1980, de plusieurs secteurs clés de cette zone (industrie du métal, électrique, cuir et bois) entraînent une chute des emplois, à l'inverse de ce qui se produisait dans le reste de la région. Les entreprises de l'industrie et de la construction demeurent cependant des employeurs importants en comparaison de la moyenne nationale. La faiblesse de l'activité tertiaire est à noter, en lien avec celle du taux d'activité des femmes. Le tissu économique souffre donc de l'absence d'un pôle urbain moteur et d'activités porteuses. Malgré un taux de chômage encore nettement inférieur à la moyenne nationale (6,8 % contre 9,9 % fin 2004) comme dans toute la région, le sentiment général d'une dégradation du marché du travail est perceptible⁶. Ces dernières années, le chômage de longue durée a connu une augmentation in-

⁵ Voir annexe 1 où nous présentons rapidement les structures et les personnes rencontrées.

⁶ Sources Ministère du travail et Insee.

quiétante : le nombre de chômeurs inscrits depuis plus de deux ans y a augmenté de 35 % entre janvier 2004 et janvier 2005 tandis que celui des inscrits depuis plus d'un an augmentait de 10 % (source ANPE).

Dans ce bassin d'emploi, on comptait, à la fin janvier 2005, neuf structures d'insertion (dont deux ensembliers d'insertion⁷), pour environ 4 200 demandeurs d'emploi. On peut considérer que l'offre, à cet égard, est conséquente.

À partir des informations de l'Union régionale des structures d'insertion et de plusieurs responsables, il nous est possible de caractériser rapidement les usagers des structures⁸. Dans le département concerné et par rapport à la moyenne nationale, les femmes sont sur-représentées dans tous les types de structures, phénomène certainement lié à la faiblesse du secteur tertiaire qui ne leur permet pas d'y trouver des emplois. En ce qui concerne l'âge, la sur-représentation des personnes âgées de plus de 50 ans dans les chantiers d'insertion et les associations intermédiaires, de même que la sous-représentation des jeunes (moins de 26 ans) dans tous les types de structures, sont certainement le reflet de l'âge relativement élevé de la population du bassin d'emploi. Enfin la proportion importante de Rmistes (près de 40 %) renvoie certainement au sur-financement par le Conseil général des postes qu'ils occupent.

2. Le terrain IDF, une zone essentiellement urbaine

Le terrain IDF couvre à la fois une zone urbaine, très peuplée (plus de 50 000 habitants), inscrite dans le tissu de l'agglomération de la capitale, et, à la périphérie, une zone plus rurale, constituée d'un nombre élevé de communes peu peuplées. Le département a connu une forte croissance de la population ces dernières décennies, bien supérieure à la moyenne française et même à celle de l'Île-de-France en général. Malgré une forte croissance de l'emploi (plus de 10 % au cours des années 1990), le taux de chômage y est élevé pour l'Île-de-France. En réalité, la majorité des emplois présents sur place sont occupés par des salariés venant d'autres départements et, inversement, la majorité des salariés du département ont un emploi hors du département (quatre actifs sur cinq ont un emploi en dehors de leur commune de résidence). La mobilité des actifs de cette agglomération est donc grande⁹.

Il s'agit par ailleurs du département le plus jeune de France. Dans la plupart des communes de notre terrain, les jeunes de moins de 25 ans représentent entre un tiers et la moitié de la population. Concernant l'habitat, on y décèle le phénomène d'urbanisation de l'Île-de-France en tâche d'huile, en direction de la métropole, en vertu de la conception des villes nouvelles, construites dans les années soixante-dix et quatre-vingt par extension autour des villages existants. L'habitat collectif constitue plus de la moitié du parc résidentiel, avec 25 % à 40 % de HLM, l'ancien est rare et les résidences secondaires sont quasi inexistantes. À la périphérie, en revanche, où l'habitat est moins dense, le logement individuel ancien prédomine. Autre élément de contraste avec l'autre terrain, la part des emplois dans le secteur des services y est importante.

Comparée à celle de l'autre bassin d'emplois étudié, l'offre de structures d'insertion y est faible par rapport à la population active, puisqu'elle est identique en chiffres absolus : neuf structures, dont un ensemblier. Elle tend en outre à baisser : la seule ETTI¹⁰ a fermé un mois avant notre enquête tandis qu'une régie de quartier est en instance de liquidation judiciaire et une entreprise envisage de stop-

⁷ Selon la lettre de l'insertion par l'activité économique, l'expression « désigne le regroupement de plusieurs types de structures d'insertion, destinées à s'articuler pour construire des parcours d'insertion ou pour répondre globalement aux besoins de l'insertion sociale et professionnelle des personnes en insertion ».

⁸ Pour des analyses plus détaillées de cette base de données, voir annexe 2.

⁹ Source : Atlas économique et démographique du département publié sur Internet.

¹⁰ Entreprise de travail temporaire d'insertion.

per le volet insertion qu'elle développe depuis plusieurs années. Le nombre moyen d'agréments accordés par structure est cependant sensiblement supérieur à celui de l'autre terrain.

Bien que nous ne disposions pas d'informations strictement comparables, les caractéristiques des publics peuvent être examinées par rapport à celle des SIAE de l'Est en se référant aux données accessibles dans les deux régions sur la composition de la population en insertion¹¹. On constate qu'elles restituent assez fidèlement les oppositions sociodémographiques entre les deux zones. On observe ainsi que la proportion de jeunes de moins de 26 ans dans les structures atteint en IDF près de 30 % et que celle de plus de 50 ans est inférieure à 10 % alors que dans l'Est, les deux populations y sont représentées presque à égalité (autour de 15 %).

En revanche, les Rmistes ne représentent plus ici que 15 % des demandes d'agrément, ce qui se rapproche de la moyenne nationale. Selon le bilan dressé localement par l'ANPE, la difficulté centrale est la qualification dans un tiers des cas, et le logement pour 25 % des personnes concernées. Les agents qui remplissent les demandes d'agrément ne mettent en avant aucune des autres difficultés mentionnées (illettrisme, famille, santé, justice et endettement) dans plus de 10 % des cas chacune. Par contre, 45 % des personnes pour lesquelles est déposée une demande ne bénéficiaient d'aucun revenu, ce qui témoigne de l'importance du critère financier. Cette proportion considérable peut partiellement s'expliquer par le nombre élevé de jeunes et par la présence d'immigrés récents, car les jeunes et les étrangers n'ayant un titre de séjour que depuis moins de 5 ans n'ont pas droit au RMI.

3. L'accès aux terrains et le déroulement de l'enquête

Les différences entre les deux terrains se sont traduites par des conditions d'accès très inégales aux personnes en insertion, expression de relations institutionnelles et personnelles très contrastées et tenant certainement, du moins en partie, à l'opposition ville-campagne.

Lors de la conception de l'étude, nous espérions que l'accès aux personnes serait facilité par la base de données des agréments. Il existe en effet un répertoire national de tous les agréments signés, avec mention de la période, de la structure pour laquelle l'agrément a été accordé (ainsi que, le cas échéant, de celle des autres structures pour lesquelles l'usager a travaillé pendant cette période), de l'éventuelle suspension de l'agrément et également des coordonnées des usagers. Nous comptons donc d'abord sur les agences locales sélectionnées pour obtenir des noms, même si nous avons toujours eu l'intention de diversifier nos modes d'accès en nous adressant aussi aux structures d'insertion.

Avec l'agence de notre terrain de l'Est, la méthode s'est révélée assez efficace. Même si elle était courte, une liste de noms avec coordonnées a été établie rapidement, en se fondant sur les fichiers, mais aussi sur la mémoire des agents. De plus, les coordonnées étant pour la plupart à jour, nous n'avons eu aucune difficulté à trouver les personnes qui nous ont été indiquées.

Le passage par les responsables des différentes structures pour obtenir des noms de personnes a donné des résultats similaires grâce à leur grande disponibilité. Les listes de noms ont souvent été commentées avec des détails sur les parcours des personnes retenues, ce qui a contribué à notre sélection et nous a été très utile pour plusieurs autres raisons. En premier lieu, ces informations nous ont apporté un éclairage sur certains épisodes qui seraient autrement peut-être demeurés obscurs, même si l'approche biographique ne visait pas à reconstituer des faits. Elles diminuaient ainsi le risque d'interprétations fallacieuses ou trop rapides de lacunes, d'imprécisions ou de contradictions dans le récit. Ensuite, elles attiraient éventuellement notre attention sur des sujets délicats, tout en nous en incitant à ne les aborder qu'avec le tact nécessaire. Enfin, le décalage entre les discours des

¹¹ Nous avons en effet d'une part les personnes ayant demandé un agrément en 2004 (IDF, données fournies par l'ANPE) et de l'autre les personnes effectivement présentes en structure d'insertion en 2003 (Est, données fournies par l'Union régionale des structures d'insertion).

encadrants et des personnes en insertion contribuait à mettre en relief la variété des points de vue. Nous avons pu aussi rencontrer, grâce à des structures qui n'avaient pas perdu le fil du parcours de leurs ex-salariés, des personnes qu'il nous aurait été difficile de retrouver en ne passant que par le canal de l'ANPE. Nous avons finalement pu rencontrer des usagers de presque toutes les structures.

Le deuxième terrain a été un peu plus ardu. Si les responsables et agents de l'agence locale et départementale nous ont reçus cordialement, la procédure administrative pour nous permettre d'avoir des noms et des adresses a été moins directe et plus coûteuse en temps. Ensuite, la liste des noms enfin fournie comportait beaucoup d'adresses et de numéros de téléphone qui n'étaient plus valables. De plus, personne ne pouvait nous renseigner, si peu que ce soit, sur les parcours des personnes retenues : l'équipe s'occupant de l'insertion par l'activité économique avait récemment été renouvelée et la personne encore présente de l'ancienne équipe ne se souvenait plus d'aucun nom. L'absence de liens personnalisés avec les agents de l'ANPE a fait grimper le taux de refus pour les quelques coordonnées encore valides. Au final, seulement trois entretiens ont abouti directement sur la base de deux listes fournies par l'ANPE.

L'agence nous a toutefois donné l'occasion d'assister à un comité technique d'animation réunissant les responsables des structures, à l'initiative de l'équipe d'insertion. Lors de cette réunion, nous avons pu prendre contact avec quelques responsables de structure ce qui nous a facilité des prises de contact ultérieures, nécessaires pour obtenir des noms de personnes à interroger. Certaines structures ont été tout de suite prêtes à collaborer, d'autres ont été beaucoup plus réticentes. En outre, les mouvements de main-d'œuvre dans les structures de l'IDF étaient plus importants que dans l'Est et l'entreprise de travail temporaire d'insertion ayant fermé son antenne quelques mois avant, les dossiers avaient disparu, et l'ancienne directrice, licenciée, a été impossible à retrouver. Dans d'autres structures, également, les responsables et administratifs avaient récemment été renouvelés au préjudice de la mémoire se rapportant à d'anciens usagers. Enfin, l'association intermédiaire qui se trouvait dans une zone rurale en périphérie et qui semble effectuer un suivi particulièrement personnalisé voulait bien nous recevoir mais, pour des raisons déontologiques, n'a pas souhaité communiquer d'adresses, ni même demander aux personnes, comme cela s'était fait ailleurs, si elles voulaient bien nous rencontrer : les permanents de la structure estimaient les personnes qu'ils suivaient trop fragiles pour être « soumis » à un entretien avec des sociologues les faisant revenir sur leur parcours.

C'est ainsi que l'éventail des situations de vie et des parcours considérés s'est trouvé un peu réduit. La plupart sont passés par un ensemblier qui nous a largement ouvert ses portes et apporté une aide précieuse pour établir enfin des contacts¹².

¹² Une autre structure – une régie de quartier – nous a aussi reçus, mais, comme elle était en instance de liquidation judiciaire, il a fallu beaucoup insister, et on le comprend bien, pour obtenir ne serait-ce qu'un contact tant son responsable avait d'autres choses à faire.

Première partie

L'ANPE ET L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

1. UNE RELATION INSTITUTIONNELLE PROBLÉMATIQUE

La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a refondé l'insertion par l'économique en précisant le statut légal de ce secteur né dans les années 70 de l'initiative de travailleurs sociaux qui entendaient sortir de la logique de l'assistance.

La loi visait ainsi à assurer une meilleure articulation de l'IAE et du service public de l'emploi. Son article 11 de la loi (article L. 322-4-16 du code du travail) stipule notamment :

« I. - L'insertion par l'activité économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Elle met en œuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement. »

L'État peut, après consultation des partenaires locaux réunis au sein du conseil départemental de l'insertion par l'activité économique institué à l'article L. 322-4-16-4, conclure des conventions avec les employeurs dont l'activité a spécifiquement cet objet¹³. Ces conventions peuvent prévoir des aides de l'État ».

« V. - Ouvrent seules droit aux aides et exonérations de cotisations prévues aux I, II et III les embauches de personnes agréées par l'Agence nationale pour l'emploi, à l'exception de celles réalisées par les employeurs mentionnés à l'article L. 322-4-16-3¹⁴ ».

Le décret n° 99-106 du 18 février 1999 relatif à l'agrément par l'ANPE des personnes embauchées dans les organismes d'insertion par l'activité économique précise dans son article premier :

« L'agrément prévu au V de l'article L. 322-4-16 du code du travail est donné par l'Agence nationale pour l'emploi après un diagnostic individuel portant sur la situation sociale et professionnelle du bénéficiaire et au vu de la proposition d'emploi faite par un employeur ayant conclu avec l'État une convention au titre des II, III et IV du même article. »

Peut bénéficier de cet agrément toute personne dont l'embauche par un employeur visé à l'alinéa précédent apparaît, compte tenu de ses difficultés sociales et professionnelles, nécessaire pour permettre son accès ultérieur au marché du travail ».

Le document d'information sur l'insertion par l'activité économique, accessible sur le site du ministère de l'Emploi explicite, ainsi, en tête d'un chapitre intitulé « de nouvelles règles, de nouveaux principes », l'objectif de cette procédure : « orienter vers les structures de l'insertion par l'activité économique les personnes qui en ont le plus besoin et inscrire cette orientation dans le cadre d'un parcours d'insertion individualisé. Pour ce faire, l'agrément s'accompagne d'un diagnostic des difficultés socioprofessionnelles des personnes concernées, réalisé en partenariat avec les acteurs sociaux, et permet un suivi professionnel des salariés en insertion ».

Trois « principes » nous semblent se dégager de ce commentaire.

¹³ Rappelons que c'est la DDTE qui donne cet agrément aux structures.

¹⁴ Il s'agit des associations intermédiaires qui sont soumises à des règles particulières en la matière.

1) Le premier s'exprime sous forme d'une justification de l'exercice de contrôle de l'État, par ANPE interposée, sur le choix des personnes embauchées. Dans la mesure où l'IAE s'adresse à « *des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières* », l'État a naturellement le souci de veiller à ce que les aides qu'il accorde profitent bien à ceux « *qui en ont le plus besoin* ». Ce souci se heurte toutefois aux préoccupations de beaucoup de structures d'insertion par l'économie qui, positionnées à des degrés divers sur un marché concurrentiel, craignent d'être elles-mêmes mises en difficulté. Certaines d'entre elles revendiquent donc clairement une certaine sélectivité dans leurs embauches (ou tout au moins un panachage de leurs recrutements) qui leur évite d'être trop mal placées sur ce marché en faisant figure de refuge des personnes désignées comme « *les plus éloignées de l'emploi* », si ce n'est « *inemployables* ». Le risque de les voir, de fait, rejeter, ou n'accepter qu'à la marge, ces personnes qui auraient « *le plus besoin* » d'elles, n'est donc pas imaginaire. Sur le terrain, les agences locales de l'emploi qui entendaient à la fois respecter les directives et trouver des solutions pour les cas qui leur posaient le plus problème ont pu le constater et nous verrons que de fortes tensions ont découlé parfois de cet évident conflit d'intérêt.

2) L'agrément « *s'accompagne d'un diagnostic* » qui est « *réalisé en partenariat avec les acteurs sociaux* ». On mesure la difficulté si l'on considère que les structures représentent certainement, dans ce cas de figure, l'un des tous premiers « *acteurs sociaux* » voués à faire figure de partenaires. Cette notion de « *partenariat* » en vue d'un « *diagnostic* » conduit à pondérer fortement la fonction de contrôle dont la procédure d'agrément investit l'ANPE. D'un côté, l'Agence apparaîtra comme un rouage de l'Administration, en position de pouvoir (avec tout ce que cela comporte a priori de rebutant pour ceux qui en dépendent) ; de l'autre, le travail en partenariat avec les agents de l'ANPE, prôné par les textes, apparaît de l'intérêt de tous.

3) Le diagnostic doit permettre « *un suivi professionnel des salariés en insertion* ». C'est sans doute cette indication qui donne tout son sens au projet de l'IAE. En présentant le cadre général, beaucoup plus large, de la loi de lutte contre les exclusions, son auteur, Martine Aubry, précisait : « *L'objectif principal est de donner une chance à chacun d'acquérir une qualification ou un emploi par un parcours d'insertion dans la durée* ». La mention de la « *durée* » est fondamentale, parce que c'est elle, qui, dans son principe, nous semble déboucher sur le rôle de suivi des personnes à l'issue du passage par les structures d'insertion qui, au-delà de la responsabilité de l'agrément des embauches, incombera à l'ANPE. Il est en effet bien précisé que la durée des contrats d'insertion ne saurait dépasser 2 ans. Ceux qui demeurent sans emploi risquent fort de se retrouver à ce moment, quand ce n'est pas plus tôt, dans les fichiers de l'ANPE. Le suivi est ainsi la condition d'une soudure qui s'effectue dans de bonnes conditions à la sortie des structures. Il est en même temps clair que la qualité du suivi est aussi très liée à celle du partenariat dès l'établissement du diagnostic, mais aussi au cours des étapes ultérieures.

Le décret de février 1999, bien loin de ne concerner que l'institution de la procédure d'agrément, ouvre en fait largement la voie, dans son article 3, à ce « *partenariat* » et à ce « *suivi* » en indiquant :

« *L'Agence nationale pour l'emploi peut conclure des conventions de coopération avec les employeurs visés à l'article 1er du présent décret, destinées à définir leurs engagements respectifs en matière d'accueil, de suivi et d'accompagnement des personnes agréées et à favoriser leur accès ultérieur au marché du travail.*

Ces conventions prévoient notamment :

1°) *Les modalités de mise en relation des candidats avec l'employeur ;*

2°) *Les modalités selon lesquelles l'employeur s'engage à informer l'agence locale pour l'emploi de l'évolution de la situation du salarié, en particulier en cas de rupture du contrat de travail ;*

3°) *Les modalités de coopération entre l'Agence nationale pour l'emploi et l'employeur en vue de favoriser l'accès des personnes suivies au marché du travail ;*

4°) *Les actions susceptibles d'être réalisées par l'Agence nationale pour l'emploi pour faciliter l'insertion des personnes visées par l'agrément* ».

Ce qui apparaît ici nouveau, c'est peut-être la notion d'« *engagements respectifs* ». Même si ceux-ci ne peuvent se concevoir que sur la base d'une convention particulière, c'est bien l'idée que l'ANPE peut accepter de prendre des engagements envers un employeur (une structure d'insertion en l'occurrence) qui est énoncée. En gros, en échange d'informations fournies par la structure sur « *l'évolution de la situation du salarié* », l'ANPE s'engage à « *favoriser l'accès des personnes suivies au marché du travail* » et à réaliser des « *actions* » pour « *faciliter (leur) insertion* ». C'est à la fois peu, puisque l'Agence n'a bien entendu aucune obligation de résultats, et beaucoup, compte tenu de l'ampleur de la tâche.

Une circulaire de mars 1999 « relative à la réforme de l'insertion par l'activité économique », précise ces orientations. En se référant au « *rôle de l'État* » qui « *consiste à accompagner, encourager et faciliter la pérennisation de ces initiatives locales qui savent faire coexister des objectifs de productivité et de solidarité* », elle fait figurer l'agrément préalable des publics par l'ANPE parmi les « *principes majeurs* » du nouveau dispositif. Reprenant pour l'essentiel, à ce propos, les termes du décret, la circulaire introduit en outre, explicitement cette fois, la notion de « *personnes les plus éloignées du marché du travail* » et fixe comme objectif à l'agrément « *le reclassement dans des conditions de droit commun* », cette dernière expression faisant valoir fortement la spécificité du SIAE. Plus loin, la même circulaire évoque « *des personnes qui, en raison des difficultés de tous ordres qu'elles rencontrent, ne sont pas susceptibles d'être embauchées par les entreprises classiques et restent exclues du marché du travail même lorsqu'il est actif* ». Elle prescrit, quant à l'orientation vers l'IAE « *une attention particulière aux bénéficiaires du RMI ainsi qu'aux personnes en difficulté issues des grands ensembles et quartiers d'habitat dégradé* » et attire l'attention de ses destinataires, parmi lesquels figure le Directeur général de l'ANPE, « *sur le fait que l'insertion par l'activité économique peut représenter une solution particulièrement adaptée aux jeunes les plus déstructurés* (c'est surtout le cas pour les chantiers d'insertion) ».

Le passage obligatoire par l'Agence n'est pas exclusif des autres modes d'accès des personnes au SIAE. Il est même indiqué que l'équipe professionnelle de l'Agence en charge de l'insertion « *organise la coopération avec les différents acteurs du secteur, en particulier pour que les personnes en grande difficulté non inscrites à l'Agence soient prises en considération* ». Là encore, le souci dominant de « *lutte contre les exclusions* » est patent.

La définition des critères sur lesquels l'équipe professionnelle doit se fonder pour établir son diagnostic va dans le même sens : « *La décision peut intégrer des critères administratifs traditionnels, tels que ceux habituellement retenus pour l'accès aux CES et CEC. Toutefois, l'insertion par l'activité économique s'adresse aux personnes qui, au-delà de ces situations spécifiques, cumulent des difficultés sociales et professionnelles en raison de leur âge, de leur état de santé, de la précarité de leur situation matérielle* ». Il est d'ailleurs précisé que « *si l'agrément relève de la seule responsabilité de l'ANPE, différents acteurs peuvent contribuer en amont au diagnostic* ». Sont notamment mentionnés les « *acteurs sociaux : travailleurs sociaux, CCAS, chargés de mission RMI... pour tous les aspects relatifs à la situation globale de la personne* ».

Il faut encore préciser qu'en ouvrant une période de deux ans, le diagnostic dont l'ANPE a la responsabilité ne saurait porter uniquement sur une situation ou un état à moment donné et doit concerner davantage des difficultés d'ordre structurel que d'ordre conjoncturel. Ainsi, même s'il est toujours accordé, au départ, pour un employeur donné, l'agrément, qui peut toujours faire l'objet d'une demande d'extension, n'est du même coup, en principe, pas strictement lié à terme à un contrat avec une structure particulière. Bien au contraire, attaché à la personne, il a parmi ses objectifs, celui de « *faciliter le passage d'une structure à une autre dans le cadre d'un parcours d'insertion* ».

Deux contraintes importantes continuent toutefois à peser sur le diagnostic.

La première est que si l'équipe professionnelle peut constituer, sur la base des demandes qui lui sont communiquées, un « "vivier" de candidatures » qu'elle aura à gérer, « *celui-ci devra rester proportionné au volume des offres disponibles de manière à éviter que se constitue une liste d'attente de personnes auxquelles il ne pourrait pas être proposé d'emploi dans des délais rapprochés* ». Dans les faits, ce principe paraît difficile à tenir : dans la mesure où l'Agence n'a pas le pouvoir de peser sur le nombre de personnes rencontrant réellement de grandes difficultés sociales et professionnelles et correspondant ainsi à la définition des publics cibles, elle n'a pas non plus celui (sauf à décider de « rejeter » une partie de ces publics, ce qui la ferait rentrer dans une logique d'exclusion) de s'assurer que le « vivier » reste « *proportionné au volume des offres disponibles* ». Il est donc inévitable que se constituent parfois de ces listes de longue attente qu'elle est censée éviter : là où nous avons observé le phénomène, on voit ainsi des entreprises d'insertion venir chercher dans ces listes, en fonction de leurs besoins, des personnes « tatouées » insertion, selon un vocable en usage dans une agence locale, sans que ces listes ne s'épuisent jamais. La possibilité de proposer un emploi « *dans des délais rapprochés* » aux personnes figurant sur ces listes risque alors de relever du vœu pieux.

La seconde contrainte fait l'objet d'une mention en caractère gras : « ***En aucun cas, des structures employeurs de l'insertion par l'activité économique ne peuvent assurer elles-mêmes le diagnostic des personnes qu'elles sont susceptibles d'embaucher par la suite*** ». Dire le contraire serait assurément vider l'agrément de son sens, puisqu'une structure serait en mesure de maîtriser les conditions de l'agrément et de pratiquer in fine l'auto-prescription. Un bémol est pourtant apporté à cette règle. En effet, le texte enchaîne aussitôt : « *Toutefois il est fréquent que ces employeurs accueillent directement des personnes en difficulté. Il leur revient alors de les adresser à l'agence locale pour l'emploi afin que celle-ci procède à l'ensemble du diagnostic qui pourra, le cas échéant, s'appuyer sur des éléments que la structure aura portés à sa connaissance. Cette première instruction par l'ANPE permettra, si la personne intègre effectivement une structure d'insertion par l'activité économique, de délivrer l'agrément sans délai* ». En réalité, beaucoup d'intervenants sociaux, impliqués dans l'orientation et désormais assez largement associés à la prescription, sont trop proches de structures d'insertion pour qu'il soit possible d'affirmer que la structure n'a pas contribué grandement à un diagnostic dont l'ANPE n'aura fait qu'enregistrer les éléments. Une circulaire d'octobre 2003, qui élargit le champ d'intervention des acteurs en stipulant qu'« *en appui à l'ANPE, les intervenants sociaux qui participent déjà à l'orientation peuvent être associés à la prescription d'une embauche dans une structure d'insertion* » tend à rajouter à la confusion en distinguant trois niveaux d'intervention pour deux partenaires : l'orientation, la prescription de l'embauche et la responsabilité juridique de l'agrément : « *Si l'ANPE conserve pleinement la responsabilité juridique de la délivrance de l'agrément, les intervenants sociaux qui travaillent régulièrement avec les structures d'insertion pourront prescrire une embauche aux personnes pour lesquelles ils ont connaissance d'une situation d'urgence, de très grande précarité ou de l'inscription dans un projet socio-éducatif* ». Si l'on peut concevoir la logique d'un montage qui maintient en dernière instance le contrôle de l'ANPE, mais laisse aux acteurs les plus proches des personnes la possibilité de faire valoir leur point de vue, il reste qu'il ne sera pas toujours facile pour les acteurs locaux de se répartir les rôles. Le fait que les intervenants sociaux soient dans le même texte désignés tantôt comme « *associés à la prescription* » et tantôt comme ceux qui « *pourront prescrire* » témoigne bien de ce flou.

L'ANPE se retrouve ainsi à la fois engagée dans une relation de partenariat tournée vers un objectif commun avec les structures d'insertion sociale et professionnelle et tenue d'effectuer une forme de contrôle des éventuels abus des structures, ou, tout simplement, d'opposer une logique de lutte contre les exclusions aux logiques de marché auxquelles les structures d'insertion (notamment les EI et les ETTI) ne peuvent totalement échapper. C'est donc toute la tension de la problématique de l'insertion par l'économique, qui fait le pari d'adapter progressivement à un système dominé par la concurrence les personnes les plus fragilisées, qui est portée aussi bien par l'ANPE que par les structures, tantôt dans le conflit, tantôt dans la négociation et la coopération.

C'est ainsi qu'un responsable d'une direction départementale du travail décrit les effets de la loi de 1998 :

« Dans un premier temps, un désordre terrible et il n'y avait pas de mots suffisamment violents pour décrire le rôle que prenait l'ANPE. Ça a été quinze fois pire dans la mesure où c'était des délais de traitement, c'était une incompréhension sur les critères retenus, c'était des jeux de pouvoir. (...) Il y a des chefs d'entreprise d'insertion qui nous téléphonaient en nous disant: "Qu'est-ce que je fais? On nous refuse l'agrément d'une personne qui ne parle pas le français, qui est bénéficiaire du RMI, qui sort de prison, alors que j'ai un poste à lui proposer et on me dit non! On me dit non parce que c'est moi qui ai proposé en direct !". Donc il y a eu de la mécompréhension, il a fallu trouver sa place, ça a été long. Je crois que ça a pris au moins deux ans et demi avant que ça ne se stabilise, que chacun apprenne à reconnaître l'autre dans ses compétences et puis certains ont baissé les bras du côté de l'insertion. Mais je crois que tout le monde dit aujourd'hui que c'est nettement mieux que ça ne l'a été dans les trois premières années ».

Sur les deux terrains auxquels nous nous sommes intéressés une évolution de cette nature a toutefois connu des variantes notables que nous allons maintenant examiner.

2. DES ARRANGEMENTS LOCAUX

Les différences entre les positionnements et pratiques des acteurs locaux sur les deux terrains découlent certainement d'abord de facteurs sociodémographiques. Dans l'Est, un public relativement peu nombreux et dont l'habitat dispersé dans une zone mal desservie par les transports publics est reçu dans un bâtiment regroupant divers services de l'emploi et de la formation, qui anticipe en quelque sorte les maisons de l'emploi. Les individualités y sont mieux repérées, y compris celles des porteurs de structures qui font souvent figure de personnalités auxquelles leur action locale généralement ancienne et leur implantation confèrent une certaine forme de notabilité. Il était clair, voire affiché, que tous les acteurs de l'insertion de cette région se connaissaient (et s'appréciaient pour la plupart), ayant même parfois de vraies relations de proximité. L'agence locale avait elle-même su trouver sa place dans ce réseau de connaissances et d'échanges, dont la stabilité relative perpétuait la mémoire. C'est ainsi que nous avons pu en interroger l'ancien directeur, encore aujourd'hui très impliqué dans le champ de l'insertion par l'activité économique, même s'il est aujourd'hui à la retraite.

Dans ce contexte, la mise en place de nouvelles règles semble s'être effectuée sans trop de problèmes, sans doute facilitée d'ailleurs au départ par la personnalité de cet ancien directeur qui n'a refusé que deux agréments en quatre ans, dont l'un pour quelqu'un qui était en entreprise six mois avant et avait toujours travaillé. Il reconnaît que cette nouvelle procédure *« n'a pas été toujours bien perçue au début »*. Mais, en fin de carrière, voyant son action globalement reconnue par sa hiérarchie, il pouvait se permettre des *« exceptions aux règles »*, par exemple pour pousser dans les faits la durée maximale à deux ans et demi au lieu de deux ans, et il revendique *« la possibilité de dire : "Il y a la loi, mais il y a la compréhension de la loi et parfois, il faut contourner la loi" »*. La souplesse se traduisait aussi vis-à-vis de personnes non inscrites à l'ANPE et à qui *« on disait OK d'office, sauf si la vox populi (c'est-à-dire les cinq-six agents) émettait des objections »*. Considérant que *« si on a la fibre sociale, on veut aider l'entreprise (d'insertion) »*, il justifie les freins qu'il a apportés à l'informatisation en regrettant que l'on travaille désormais avec un logiciel qui, lui, n'a pas nécessairement cette *« fibre sociale »*¹⁵. Son successeur, plus jeune et qu'il dépeint comme *« une technicienne parfaite »*, sans doute manière pour lui de marquer sa différence de culture, a tout de même

¹⁵ Par exemple, s'il s'agit de fermer les yeux sur un dépassement de la durée maximale d'insertion ; mais nous nous sommes laissés dire qu'il était parfois possible, pour un humain, de se montrer plus malin qu'un logiciel, par exemple en modifiant l'orthographe d'un prénom, pratiques qui n'étaient pas totalement inconnues et pouvaient être jusqu'à un certain point tolérées.

pu reprendre son héritage en maintenant des relations compréhensives avec les structures (ce dont nous avons été témoins). Lui-même l'appelle encore parfois et « *la pousse à déroger* »¹⁶.

Aujourd'hui, nous avons ainsi trouvé une organisation fortement ancrée dans les rapports interpersonnels, et favorisant les interactions entre militants associatifs, « entrepreneurs » et institutionnels (représentants de l'État et des collectivités territoriales). Ce fonctionnement n'est pas pour autant synonyme d'absence de conflits et tend même, quand ils existent, à les personnaliser davantage. Mais les différences de perspective, pour ne pas dire de philosophie¹⁷, peuvent, autant résulter de la confrontation d'individualités dans des structures du même type qu'opposer systématiquement les entreprises à l'institution. Et surtout, l'effort de tous pour dépasser ces éventuels conflits et développer une synergie, au bénéfice des personnes, est manifeste. Il n'est d'ailleurs pas exclusif d'initiatives plus techniques, par exemple quand l'ANPE réunit autour d'une table, les responsables des structures d'insertion et les agences d'intérim pour convaincre ces dernières de prendre le relais en temps voulu en leur faisant valoir la qualité du travail effectué en insertion¹⁸.

En réalité, il semble que les recrutements aient davantage été marqués dans le département par la politique du Conseil général qui avait décidé d'accorder un financement complémentaire pour l'embauche d'allocataires du RMI que par l'introduction de la procédure d'agrément. C'est ce que souligne la DDTE :

« Alors, si la question c'était : est-ce que le rôle qui a été donné à l'ANPE a modifié les recrutements? Ma réponse catégorique serait non. Par contre, il y a eu des recrutements qui ont été modifiés mais par le système de financement de ces structures mis en place par le Conseil général et dès lors que le Conseil général décide de sur-financer tous les postes occupés par les bénéficiaires du RMI, on a immédiatement une augmentation du nombre des bénéficiaires du RMI parmi les publics embauchés avec là aussi, des dérives, au sens où certaines structures visiblement étaient plus préoccupées par les questions de rentabilité que par les questions d'effectivité du travail de l'insertion : on a vu des entreprises d'insertion qui avaient presque 95% de bénéficiaires du RMI et qui s'étonnaient d'avoir des difficultés économiques liées à un travail de moins bonne qualité, avec des clients qui se retiraient, sans s'être jamais posé la question de savoir si un mixage de publics, un équilibre à chercher n'était pas la seule solution ».

L'autre terrain est couvert par un réseau de trois agences locales ANPE, avec une équipe commune de gestion de l'insertion par l'activité économique. Il n'y a pas de lieu qui rassemblerait les différents services de l'emploi et de la formation, comme c'est le cas à l'Est. Nous y avons rencontré une organisation plus segmentée et institutionnalisée, au sein d'un bassin d'emploi caractérisé par le déplacement quotidien des actifs.

Le rôle attribué aux agences locales depuis la loi contre les exclusions de 1998 y est davantage ressenti par les structures comme une ingérence dans leurs affaires. L'ANPE est très consciente de l'image de police qu'elle donne : « *c'est l'État qui y met son nez* », mais elle justifie aussi son intervention par la volonté de s'opposer à ce que les structures, soucieuses de préserver leur place sur le marché, recrutent des personnes qui pourraient être embauchées ailleurs. Elle fait cependant preuve de souplesse en exploitant complètement les ouvertures de la circulaire d'octobre 2003 en direction de nouveaux prescripteurs potentiels puisqu'en 2004, selon ses propres sources, elle n'avait prescrit elle-même les embauches que dans 13 % des cas. Elle s'écartait même sensiblement des textes, sur certains points, puisque, dans deux cas sur trois, elle avait reçu des demandes d'agrément le jour même de l'embauche (voire ultérieurement) alors que l'agrément doit en principe être toujours « *préalable à l'embauche* ».

¹⁶ Ceci au moment de l'enquête puisqu'elle a récemment changé de poste.

¹⁷ Cette dimension nous paraît importante dans un monde marqué par une culture protestante dont beaucoup d'acteurs locaux de l'insertion nous paraissent être les héritiers.

¹⁸ Nous avons assisté à une réunion de ce type qui a au moins permis une prise de contact et peut-être contribué à une plus grande ouverture des uns et des autres sur des univers différents.

L'équipe « insertion » rassemblant des conseillers des trois agences s'attache aussi, dans le cadre de comités techniques d'animation biannuels, à mieux faire comprendre son point de vue et à entendre celui des structures, qui trouvent également là l'occasion de rencontres utiles dans une zone où les liens sont habituellement plus faibles que dans l'Est¹⁹. Nous avons pu assister à l'un d'entre eux. Un dossier bien fourni y a été remis aux structures et prescripteurs présents, comprenant des données statistiques assez complètes sur la situation de l'emploi et le bilan des agréments et de l'IAE dans le département²⁰, ainsi qu'un exemplaire d'une fiche d'orientation vers les structures, à remplir par le prescripteur, d'une lettre-type de réponse adressée par l'ANPE à une demande d'agrément (avec motivation de l'éventuel refus) et d'une « fiche de suivi de parcours bénéficiaire SIAE dans le cadre d'un agrément délivré par l'ANPE²¹ ». La fiche d'orientation fait ainsi l'objet d'explications de la part d'un membre de l'équipe professionnelle, sur les attentes de l'Agence quant à la manière de les remplir, qui serait souvent trop imprécise. Lorsque cette fiche donne par exemple comme objectif d'« offrir un l'emploi rapide à Mr ou Mme X qui est motivé et disponible à l'emploi », ce qui n'est « pas parlant », l'ANPE souhaite plutôt « connaître la situation personnelle et familiale, l'état psychologique, endettement... ». La présentation de ces fiches et les commentaires qui l'accompagnent ont fait l'objet de réactions des membres de structures, se situant essentiellement sur un plan déontologique (notamment quant à la confidentialité²²), et révélatrices de certaines tensions encore perceptibles.

Un responsable de structure nous en a livré par ailleurs quelques clés :

« Nos relations avec l'ANPE sont contraintes. Elles sont contraintes par la loi contre les exclusions, par le fait qu'à un moment, il y a un texte de loi centralisateur qui dit : "Eh bien maintenant il faut travailler avec l'ANPE". Enfin, les deux partenaires n'avaient pas obligatoirement envie de travailler ensemble. (...) Leur idée, c'était grosso modo de recevoir tous les gens qui étaient recrutés par les travailleurs sociaux et de leur mettre le tampon : "Bon pour l'insertion par l'économique". En gros de valider toutes leurs difficultés sociales. Je leur ai dit: "un, ce n'est pas votre métier, vous n'êtes pas travailleurs sociaux. Est-ce qu'on peut laisser faire les gens dont c'est le métier, qui pourront valider le fait que, pour X ou Y, un passage par une entreprise d'insertion intermédiaire (sic) peut être profitable ? Et puis ensuite voir les gens lorsqu'ils ont déjà fait un parcours dans une entreprise d'insertion intermédiaire pour être à votre place, là où c'est votre métier, c'est-à-dire leur chercher une solution d'emploi durable ? " (...) Parce que sinon, dans l'entretien préliminaire, c'était : "est-ce que vous êtes bien sorti de prison? Vous avez fait combien de temps en prison? Ah, vous n'avez fait que deux mois, ça n'est peut-être pas assez pour l'insertion par l'économique, il faut avoir fait six mois... Vous avez des difficultés, mais des vraies difficultés de santé ?", Bon, voilà, l'horreur !... Les gens de l'ANPE ils ne savent pas faire. Le pseudo diagnostic social, ce n'est pas leur métier. (...) Leur métier, l'ANPE, c'est essayer de placer des gens lorsqu'ils sont dits employables. Donc, il s'agissait de les faire intervenir au moment opportun et puis c'est beaucoup plus valorisant pour quelqu'un de l'ANPE non pas de décrire toutes les difficultés en disant : "vous êtes ça, vous êtes ci", mais de lui dire : "voilà, vous avez déjà tel parcours dans une entreprise d'insertion, vous avez du savoir-faire, comment on va travailler ensemble pour trouver une solution un peu durable ? " (...) La loi contre les exclusions a repositionné l'ANPE sur un recentrage où on a senti vachement le contrôle social de sa part. En termes de pouvoir, l'Etat, voulait quand même contrôler toutes ces associations. Parce que chacun fonctionnait un peu dans ses propres réseaux, sur son propre schéma. Alors tout ça est venu, nous a-t-on dit, d'abus qui ont pu avoir lieu sur certains départements, de certaines associations intermédiaires, para-municipales, qui embauchaient du personnel, qui allait très, très bien, en fait étaient parfaitement employables pour avoir les exos de charges etc. Voilà comme ça nous a été présenté au niveau national : "regardez il y a des abus, maintenant il faut qu'il y ait

¹⁹ La seule d'entre elles qui se trouve dans la partie rurale de la zone se dit particulièrement isolée et ses responsables soulignent leur sentiment d'être ignorés et écartés de toute réflexion.

²⁰ Il est à noter que le nombre d'agréments n'a cessé de diminuer depuis plusieurs années passant d'un pic de 247 en 2000 à 101 pour les 11 premiers mois de 2004. Certaines structures ont entre temps cessé leur activité. Mais il semblerait surtout, compte tenu de la rareté apparente des refus formels, qu'elles aient parfois anticipé ces derniers, réduisant peut-être leurs embauches par rapport à ce qu'elles auraient fait hors de tout contrôle.

²¹ Objet de critiques contre le surcroît de travail administratif qu'elle procure.

²² Avec aussi ébauche d'un débat sur l'opportunité de montrer les fiches d'orientation aux personnes concernées.

un contrôle. (...) " Qu'il y ait un contrôle, why not ? C'est la manière dont même les agents ANPE ont été mis dans ce rôle-là de contrôleur, qui, pour certains, les a gênés. Donc on leur a dit : "mais attendez, vous avez une richesse sur la ville, appuyez-vous sur trente travailleurs sociaux qui travaillent sur les quartiers et qui connaissent les gens, qui connaissent les jeunes. S'ils orientent un jeune de quartier qui est allé en taule..., ne vous en occupez pas, faites-lui confiance, validez simplement la compétence de ce gars-là. S'il est diplômé et éduqué sur le quartier depuis dix ans, eh bien, reconnaissez cette compétence, et vous, soyez sur votre champ de compétence. Il y a des champs de compétence différents, OK ? ».

Au-delà de la simple défense de leurs compétences propres par les travailleurs sociaux, ce point de vue traduit le fait que les difficultés posées par la procédure d'agrément ne viennent sans doute pas tant de l'exercice d'un contrôle dont les raisons peuvent être comprises par les structures (en dépit des conflits d'intérêts) que de son inscription dans une relation triangulaire où chacun doit trouver sa place : l'ANPE doit pouvoir travailler avec les structures dans l'intérêt des personnes sans que son intervention fonctionnelle soit vécue comme une intrusion dans la relation bilatérale, parfois fortement empreinte d'affectivité, entre les structures et leurs salariés.

3. L'ANPE FACE AUX USAGERS DES STRUCTURES D'INSERTION : LES ALÉAS D'UNE RELATION TRIANGULAIRE

Les politiques publiques mettent généralement de plus en plus l'accent sur les politiques d'accompagnement. Le rôle dévolu à l'ANPE par la loi de juillet 1998, précisé par le décret de février 1999 et amendé par la circulaire de mars 2003, va dans ce sens. Non seulement l'ANPE est, à l'entrée, partie prenante du diagnostic sur les personnes sur lequel se fonde l'agrément (même si, dans les faits, celui-ci procède de plus en plus des prescripteurs), mais, au fil des textes, « *les actions d'accompagnement pendant le parcours et en préparation de la sortie* » ne cessent d'être réaffirmées et sont même renforcées par la circulaire de 2003 qui prévoit de faire bénéficier les personnes en insertion pendant toute la durée de l'agrément des prestations habituelles de l'ANPE, telles que les évaluations, les ateliers de recherche d'emploi, les bilans de compétences, ainsi que de prestations spécifiques comme l'Appui social individualisé (ASI).

La particularité de cette forme d'accompagnement, comme de toutes celles qui impliquent un prestataire et tendent de plus en plus à se développer, est qu'elle ne peut être analysée comme si elle relevait d'une relation bilatérale entre l'Agence et ses usagers. Le côté du triangle auquel il correspond est non seulement solidaire de celui que nous venons de décrire (celui de la relation ANPE / structures), mais il l'est aussi de celui qui relie les structures aux usagers, dont il sera question dans la seconde partie. Comme dans certains casse-têtes où toutes les pièces doivent être assemblées d'un seul mouvement de la main, la relation qui se noue dans le parcours d'insertion entre le salarié et l'employeur n'est nullement indépendante de la relation entre cet employeur et l'ANPE et de celle qui perdure entre l'ANPE et le salarié en insertion, dans le cadre de l'accompagnement dans l'emploi. Enfin, « *les actions d'accompagnement pendant le parcours et en préparation de la sortie* » ne peuvent être détachées de l'ensemble de la trajectoire, dont le passage en structure d'insertion ne représente qu'un segment.

La relation ANPE-usagers comporte donc au moins deux dimensions :

- celle du diagnostic effectué directement par l'ANPE et les prescripteurs (plus ou moins proches des structures) et du regard porté en retour par les personnes en insertion sur ce diagnostic (1)
- celle du regard des personnes et des structures sur le rôle de l'ANPE dans l'accompagnement et le suivi (2).

Nous allons illustrer essentiellement à partir de nos entretiens les diverses manières dont chacune d'elles se déploie.

3.1. Un diagnostic plus ou moins partagé

Nous avons vu que le secteur de l'IAE devait recruter un public assez précisément ciblé à partir d'un diagnostic effectué en principe par l'ANPE en partenariat avec les acteurs sociaux et, de plus en plus, directement par ces derniers. Il apparaît en se fondant sur les propos que nous ont tenus les acteurs rencontrés (agents ANPE bien sûr, mais aussi dirigeants de structures et personnes elles-mêmes), qu'au-delà des principes posés par la loi et les textes d'application, ce diagnostic se fonde sur :

- des critères administratifs ;
- des critères de nature « professionnelle » ;
- des « critères sociaux ».

Ainsi, les critères administratifs, conformément à l'esprit et à la lettre la loi, ne peuvent être exclusifs : être chômeur depuis plus d'un an ou être au RMI, en particulier, ne représenteront jamais que des signaux favorables à ce type d'emploi qui demandent à être confirmés. Cette vérification peut d'ailleurs prendre un aspect très informel en fonction des circonstances : *« comme on est dans une zone rurale, on connaît les personnes. Et si c'est quelqu'un sans aucune formation, au chômage depuis longtemps, sans aucun travail, l'agrément est donné pratiquement d'office »*, explique un agent ANPE de l'Est. En fait, les critères administratifs recoupent quand même largement les critères sociaux, comme on le voit en Île-de-France, où, selon les données statistiques fournies par l'équipe « insertion », 40% des agréments sont donnés pour des personnes catégorisées comme « sans revenus ». Les usagers en ont d'ailleurs parfois une conscience immédiate comme en témoigne une jeune femme, anciennement passée par une entreprise d'insertion et au chômage depuis plus d'un an : *« Moi, je n'ai jamais été convoquée par l'ANPE pour la réinsertion, sauf l'année dernière ; c'est la première fois. On était beaucoup, une cinquantaine. On avait une réunion d'insertion, ça veut dire tous ceux qui ont été plus d'un an au chômage. »* (Fatima, 35 ans, Est)²³. Il reste que les critères administratifs doivent être prolongés par le repérage de « difficultés particulières ».

Il s'agit en premier lieu de difficultés liées aux critères de nature « professionnelle » que constitue l'absence ou l'insuffisance de qualification. La plupart des personnes rencontrées n'ont pas de diplôme (arrêt pendant des périodes d'apprentissage ou de formation en CAP ou BEP) ou ont des diplômes dévalorisés (CAP ou BEP « vente » ou « secrétariat » par exemple). Le cas d'un jeune homme de 32 ans titulaire d'une maîtrise de droit et de deux années d'études universitaires de cinéma est exceptionnel. Ce critère est en général bien reconnu, notamment quand certaines expériences professionnelles, parfois pointues, acquises dans une entreprise donnée et liées à une activité rare ou en déclin ne peuvent être valorisées sur le marché.

C'est le cas, à l'Est, de *Raymond* qui avait arrêté sa formation de boucher et était devenu « *mouleur à main, un métier très rare* » dans une fonderie pendant vingt-cinq ans. Licencié lorsque l'entreprise ferme en raison, selon lui, d'une mauvaise gestion et de la concurrence des pays de l'Est, il considère aujourd'hui ces années comme « *des années perdues, parce que j'ai le métier maintenant, je n'ai aucun diplôme mais le métier je le connais par cœur, je peux le faire avec les yeux fermés, mais il n'y a rien. Il n'y a plus de fonderies dans la région. Donc, pour moi, c'est pratiquement perdu* ». Ayant trouvé, au bout de six mois, un emploi intérimaire occupé quasiment en continu entre 1998 et 2002, en peinture puis à la réception dans la grosse entreprise de métallurgie de la ville, il a connu ensuite une période de chômage de plusieurs mois qui l'a conduit à se tourner, de lui-même, vers le secteur de l'IAE. En ce qui le concerne, il ne paraît pas y avoir de difficultés sociales particulières : très investi localement, il est même président de plusieurs associations sportives (pêche, football) et bien qu'il possède un métier, il a accepté un emploi qui n'y correspondait

²³ Bien entendu, tous les noms – y compris ceux des structures – ont été modifiés. Les usagers rencontrés ont été désignés par des prénoms fictifs, qui ne sont pas néanmoins complètement pris au hasard.

pas lorsqu'il a compris qu'il pouvait difficilement faire autrement. Le concept général d'« éloignement de l'emploi » paraît particulièrement peu pertinent en ce qui le concerne, sauf à dire que c'est l'emploi qui s'est éloigné de lui au point de le pousser à se tourner vers l'IAE. L'ANPE a alors procédé à une validation de sa démarche à partir de la conjonction d'un critère administratif (le chômage « de longue durée ») et d'un critère de nature « professionnelle », mais davantage en relation avec l'évolution de l'emploi dans la région qu'avec son profil. Sur cette base, le diagnostic ayant présidé à l'orientation vers l'insertion peut être considéré comme « partagé ».

Les « *difficultés particulières d'emploi* » renvoient d'ailleurs souvent à un point de rupture dans la vie professionnelle auquel les personnes interrogées se réfèrent encore au moment de l'entretien. *Françoise*, ouvrière du textile de 38 ans, à l'Est, évoque par exemple l'erreur majeure qu'elle pense avoir faite, en démissionnant de son emploi après son troisième enfant, dont la garde aurait été « *trop chère* »²⁴. La fermeture, quelques années plus tard, de l'entreprise dans laquelle elle travaillait ne semble pas avoir eu raison de ses regrets. De même, la faillite de son propre commerce a représenté pour *Henriette* (59 ans, Est) un réel traumatisme. Mais dans ces deux cas, un autre événement personnel, qui fait intervenir des critères de nature plus sociale, est, à chaque fois, intervenu. En ce qui concerne *Françoise*, son mari a été lui-même licencié quelques semaines après sa propre démission. *Henriette*, pour sa part a divorcé et s'est retrouvée avec de lourdes dettes. L'une et l'autre ont donc dû chercher un emploi à tout prix et dans l'urgence, y compris dans des structures d'insertion, mais pour des raisons économiques davantage que dans une démarche d'insertion, même si *Henriette* commençait à entrer dans une spirale dépressive. Elles étaient alors vraisemblablement prêtes à accepter n'importe quelles propositions de l'ANPE, sans s'arrêter trop longtemps à l'examen du projet dans lequel elles étaient censées s'inscrire. Le diagnostic a ici apparemment été accepté en opportunité, l'ANPE ayant pris avant tout en compte, dans une démarche de « lutte contre les exclusions », les difficultés sociales afférentes à des « difficultés particulières d'emploi ».

C'est en revanche un sentiment d'instabilité et d'absence constante de perspective qui se dégage du récit de certaines trajectoires, comme celui que *Nicole*, jeune femme de 27 ans (Est), fait de sa vie. Elle raconte ses trois années de CES dans une école maternelle (après un CAP de vente), entrecoupées à chaque fois d'une année de chômage. Elle tente de passer un concours d'assistante maternelle mais arrête la préparation au bout de deux mois, la jugeant trop difficile. Lorsqu'elle se casse un doigt et affronte une longue période de rééducation, elle refuse des emplois à plein temps que lui propose l'ANPE et effectue un nouveau CES dans un hôpital, avant d'accepter finalement, après encore cinq mois de chômage, d'être « placée », à plein temps, dans une entreprise d'insertion. Le diagnostic n'est cette fois que le constat d'une forme d'instabilité sociale et semble reçu avec une certaine passivité.

La prédominance de critères sociaux est encore plus évidente pour certains jeunes des cités, en général issus de l'immigration en IDF. S'ils subissent également pour la plupart les effets d'une formation trop courte, ce sont essentiellement les problèmes dits de comportement qui les désignent au premier chef comme « *éloignés de l'emploi* », voire « *en situation d'exclusion* » ou même « *déstructurés* ». Parfois orientés, comme le prévoit la circulaire de 1999, par « *les services de la prévention spécialisée* », ils font dire d'eux, par les éducateurs de rue que nous avons rencontrés, que, même lorsqu'ils réussissent à trouver des stages, voire des petits boulots, « *ils ne parviennent pas à garder les emplois qu'on leur trouve, c'est aussi ça, le problème* ». L'IAE est alors un des moyens de remettre ces jeunes dans le circuit, parfois un peu sous pression, et le passage par l'ANPE, au-delà des aspects administratifs ou des effets concrètement attendus en matière d'emploi, s'inscrit clairement dans une stratégie éducative. Un éducateur d'IDF raconte :

²⁴ Voir, pour une étude sur des trajectoires d'ouvrières du textile ayant connu, elles, des licenciements économiques dans un bassin d'emploi très proche, l'étude de C. Trotzler, « Vingt ans de trajectoire après un licenciement collectif. Les ouvrières et ouvriers de Schirmeck », *Revue économique* n°2, vol. 56, 2005. L'importance des problèmes de logistique et de coûts des gardes d'enfants pour les femmes y est également soulignée pour comprendre certaines trajectoires conduisant à un « éloignement » parfois définitif ou quasi définitif de l'emploi.

« **Quand on travaille avec les dispositifs d'insertion ou des choses comme ça, on a vocation à s'occuper des jeunes qui n'iraient naturellement pas vers l'ANPE.** En clair, ici, ils disent que l'ANPE ça ne sert à rien, il n'y a pas de boulot, ils disent même : "ils nous tiennent à l'écart, ils veulent nous laisser dans les quartiers", ce qui justifie pour eux de faire du business, parce qu'il faut bien vivre. (...) On essaye de construire avec eux, d'augmenter leur niveau pour aller justement, après, sur l'ANPE avec quelques compétences, un permis B, une expérience professionnelle sachant que, naturellement, eux, ils diraient presque : "il n'y a rien pour nous", et ils feraient en sorte d'avoir raison c'est-à-dire qu'ils n'y vont même pas pour voir s'il y a quelque chose pour eux et qu'ils ont souvent, quand même, le sentiment qu'ils sont maltraités dans cette institution. Donc, **on fait de l'accompagnement physique** : "viens, je t'emmène à l'ANPE", comme ça... et puis après on dit : "bon, ça y est, voilà le contact est pris", souvent c'est suffisant. Par contre, **on leur demande aussi de repasser pour savoir un petit peu quel est le retour.** "Tu penses qu'ils t'ont proposé quelque chose d'intéressant ? Ils ne t'ont rien proposé?", parce qu'on aime avoir aussi ce retour : "voilà, le mec il s'est foutu de ma gueule, il ne m'a rien proposé ou il propose des offres qu'il a déjà données à 500 personnes, ça ne sert à rien" **pour essayer un petit peu de construire ou de déconstruire des positions, des postures, des discours...** ».

Cette prédominance des critères sociaux conduisant à une proposition d'insertion connaît de multiples variantes avec la combinaison de critères tels que la sortie de prison (2 cas rencontrés), une exposition à la discrimination aggravée quand l'intérim embauche moins, la perte de papiers pour un jeune issu de l'immigration qui met un an pour se les faire refaire correctement... Le rapport à une démarche d'insertion présente alors souvent une certaine ambivalence, puisqu'il mêle inévitablement à la volonté de saisir toutes les chances qui se présentent une part de révolte et de ressentiment. Babacar qui, victime de la double peine, a réussi in extremis à rester en France, avec encore des papiers à renouveler tous les six mois depuis plus de cinq ans, l'exprime avec force et insistance : « *J'ai payé, je paye des impôts, je fais tout pour m'en sortir, j'ai mes enfants, je fais tout du mieux possible, je fais tout pour me réinsérer dans la vie. C'est moche parce que tout le monde a droit à une chance quand même : il serait peut-être temps que ces gens-là me foutent un peu la paix! C'est un peu terrible quand même parce que tous les six mois on me présente à la Préfecture. J'ai fait des bêtises, je reconnais. Des histoires de gamins. Vous savez, on est jeune, on est livrés à nous-mêmes et les histoires de bande, des ceci, des cela, des petits vols, des bagarres, voilà les trucs* ».

Les problèmes de santé qui ont très souvent été évoqués plus ou moins directement (handicaps physiques plus ou moins invalidants, sida, problèmes de vue, auditifs, psychiques, alcoolisme, toxicomanie) rajoutent une dimension spécifique à la problématique, ne serait-ce qu'en posant la question d'une reconnaissance par la Cotorep et de l'accès éventuel à un atelier protégé ou à un CAT, parfois attendus, mais pas nécessairement. Là encore, un accord minimal sur la stratégie à adopter entre l'ANPE, les structures et les personnes représente un enjeu important.

Ce sont aussi parfois des problématiques véritablement familiales qui se posent, l'ANPE comme les structures évoquant des « *familles entières, sur plusieurs générations, en insertion* » (par exemple, dans l'Est, des familles gitanes) pour lesquelles le rapport aux institutions a fini par se banaliser.

À l'inverse, des formes d'isolement, surtout si elles se cumulent à des problèmes d'alcool ou de justice, peuvent accélérer une « dégringolade » vers des situations de très grande précarité, l'IAE (et d'une certaine façon tout ce qui y participe) étant alors bien acceptée parce que perçue comme le moyen de bloquer l'engrenage. C'est apparemment le cas pour *Ruben*, 24 ans, placé en foyer à l'âge de 13 ans, quatre ans après son arrivée en France, ou *Robert*, 47 ans, qui ont l'un et l'autre témoigné de leur passé de SDF, dans les deux cas en Île-de-France.

On touche ici sans doute à la vocation réelle de l'IAE qui, définie et redéfinie au fil des textes comme devant s'adresser à des personnes rencontrant des difficultés « *particulières* », n'est effectivement jamais si bien perçue que par ceux qui ont le sentiment d'avoir « touché le fond » et pour lequel un déclic peut se produire. Il y a pour chacun, nous semble-t-il, un moment privilégié pour

cela. Et c'est peut-être la capacité à saisir ce moment qui est la clé pour les agents de l'ANPE du succès de l'engagement des personnes dans un parcours de (ré)insertion.

3.2. Les limites de l'accompagnement institutionnel

Un ensemble de points de vue critiques sur l'implication de l'ANPE dans l'accompagnement semble être résumé par celui exprimé dans une DDTE : « l'ANPE a pris en charge surtout le rôle d'agrément, donc l'entrée, mais beaucoup moins le suivi et la prise en charge de la sortie qui est quand même inscrit dans la loi ».

Il en résulte que plus la situation d'une personne se révèle bloquée à cette étape, plus le sentiment d'être laissé pour compte s'exprimera fortement, surtout s'il se fonde sur l'impression que l'ANPE se défausse sur ses prestataires. C'est le cas pour *Hilaire*, 29 ans (IDF) qui cumule problèmes de santé graves (il est atteint du sida et souffre aussi d'un handicap auditif) et problèmes administratifs (Camerounais, il n'a qu'un titre de séjour temporaire). Il décrit une situation d'abandon, notamment quand il va demander un appui social individualisé censé être effectué par une structure qu'il identifie mal.

« Je suis allé même à l'ANPE une fois et j'ai demandé à avoir un suivi social individualisé, et l'ANPE m'avait donné une adresse, ça doit être un centre d'insertion²⁵. Ils m'ont donné un papier pour me rendre là-bas, j'ai pris un rendez-vous. Dans ce centre, je suis suivi par un monsieur, il est chargé de mission. (...) Ils font un suivi comme ils disent. Ils t'accompagnent. Et, bon, quand je suis arrivé là-bas, on m'a présenté ce monsieur, on m'a dit : "par rapport à votre CV, à ce que vous pouvez déjà faire, il faut que ce soit ce monsieur qui vous suive et c'est lui qui va vous accompagner vers l'emploi". Son travail c'est de te mettre directement en contact avec des entreprises, par rapport à ce que tu sais déjà faire, et donc, depuis ce temps, je l'appelle. Jusqu'ici, il ne m'a pas encore appelé, il ne m'a pas encore donné rendez-vous par rapport à un emploi ou quelque chose à faire mais, à chaque fois, moi quand j'ai la possibilité, j'essaie de relancer et puis j'attends toujours. Et, moi-même, j'ai trouvé que ça n'était pas vraiment un suivi personnalisé. (...) Moi, je croyais qu'ils allaient vraiment me suivre par rapport à tout ce qu'on s'est dit, il a vu mon CV, on a parlé, il sait que je connais bien le libre service mais, depuis tout ce temps-là, il ne m'a jamais proposé quelque chose, c'est toujours moi qui appelle et pourtant, c'est l'ANPE qui m'a envoyé là-bas. Alors si, l'ANPE, ils t'envoient là où, vraiment, tu n'es pas suivi comme on le dit, moi, je ne comprends pas. Je n'ai pas vraiment compris²⁶. (...) A un moment, même, je voulais retourner à l'ANPE pour leur demander où ils m'ont envoyé... je ne comprends pas, parce que je ne vois pas, je ne vois rien. (...) Ça date de longtemps, ça, et puis et j'appelle même encore, et tout. (...) Lui-même, pour l'avoir, ça n'est pas possible, on me dit : "Il est en réunion, laissez le message", et tout et tout. Après notre entretien, il a dit : "c'est bien, comme vous connaissez déjà le libre service et comme, moi, je suis un chargé de mission, je vous mettrai directement en contact avec des entreprises concernées"».

Il aura la possibilité de travailler une nuit pour une AI, mais actuellement, il a surtout avec l'ANPE des problèmes liés à sa situation administrative :

« Je suis passé à l'ANPE avec le papier qu'ils m'avaient envoyé, pour leur dire que j'avais déjà renouvelé mon titre de séjour. Ils ont pris celui de trois mois ; après, la dame, elle est revenue et elle m'a dit : "non, on ne peut plus vous inscrire". (...) Parce que trois mois c'était trop court. Et je lui ai demandé : "j'ai tous mes papiers qui prouvent que j'ai déjà été inscrit à l'ANPE, qui prouvent que j'ai travaillé, j'étais déclaré et tout ça, quand j'avais un titre provisoire de six mois ; alors c'était le même titre que celui-ci. Il est bien vrai que l'autre était de six mois et, ça, c'était trois mois, mais l'autre me permettait de travailler, comme celui-ci me permet également de travailler". La dame, elle m'a dit que ceux qui m'ont inscrit, c'était une erreur. Donc, ça veut dire qu'aujourd'hui, je ne suis pas inscrit parmi les demandeurs d'emploi. Pourtant je l'ai été avant. (...) Il y a certaines associations, quand tu dois aller travailler là-bas, el-

²⁵ L'association dont il donne précisément les coordonnées est en fait une association financée par la DDASS et le FSE qui « vise à développer l'articulation entre l'offre et les demandes d'emploi ».

²⁶ Le texte de ce passage de l'entretien est beaucoup plus long et parfaitement répétitif sur le même thème que celui que nous donnons ici. Il ressasse : « je ne sais pas pourquoi ils ont dit que c'était un suivi individualisé. C'est ça que je ne comprends pas ». Pour éviter d'être fastidieux, nous avons procédé à des coupes.

les vont te demander de leur amener la fiche de liaison qui est faite à l'ANPE. Et si tu n'es pas inscrit, tu ne peux pas faire cette fiche de liaison (...) Quand j'avais six mois, j'étais bien inscrit, numéro d'identifiant et tout ça. Avec ça, je pouvais aller à l'ANPE pour faire mes recherches d'emploi, si on me demandait une fiche de liaison dans les associations, j'étais capable d'aller le faire ; mais maintenant, je ne peux pas.²⁷ ».

Ce dont témoigne cet exemple, à travers la plainte sur l'absence d'un véritable suivi « *personnalisé* », c'est de la forte demande de contact humain de la part du public qui a connu les pires formes d'isolement, comme *Robert* qui évoque ses contacts avec l'ANPE en ne se limitant pas à l'aspect de service rendu en matière de retour (improbable) à l'emploi durable : « *Le conseiller, c'était un monsieur, type algérien mais vraiment gentil. Il m'a dit: "essayez, tentez votre chance, vous verrez bien". Ben, moi, je dis que c'était vraiment sympa de sa part, ça m'a fait bosser deux mois* ».

Le pendant réside dans le sentiment d'exclusion et de filtrage de *Ruben* qui, lui aussi, a connu des moments très durs : « *C'est simple, soit on a une bonne gueule à la porte, soit on vous reclaque²⁸ la porte au nez, parce que, bon, il y a des gens à qui on prend moins la tête, tout simplement. (...) Si on voit le type en costume, on dit: "oui, lui, ça fait un mois qu'il ne travaille pas". Si ça se trouve, il n'a jamais travaillé de sa vie non plus, c'est un gros comédien, mais il fait juste semblant et l'habit fait le moine, quoi ! Il n'est pas obligé de prier de la même manière* ».

Le sentiment d'insatisfaction par rapport au suivi effectué par l'Agence peut aussi provenir de l'inadaptation à des profils atypiques comme celui de *Julien*, jeune francilien, qui a fait des études supérieures (droit puis cinéma), est resté plusieurs années au RMI et s'épanouit dans des activités artistiques : « *L'ANPE quand j'y suis allé, j'ai dit que j'étais scénariste, machin, bidule et donc ils m'ont positionné comme intermittent du spectacle ou je ne sais pas quoi. Donc ils me convoquaient tous les six mois pour me dire : "vous en êtes où?" Alors j'ai dit: "j'ai fait ceci, j'ai rencontré des gens". Ce qui était vrai, je rencontrais régulièrement des gens. "Ah bon, d'accord. Ah bon, d'accord"... Je n'étais pas le bon client pour eux et ils n'étaient pas le bon client pour moi, tout simplement. Ce n'était pas une structure adaptée à mon cas, à ma personnalité* ».

Il semble toutefois que les rapports avec l'agence soient plus personnalisés dans l'Est. À cet égard, nous avons noté que l'agence locale ayant mis des locaux à notre disposition pour des entretiens, plusieurs personnes à qui nous laissions le choix, ont préféré nous y rencontrer plutôt qu'à leur domicile²⁹. Cela nous a paru le signe d'un relatif bien-être confirmé par la cordialité apparente des relations avec les agents qu'ils rencontraient à cette occasion.

Même si l'ANPE n'échappe pas, ici comme ailleurs, aux propos désabusés selon lesquels elle « *ne sert à rien* », *Nicole* la tient quitte de ses déceptions en se référant à la situation de l'emploi et rend compte de ce caractère humain des rapports : « *Ils sont très attentifs, ils comprennent les gens. Ils comprennent aussi qu'il n'y a rien sur le marché car, eux, ils le voient d'eux-mêmes et quand j'y ai été la dernière fois, il me dit: "oui, oui, je sais que vous faites les recherches d'emploi, vous faites ci, vous faites ça". Je lui ai dit: "écoutez, vous me donnez un boulot, n'importe quel boulot, moi j'y vais, il n'y a pas de problème, moi je fonce. Là, niveau travail, je suis très, très boulot, quoi..." Ils m'ont dit : "non. Il n'y a rien pour le moment." Même eux, ils n'ont pas quelque chose, alors vous imaginez* ».

Il reste que, pour *Farid* (29 ans, Est), qui a aussi des problèmes d'alcool qu'il n'évoque que par allusions, ce bon accueil ne suffit pas pour instaurer des relations propices à un véritable accompagnement : « *L'ANPE, personnellement, c'est rare qu'elle me propose un emploi. En général, je me débrouille pour trouver tout seul. Ce n'est pas la faute de l'ANPE, c'est que tout le monde cherche un emploi. Il faut prendre rendez-vous, c'est tout, mais ils vous consacrent du temps. On s'occupe*

²⁷ Cet entretien a eu lieu par l'intermédiaire d'une association présente à un comité technique auquel nous avons assisté en IDF, mais concerne une agence parisienne.

²⁸ Le préfixe « re » dit tout.

²⁹ Y compris des personnes dont nous avons eu les coordonnées par un autre canal que l'agence.

de vous ; si vous voulez vraiment un stage, ils vous dirigent vers des stages... sauf qu'il y a trop de monde au chômage. Les problèmes que j'ai eus, je n'ose pas leur dire. Sinon, après, on a l'impression de se rabaisser un peu, je préfère rester un peu dans la merde et puis me débrouiller tout seul. Et puis, si je leur dis tout, après, quand vous allez à l'ANPE, c'est : "c'est lui qui est malade". Moi j'y vais pour voir des offres, c'est tout. ».

On mesure ici les limites du champ d'intervention de l'institution. Pour l'ANPE, confrontée à sa mission de suivi, comme aux difficultés d'un diagnostic partagé, la question véritable est peut-être moins celle de son champ d'intervention proprement dit, que celle de l'invention, difficile dans une culture institutionnelle, de formes de disponibilités et d'adaptation constante de l'offre à la demande des personnes. La difficulté des « dispositifs d'accompagnement » résiderait ainsi dans une contradiction inhérente à l'accolage des deux termes : d'un côté, la rigidité propre aux dispositifs, avec leur cadre, leur calibrage soigneusement étudié, leur déploiement programmé³⁰ ; de l'autre l'aspiration, à travers la notion d'« accompagnement » à un « suivi personnalisé » qui ne s'accommode guère de tout cela et suppose au contraire d'être dans l'interaction... qui est précisément ce qui ne se programme pas. De là, la nécessité de s'appuyer, pour saisir le « bon moment », sur les relations de partenariat avec ceux dont le métier est précisément, à l'inverse, de jouer des interactions pour qu'advienne ce moment³¹ : c'est sans doute le rôle des structures d'insertion dont nous allons maintenant considérer l'action.

³⁰ Sur ce sujet, cf. J. Ion et B. Ravon, pour lesquels « les dispositifs permettent de se rapprocher du sujet de l'action dans toute sa transversalité, c'est-à-dire en tenant compte des contextes relationnels et situationnels ». Construits comme « une reconfiguration critique de l'action publique », ils ne s'opposent pas à l'institution, mais sont « tout contre l'institution ». Leur extension et leur développement ininterrompu constitueraient ainsi « un bon analyseur des contradictions dans lesquelles se débattent aujourd'hui les intervenants » (J. Ion et B. Ravon, « Institutions et dispositifs » in J. Ion (sous la dir.), *Le travail social en débat(s)*, La Découverte, 2005).

³¹ Sur ces questions, cf. aussi F. Brun, 2005 « Santé et emploi : coordonner l'action locale », *Connaissance de l'emploi* n° 23, décembre.

Deuxième partie

PUBLICS, PROJETS ET TYPES D'USAGE DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Dans le triangle entre ANPE, structures d'insertion et usagers, il s'agit maintenant d'examiner le rapport aux structures des personnes « en insertion », autrement dit des chômeurs ayant repris contact avec le monde du travail à travers des emplois de ce type, qu'ils les aient eux-mêmes trouvés ou qu'on les ait orientés dans cette direction. Cette dernière distinction n'est pas anodine : en effet - c'est là un résultat qui ressort clairement de cette étude - loin de ne faire qu'attendre passivement une proposition, une part de ce public avait déjà repéré ces emplois. Dans ce cas de figure, la prescription et l'agrément ne représentent plus qu'une procédure administrative qui vient avaliser une démarche de recherche d'emploi et les personnes n'ont même pas nécessairement identifié les emplois en question en tant qu'emplois d'insertion.

En réalité, ces emplois semblent toujours acceptés en opportunité, mais avec des attentes diverses (et non exclusives les unes des autres) : avoir un revenu pour survivre, payer son loyer, élever ses enfants ; (re)trouver un cadre qui leur (re)donne une autonomie, les aide à « se (re)mettre à flot », à « (re)partir », à « s'en sortir », à « remonter la pente » après être « tombés » ; acquérir une expérience professionnelle, des compétences et des lignes sur le CV qui leur ouvrent la voie vers un emploi stable, leur permettent de s'insérer véritablement dans le monde du travail, et finalement de s'intégrer dans la société ; envisager l'avenir en se projetant dans la durée et en rompant avec un rapport au temps caractérisé par une succession d'épisodes aux lendemains incertains, etc.

C'est en partant de ces attentes et des types d'usage des structures qui en découlent, qu'ils soient ou non arrivés dans ces emplois par un cheminement institutionnel, que nous analysons *l'accompagnement* qui fait, justement, la spécificité de ces contrats de travail, même lorsque celle-ci ne saute pas aux yeux des usagers. À cet égard, le terme d'« usager », que nous avons pris le parti d'employer tout au long de cette étude, de préférence à celui de « bénéficiaire », n'est pas neutre. Il renvoie précisément d'une part à cette relation utilitariste à l'emploi, d'autre part à la démarche active qu'elle sous-tend. Le terme de « bénéficiaire », quant à lui, met, en avant l'« action publique », les personnes basculant davantage, pour leur part, sur le versant de l'assistance et de la passivité. Il préjuge en outre de la réalité du bénéfice escompté. Sur cette base, c'est en s'intéressant aux points de rencontre entre d'une part ces attentes et d'autre part ces usages, que nous analyserons l'influence de leur passage par une SIAE sur leurs rapports au travail et à l'emploi et sur leurs trajectoires sociales et professionnelles.

Les profils des personnes entamant un parcours d'insertion, tels qu'on peut les dresser à partir des propos que nous ont tenus les acteurs rencontrés (agents ANPE bien sûr, mais aussi dirigeants de structures et surtout récits des personnes elles-mêmes), peuvent se décliner en termes de :

- *sentiment d'exclusion*, tel qu'il est souvent exprimé rétrospectivement au moment de l'entretien, pouvant trouver sa source, par exemple, dans des situations administratives compliquées (problèmes de papier) ou dans des trajectoires marquées par une rupture mettant en cause sa place dans la société (jeune placé très tôt en foyer, licencié économique invoquant son âge comme une fatalité pour (s')expliquer qu'il ne retrouve pas de travail, etc.) ;
- *marginalité assumée*, cas de certains jeunes de quartiers d'IDF issus de l'immigration par exemple ou de l'artiste qui la revendique ;
- *aspiration à un statut social* auquel l'alternance d'emplois précaires et sans perspectives et de longues périodes de chômage ne permet pas d'accéder ;

- *insatisfaction professionnelle*, qui se réfère à un passé professionnel, parfois vu comme un paradis perdu ou à des projets pour l'instant irréalisables.

Bien entendu, il n'existe pas de type pur. Mais, de chacun de nos entretiens, émerge plus ou moins une figure dominante qui a dû également apparaître au cours des entretiens avec les différents acteurs de l'insertion. Cette figure a d'ailleurs pu faire l'objet de modulations en fonction des différentes situations (rencontre avec un travailleur social, un agent de l'ANPE, un employeur...) et évoluer en fonction du contexte économique et surtout, du moins pour certains, dans le cours même du processus d'insertion.

Mais, à chaque figure, était aussi attachée, sur un plan opérationnel, une problématique propre et une demande plus ou moins implicite, à laquelle les structures cherchaient à répondre à partir de l'offre que constituait leurs « cœurs de projet » :

- contribuer directement à la réinsertion sociale en permettant à la personne de se loger, de se soigner, d'avoir un revenu, d'être rétablie dans ses droits ;
- se placer dans une perspective éducative pour aider la personne à se (re)construire ; agir sur l'image de soi, les habitudes, le comportement ; (ré)apprendre des règles et (re)donner le goût du travail³² ;
- permettre d'acquérir un minimum de bases en termes de savoir-faire, de manières de travailler, voire se placer complètement dans une perspective de formation professionnelle en faisant découvrir un métier dont l'apprentissage doit permettre de déboucher sur un emploi stable.

Même si, bien sûr, chaque structure participe, en travaillant *sur* et *avec* les usagers, de ces différentes dimensions, l'offre de chacune résulte en quelque sorte de la hiérarchie qu'elle établit entre elles dans son action et qu'il s'agit maintenant d'étudier. Cela suppose de rapporter les différentes catégories de personnes embauchées parce que désignées comme « les plus éloignées du marché du travail » ou « en difficultés particulières » aux « cœurs de projet » des structures (1), puis aux attentes des personnes envers les « offres d'insertion » qui leur sont proposées (2).

1. LE « CŒUR DE PROJETS » DES STRUCTURES, ENTRE PUBLIC CIBLE ET ACCOMPAGNEMENT

Comme on l'a vu dans la présentation des terrains, la structuration sociodémographique et économique locale renseigne sur celle du secteur de l'insertion par l'activité économique elle-même. Pourtant, au-delà du nombre de structures, d'agréments qui leur sont délivrés chaque année et de leurs relations avec l'ANPE, mais aussi au-delà même des diverses activités qu'elles proposent et qui toutes ont en commun d'exiger de faibles qualifications initiales (entretiens d'espaces verts, bâtiments, ménage, conditionnement, etc.), ces structures se sont créées à partir de *projets* visant tous à l'insertion sociale et professionnelle des personnes dans les différentes dimensions mentionnées ci-dessus. Il ne s'agit pas ici de décrire les objectifs des différents types de structures de l'insertion par l'activité économique, ni, non plus de reprendre leurs histoires, même à travers les exemples locaux que nous avons rencontrés. Sur le premier point, la circulaire de 1999 est très claire, notamment via les fiches thématiques dédiées à chacune des formes juridiques susceptibles d'accueillir les projets en question. Quant au second, il n'est pas l'objet de ce rapport, même si bien sûr, un bref rappel de l'historique des structures rencontrées éclairera ici la spécificité de leurs principes fonda-

³² C'est sur ce plan en particulier qu'un certain nombre de travaux critiques ont entendu montrer l'instrumentalisation de notions plus larges que celles de qualification, et permettant d'exiger des normes comportementales ou des preuves de « motivation », qui reportent sur les personnes en recherche d'emploi la responsabilité d'une sélectivité des embauches liée à des mécanismes économiques qu'ils ne maîtrisent pas. Cette exigence est, semble-t-il, accrue pour les chômeurs qui ont des « difficultés sociales et professionnelles particulières » et que l'on retrouve dans l'IAE. Voir Clarenn (2005), Ebersold (2004 ; 2001) et Mauger (2001) par exemples.

teurs. Nous nous attacherons plutôt à analyser la manière dont, dans les deux bassins d'emploi étudiés, cette organisation des chantiers, associations intermédiaires, régies de quartier³³, entreprises d'insertion et entreprises de travail temporaire d'insertion s'est centrée sur des *publics* spécifiques et construite à partir de *projets d'accompagnement*. Les publics visés ne sont en effet pas toujours exactement les mêmes selon les structures, en particulier lorsqu'elles fonctionnent en réseau, selon la logique d'ensembliser qui a présidé à la création de certaines d'entre elles. De même, l'accompagnement que chacune propose spécifie leur cœur de projet et la singularité des voies et moyens par lesquelles elles mettent en œuvre leur conception de l'insertion par l'activité économique.

1.1. Les structures et leurs publics

Le parcours d'insertion exemplaire est celui qui permet *« d'accéder à une formation qualifiante, de trouver ou de retrouver un emploi dans les conditions normales du marché du travail »*, selon les termes de la circulaire du 23 mars 1999. Il est cependant prévu que cet objectif puisse se dérouler par étapes, dans un mouvement d'ascension du « plus éloigné » au « plus près » de l'emploi, l'agrément étant justement supposé *« faciliter le passage d'une structure à une autre dans le cadre d'un parcours d'insertion »*. C'est dans cet esprit que les différentes structures ne se positionnent pas exactement de la même façon dans ce champ de l'insertion par l'activité économique.

Toutefois, selon un membre de l'administration du travail, *« l'ANPE, souvent, ne sachant pas ce qu'est une entreprise d'insertion envoie n'importe qui, ne distingue pas le public chantier et le public EI. Or, il me semble, et c'est le législateur qui l'a conçu et ça me paraît du bon sens, que, dès lors que vous avez une contrainte économique, vous avez un niveau d'exigence qui est sans commune mesure avec celle du chantier d'insertion qui n'a pas de contrainte économique. Il me semble que dans le parcours théorique qui a été fait, le chantier peut accueillir toutes les difficultés, l'entreprise d'insertion ne peut pas accueillir toutes les difficultés »*. Dans ce cas, la « hiérarchisation » entre les différentes catégories de structures selon le type de public qu'elles accueillent, ne produirait pas tous les effets qu'on pourrait en attendre. Pour s'en faire une meilleure idée, il n'est pas inutile d'en reprendre plus précisément les termes.

Les chantiers d'insertion

Dans la première étape d'une trajectoire d'insertion, ou à un premier niveau, on trouve les chantiers qui accueillent normalement les personnes les plus en difficulté dans des domaines en principe peu investis par l'économie traditionnelle. Dotés d'une autonomie juridique propre depuis la loi de 1998, ils embauchent ainsi des personnes en CES, CEC, CIE, contrats d'alternance ou contrats de qualification, pour une durée parfois limitée à celle d'une action engagée dans le cadre du chantier et n'excédant pas, a priori, en dépit des récents assouplissements, la durée légale de deux ans.

De fait, le profil type des salariés que nous avons rencontrés ou qui nous ont été décrits est celui d'anciens (ou toujours dépendants) toxicomanes et alcooliques, de sortants de prison, de personnes affectées de problèmes psychologiques graves ou de handicaps physiques plus ou moins lourds, de personnes illettrées ou ne parlant pas bien français...

La question de la sortie du parcours d'insertion se pose donc pour elles avec une acuité particulière, surtout lorsque les problèmes de santé s'aggravent. *Maurice*, 46 ans, par exemple, connaît des problèmes de hanche anciens et récurrents qui ont tendance à s'accentuer ; sa trajectoire est marquée par une alternance d'emplois classiques et d'emplois en entreprises d'insertion, et lorsque nous le rencontrons, il est en arrêt longue maladie tout en étant employé dans le chantier d'insertion qui,

³³ Rappelons que ce terme ne renvoie pas à un dispositif législatif ou réglementaire, contrairement aux EI, ETTI et AI qui sont des structures juridiquement définies. Seule l'adhésion à la charte nationale et au comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) autorise l'utilisation du label "Régie de Quartier" » (circulaire sur l'IAE du 23 mars 1999).

localement, (sur notre terrain de l'Est) « *récupère tous ceux dont on ne veut pas ailleurs* », pour reprendre les termes de sa dirigeante³⁴.

Selon celle-ci, un certain nombre de ces personnes doivent d'ailleurs être considérées comme manifestation vouées à demeurer « *toujours en insertion* ». Cette situation d'un processus d'intégration sans fin visible peut même, au niveau de familles entières, se perpétuer d'une génération à l'autre. C'est vers ce type de structure que les personnes catégorisées comme les plus « éloignées de l'emploi » sont donc en principe orientées, avec une faible probabilité de retour (ou d'entrée) sur le marché du travail « normal ». Cela n'empêche en rien des améliorations qui peuvent être sensibles, voire spectaculaires, même si elles prennent toutes du temps (fin des problèmes d'addiction, autonomisation de la personne, apprentissage de la langue, structuration de la personnalité et élaboration de projets d'avenir, passant par exemple par des formations, etc.). Mais il est clair que le taux de retour à l'emploi « normal » ou même à un emploi en entreprise d'insertion (en théorie une des étapes suivantes du parcours) ne peut être un indicateur pertinent pour évaluer le travail effectué par ces structures, dont certaines sont entièrement hors du système marchand.

Cependant, ces structures n'accueillent pas toujours ni surtout uniquement des publics aussi en difficulté. Il s'agit parfois simplement de personnes désignées comme « *n'ayant aucune culture du travail* », pour reprendre les termes d'un dirigeant de l'Est, mais qui peuvent, grâce à l'accompagnement réalisé dans les chantiers, en acquérir non seulement des rudiments, et se rapprocher des normes permettant de « tenir » dans un cadre plus classique. C'est notamment dans les deux chantiers insérés dans l'ensémblé de l'Est que nous avons rencontré ce profil.

Les associations intermédiaires

La trajectoire idéale conduit à une seconde étape du parcours. Si les personnes paraissent davantage en capacité de « tenir des emplois » et notamment lorsque un certain nombre de problèmes de fond (logement, santé, dépendances...) semblent en passe d'être résolus, elles peuvent se tourner ou être orientées vers des associations intermédiaires. Celles-ci inscrivent les usagers dans leurs fichiers dans le but de leur proposer activités et rémunérations tout en proposant une aide spécifique assurant un suivi social portant sur tous ces aspects. En effet, « *l'association intermédiaire a pour objectif la mise à disposition de salariés à titre onéreux mais à but non lucratif, dans des conditions dérogatoires du droit commun relatif au travail temporaire. (...) Ce fonctionnement a été autorisé parce qu'il permet de proposer une première solution à des personnes en grande difficulté d'insertion ou de réinsertion sociale ou professionnelle, sans emploi et sans ressources, ou dont le niveau de ressources est insuffisant, et qui ne peuvent accéder directement au marché du travail* » (circulaire du 23 mars 1999). C'est pourquoi les publics concernés présentent malgré tout d'assez grandes similitudes avec ceux des chantiers, comme on peut le voir dans l'énumération détaillée qu'en propose cette même circulaire. Sont concernés :

- « - les demandeurs d'emploi de longue durée,
- les travailleurs reconnus handicapés par la COTOREP,
- les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion ainsi que leur conjoint ou concubin,
- les bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS),
- les bénéficiaires de l'allocation de parent isolé (API),
- les jeunes de plus de dix-huit ans et moins de vingt-six ans, de faible niveau de qualification, en situation de chômage récurrent,
- les personnes prises en charge au titre de l'aide sociale,

³⁴ L'agence locale de l'emploi le reconnaît tout à fait.

- les personnes relevant de la protection judiciaire de la jeunesse ou ayant achevé une période d'incarcération,
- les personnes ayant achevé une période de désintoxication,
- les personnes démunies de toutes ressources, en rupture familiale, en état de détresse psychologique... ».

Structures les plus anciennes parmi les SIAE aussi bien dans les textes que sur nos terrains – au contraire des chantiers, derniers nés de la loi de 1998 –, les associations intermédiaires sont en réalité très diverses (Balzani, 2004). La loi de 1998 a, de plus, fait davantage entrer les associations intermédiaires dans une logique économique qui, jusque là, était surtout présente dans les entreprises de travail temporaire d'insertion³⁵. En effet, depuis cette loi, « la clause dite de non concurrence, qui interdisait aux AI d'intervenir pour des activités déjà assurées, dans les conditions économiques locales, par l'initiative privée ou publique a été supprimée. Les AI peuvent ainsi, sur un territoire précisé dans la convention signée avec le préfet [qui en autorise l'existence], intervenir dans l'ensemble des secteurs d'activité et mettre à disposition ses salariés pour tous les types d'emploi » (circulaire de 1999). Elles peuvent, néanmoins, se cantonner dans le secteur non marchand et mettre l'accent sur leur dimension sociale – en coordonnant des actions en matière de logement, d'endettement, de santé, et pas seulement d'emploi.

Celles que nous avons rencontrées accueillent cependant des personnes auxquelles on peut tout de même confier des missions auprès de particuliers, de collectivités publiques ou d'autres entreprises sans qu'un encadrant de l'AI soit tout le temps présent, contrairement au chantier. Les personnes sont malgré tout affectées en général de problèmes plus ou moins structurels : absence totale de qualification ; difficulté ou impossibilité à passer le permis qui entraîne des problèmes de mobilité quasi rédhibitoires dans les zones rurales pour trouver un emploi ; problèmes d'horaires liés aux enfants ; problèmes de langue et d'illettrisme, ou de discrimination pour certaines personnes d'origine étrangère ne trouvant pas ou plus d'emplois (y compris en intérim) pendant de longues années. Ce type de public inscrit auprès des associations intermédiaires est malgré tout en général bien plus « proche de l'emploi » que celui qui passe par les chantiers. D'après cet extrait d'entretien avec le dirigeant de l'une d'entre elles, en IDF, le passage par les AI peut aussi avoir valeur de test par le travail :

« Si je comprends bien, vous avez un créneau, enfin un maillon bien identifié, sur une chaîne ou un parcours. C'est-à-dire en amont, il y a tout ce qui relève de la création de la motivation pour vouloir travailler, quand les gens sont complètement à la dérive, ça n'est pas complètement vous, puisque vous prenez les gens qui ont déjà acquis un minimum de motivation. Cela, c'est plutôt en amont du côté des travailleurs sociaux... Parce que vous disiez : "on prend des gens qui sont motivés". Vous avez donc une espèce de filtre ? Au sens où vous pouvez dire à quelqu'un que vous ne le gardez pas dans les fichiers si vous vous apercevez qu'il ne vient jamais, qu'il n'appelle jamais...

Tout à fait.

Donc, votre travail n'est pas de susciter la motivation, ça, c'est plutôt le travail des travailleurs sociaux, des éducateurs qui vont, à un autre niveau... ?

Je vais aussi nuancer ce que vous dites. C'est qu'on peut être aussi un lieu test de la motivation. La motivation à venir s'inscrire, à voir s'il y a une démarche dynamique, active vis-à-vis de nous et du partenaire. La grande force de cette AI vis-à-vis des partenaires qui accompagnent ces personnes-là, c'est qu'on peut vérifier en actes : on propose du boulot et on y va ; et un conseiller ANPE, un conseiller mission local, un éduc, etc. il ne peut pas le vérifier parce qu'il n'a pas le boulot. Nous, notre atout, c'est le boulot. Et donc je dirais que, par rapport à d'autres associations intermédiaires qui ont une autre histoire, qui ont une autre démarche et ont développé un projet différent, où il y a aussi, avant la mise au travail, tout un accompagnement dans le cadre de l'ASI, du RMI ou d'une convention avec l'ANPE, un processus d'accompagnement social, individuel, nous, c'est le travail. C'est notre cœur ».

³⁵ En principe, le dernier maillon de la chaîne, le plus proche de l'emploi, mal représenté dans notre échantillon.

Il n'en reste pas moins qu'au-delà de l'aspect pédagogique du « test », les usagers de ces structures – des jeunes de quartier, pour l'essentiel, au sein de cette association qui a employé, entre une heure et plusieurs mois, 436 personnes en 2004, mais aussi, par exemple au sein de l'AI de l'Est, des femmes reprenant le travail après de longues interruptions – ne restent dans les fichiers que s'ils font plus ou moins leurs preuves. En outre, lorsque leurs difficultés et l'état du marché du travail local³⁶ les empêchent d'être embauchés, elles peuvent rester de longues années dans les fichiers des associations, constituant des « viviers » de demandeurs d'emploi rarement appelés³⁷. Cela a par exemple été le cas de *Brigitte* (une quarantaine d'années, Est), qui a occupé à la gare SNCF de la ville un emploi d'insertion de femme de ménage (cinq heures par jour) pendant deux ans et demi entre 1993 et 1996. Après un congé parental de trois ans, elle retravaille un an via cette même AI, toujours comme femme de ménage mais seulement deux heures par jour pour un vétérinaire. L'AI limitant cette fois son contrat à un an, elle a réussi à rester chez le même employeur en passant cette fois par l'interim, au prix d'une diminution par deux de ses heures (et de sa rémunération). Bien que toujours inscrite auprès de l'association intermédiaire, qui ne la sollicite que très rarement, elle refuse désormais les trop rares heures de ménage qu'elle lui propose, recherchant, sans succès, un emploi au volume horaire et à la régularité plus grandes³⁸.

Bien entendu, certains usagers parviennent quand même à se faire recruter, grâce aux missions qu'ils ont pu réaliser par l'AI dans des entreprises industrielles ou agricoles, et d'autres bénéficient également des expériences de l'AI pour se rendre plus « employables » sur le marché du travail « normal », comme on le verra.

Les entreprises d'insertion

Le positionnement marchand des entreprises d'insertion leur impose des contraintes fortes, puisque elles se doivent d'être solvables, équilibrées financièrement, sinon lucratives, les aides qui leur sont versées par l'Etat visant à « *compenser l'effort spécifique qu'elles consentent pour l'embauche de personnes en difficulté : surcoûts liés à la rotation des personnes en difficulté et à leur faible productivité, coût de leur encadrement et de l'accompagnement social* » (circulaire de 1999). Ces entreprises, qui ont souvent créé des emplois dans des secteurs d'activité émergents tels que la gestion et le recyclage des déchets, l'environnement, les emplois de service aux entreprises ou aux particuliers, offrent un cadre de travail plus contraignant que celui des chantiers ou des AI. Les EI que nous avons rencontrées, à l'Est comme en IDF, ont une certaine taille (une vingtaine de salariés au minimum, voire entre cinquante et soixante pour une entreprise de conditionnement à l'Est), à l'exception d'une petite entreprise de maintenance informatique (IDF) qui n'accueille que trois à cinq personnes en réinsertion, mais envisage d'arrêter ce volet social qui met en péril sa viabilité économique (les aides étant loin de compenser, selon son dirigeant, les coûts engendrés par la formation proposée et la faible productivité des personnes engagées). Dans ces structures, et plus particulièrement dans l'une à l'Est, nous avons rencontré principalement des femmes peu ou non qualifiées, restées longtemps sans emploi, qui avaient des problèmes de mobilité ou liés à la garde des enfants, ou encore qui étaient récemment arrivées en France (femmes de pays de l'Est notamment), rien de tout cela n'étant exclusif d'autres problèmes, tels que l'alcoolisme. Mais dans les autres –

³⁶ Vraiment local dans la mesure où leurs possibilités d'aller travailler au-delà de quelques kilomètres (quand ils en ont envie) sont souvent très réduites, en particulier à l'Est.

³⁷ En effet, comme l'a souligné un dirigeant, « *dans les associations intermédiaires, quand on ne travaille pas en entreprise, on n'a pas obligation d'agrément et on n'a pas de contrainte de temps. Donc si une association intermédiaire veut garder, j'emploie bien ce terme, garder des personnes plus longtemps que les contraintes qu'ont les entreprises ou les chantiers d'insertion, elles ont la possibilité de le faire. Bon. Après ce n'est pas obligatoirement le projet d'une association intermédiaire, ce n'est pas sa mission...* ».

³⁸ Il est à noter que depuis 1993 cette femme n'est plus inscrite à l'ANPE, refusant tout contact à la suite de malentendus plutôt étonnants. En effet, alors qu'elle était enceinte, elle recevait des offres d'emploi de la part de l'ANPE, témoignant, selon elle, d'une telle absence de prise en compte de sa situation qu'elle l'a conduite, au bout de deux « explications » avec des agents de l'ANPE, à ne plus y mettre les pieds.

une entreprise de travail agricole à l'Est, une entreprise d'espaces verts et du bâtiment et celle de maintenance informatique en IDF – les personnes semblent davantage engagées dans une dynamique. L'impression générale est davantage celle de personnes que le poids du passé et les difficultés présentes n'empêchent plus, pour une bonne part d'entre elles, de se projeter dans l'avenir.

1.2. Les ensembliers : pour un parcours d'insertion modèle ?

Avant de passer en revue les cœurs de projets des structures étudiées, indépendamment de leur forme juridique, il est intéressant de s'attarder quelques instants sur les ensembliers, dont le principe répond à la volonté de pré-construire le parcours idéal d'insertion, en regroupant plusieurs types de structures dans une même entité et en favorisant ainsi le passage de l'une à l'autre. Nous avons pu rencontrer un ensemblier important par bassin d'emploi. Dans les deux cas, l'initiative est partie de l'existence d'une première structure, les autres ayant suivi peu à peu. C'est la volonté de trouver une place adaptée à des personnes à qui l'offre initiale ne convenait pas (trop exigeante pour les uns, pas assez valorisante pour d'autres) qui a poussé à la création de nouvelles structures. Les « entrepreneurs » à l'origine de ces ensembliers ont donc construit, peu à peu, une chaîne de structures dans lesquelles leurs publics pouvaient bouger en fonction de leur évolution.

L'origine de leurs fondateurs est cependant très différente, et nous renvoie à la double filiation de l'insertion par l'activité économique : le social d'une part, et l'économique d'autre part (Defalvard, 2005). Dans un cas, en IDF, qui s'inscrit dans l'histoire des pionniers du champ de l'insertion par l'économique dès la fin des années 70, c'est à partir du travail d'éducation de rue qu'un service de prévention a d'abord développé une auto-école permettant à des jeunes « en grande difficulté » de passer leur permis de conduire avec des conditions financières facilitées. Mais, nous a expliqué le responsable actuel de ce service de prévention, *« une fois le permis en poche, cela ne suffisait pas, comme on s'en est aperçu dans les années 80. Il fallait offrir à ces jeunes non plus seulement des camps de vacances l'été, mais aussi des moyens de subsistance et des boulots. La médiation de l'argent est quelque chose d'essentiel, on s'en est rendu compte peu à peu et c'est pourquoi on a investi le champ du travail, et finalement de l'insertion par l'activité économique »*. Les réflexions sont d'abord d'ordre pédagogique, l'idée étant que l'activité économique permettait mieux que des loisirs, aussi éducatifs soient-ils, de restructurer des personnalités, de rompre avec l'oisiveté et la petite délinquance, de faire admettre l'idée même de formation et de travail régulier et de former petit à petit des compétences nécessaires à l'entrée dans la vie active. Ce projet, qui avait donc sa source dans la création de l'auto-école pour susciter l'adhésion des jeunes au projet d'insertion (les amener à « souhaiter s'en sortir »), s'est ainsi concrétisé par la création de petits chantiers (nettoyage du quartier, réfection d'appartements, distribution de prospectus). Rémunérés, sans base légale, ils étaient sous le coup de contestations, sans cadre assurant leur pérennité. Une association intermédiaire s'est donc officiellement créée en 1987, pour offrir aux jeunes des contrats de courte durée en prenant acte du fait que l'argent mais aussi l'emploi, au moment où celui-ci commençait à manquer dans les quartiers, étaient des médiateurs fondamentaux de l'insertion dans la société. Le directeur actuel du service de prévention souligne que les circonstances favorables à la réalisation de ce projet étaient d'ailleurs réunies :

« L'intérêt de P. B. [le fondateur de l'AI] était qu'il était un peu un marginal sécant³⁹. Il était de l'entreprise, de par sa famille, même s'il ne l'a jamais mis en avant. Il savait compter, il était prof de maths et en plus il avait un diplôme d'éducateur spécialisé, dans lequel il n'était vraiment pas bon. On a réussi à ce qu'il ait son salaire, grâce à l'activité de l'AI, et qu'il ne fasse pas un travail d'éducateur de rue à fonds perdus parce qu'il se bourrait la gueule avec les jeunes, là-dessus il n'était pas bon. Mais il avait

³⁹ Cette notion est reprise de Crozier (1977) : elle désigne « un acteur qui est partie prenante dans plusieurs systèmes d'action en relation les uns avec les autres et qui peut, de ce fait, jouer le rôle indispensable d'intermédiaire et d'interprète entre des logiques d'action différentes, voire contradictoires ». Son emploi montre la proximité de ce directeur avec les notions et études sociologiques, qu'il a manifestement soulignées, sinon mise en scène, au cours de l'entretien.

une grande capacité en termes de gestion d'entreprise. À articuler des logiques. J'y tiens beaucoup parce que la logique d'une entreprise n'est pas la logique du social ».

Notre interlocuteur illustre cette posture par la description de la remise des payes :

« Ça se passait dans un bas d'immeuble, un truc pourri ; il donnait des enveloppes avec le nom dessus, dans un petit bureau, tout à fait patron, et, là, les jeunes ouvraient leurs enveloppes et c'était la révolution, parce qu'ils n'étaient pas tous payés pareil. Ça, c'est extraordinaire parce qu'un éducateur n'aurait jamais pu faire ça. Dans notre logique, vous savez, les pauvres, on redistribue, et les jeunes venaient et gueulaient : "mais qu'est-ce qui se passe ?" et là, il leur disait : "écoutez, vous avez tous ce que j'avais promis". "oui, mais lui il a eu plus !". "oui mais lui, quand je passais, il bossait ! Toi, tu ne bossais pas". Et il avait cent balles de plus, ce qui était dur sur un quartier... Mais je trouvais que là en termes d'échanges, d'économie, de se faire comprendre, pour sortir du truc dont on ne sort jamais dans l'action sociale et qui se renouvelle tout le temps, c'était très bien ».

Ce dont « on ne sort jamais dans l'action sociale », c'est en effet « la cueillette » poursuit le directeur, « c'est-à-dire, le fait que dans les quartiers, dans l'action sociale, les jeunes sont toujours en train de voir si le poirier, les poires sont mûres : "qu'est-ce qu'on peut tirer du travail social ? ". C'est là que « l'insertion, la logique un peu entrepreneuriale » de P.B » ont fait des merveilles, selon lui, même s'il reconnaît malgré tout la tension permanente qui perdure entre l'aide sociale égale pour tous, et ses pièges, d'une part, et la sélectivité économique, et ses logiques qui peuvent être excluantes, d'autre part. Le caractère « insertion par l'économique » s'est donc vite affirmé davantage, avec la création l'année suivante, par le même service de prévention, d'une entreprise d'insertion puis, quelques années plus tard, d'une antenne d'un réseau national d'entreprise de travail temporaire d'insertion (cette antenne a malgré tout fermé ses portes quelques mois avant le démarrage de notre étude). En effet, le besoin de contrats plus consistants et d'activités rémunérées inscrites dans des cadres temporels de plus en plus longs s'est rapidement imposé afin d'inscrire l'insertion dans la durée et des conditions plus proches du marché du travail, avec une présence moins forte des éducateurs : « Ce processus est nécessaire pour que les jeunes puissent, le cas échéant, se détacher de la dépendance à la relation très profonde qui a pu se tisser entre le jeune et son éducateur de référence » explique le directeur du service de prévention qui chapeaute simultanément, aujourd'hui, une association intermédiaire, une entreprise d'insertion et des chantiers d'insertion plus ponctuels, autant « d'outils » dans lesquels les éducateurs peuvent aller puiser dans leur travail, qui reste un travail social même s'il s'appuie sur l'activité économique.

L'autre ensemblier, à l'Est, s'est constitué en partant symétriquement de l'horizon de l'activité économique et même industrielle. Son créateur connu localement de tous était autrefois cadre dans une grande entreprise qui a pratiqué une politique de délocalisation massive de sa production dans les années 80. Il a voulu « être utile » en créant, au début des années 1990, une entreprise d'insertion car il avait observé que les postes de travail peu qualifié, mais aussi l'environnement qui les entourait, étaient en train de disparaître dans les entreprises normales : « Avec l'externalisation, ces emplois de bas niveau de qualification sont les premiers postes qui partent et les collègues qui les accompagnaient, face aux exigences des entreprises, ont de moins en moins de temps de s'en occuper ». Son entreprise d'insertion s'est positionnée comme sous-traitante sur un marché du conditionnement en plein développement. Ce n'est que plus tard, en découvrant les difficultés rencontrées dans les entreprises d'insertion par certaines populations, qu'il a décidé de monter également des structures d'autres types, en amont, en reprenant une association intermédiaire à la suite du départ de son créateur, et en créant même, au début des années 2000, des chantiers dans le domaine de l'environnement (pour des hommes) ou du nettoyage dans un hôpital (pour des femmes). Mais il a aussi impulsé en aval, en 1999, la création d'une entreprise de travail temporaire d'insertion. L'ensemblier, à l'Est, couvre donc l'ensemble des structures possibles de l'IAE ; il est très explicitement conçu pour permettre une progression des personnes, en leur permettant de suivre un parcours organisé, même si c'est en suivant leur propre rythme. L'important réside cependant, selon ce créateur, dans la volonté des personnes de « s'en sortir » car « il y a des gens qui ne veulent pas s'en sortir, qui privilégient leur conception du travail et de la vie, et ce sont des ruptures

d'emploi qui se répètent, c'est l'échec ». En conséquence, pour permettre l'émergence de cette volonté, il est clair que toutes les formes d'accompagnement devront être mises en œuvre en s'efforçant de s'adapter aux caractéristiques et attentes des publics par une offre allant de l'accompagnement social dans le travail à un aide à la professionnalisation, en passant par un soutien à forte connotation éducative, voire un simple dépannage.

1.3. L'accompagnement ou le « cœur de projet » des structures

Prendre en compte le type d'accompagnement mis en place par la structure permet en effet de distinguer des « cœurs de projets » différents, selon que domine plus nettement l'un des deux pôles entre lesquels se situe l'IAE, l'aide sociale d'un côté, et la dimension économique de l'autre, et qu'illustre particulièrement bien l'histoire croisée des deux ensembliers. Pour résumer, on peut donc distinguer :

Un accompagnement social dans et par le travail

Celui-ci est particulièrement développé dans les chantiers d'insertion qui passent par l'expérience de « la mise au travail » et de l'exercice d'activités se déroulant dans le cadre d'un contrat, pour tenter, dans un premier temps, de stabiliser les personnes. Les dirigeants des chantiers travaillent ainsi souvent en partenariat plus ou moins étroit avec d'autres acteurs : assistantes sociales, médecins – eux-mêmes éventuellement organisés en réseaux comme à l'Est dans le cadre d'une association –, psychologues, référents RMI, agents ANPE, etc. Il s'agit de permettre aux personnes de se loger, de se soigner et d'avoir un revenu, même faible, en même temps que de les accueillir, via un contrat d'embauche, dans leurs structures et de les aider ainsi à (re)prendre pied dans le monde du travail. Ces contrats sont souvent des CES qui, grâce au mi-temps, permettent d'agir conjointement sur toutes ces dimensions. Il s'agit d'abord de les aider à « se reconstruire », d'agir sur « l'image de soi » et les « habitudes », de tenter de les sortir de leurs addictions.

L'activité est alors privilégiée, comme par exemple avec la thérapie par le cheval pour un chantier de l'Est, qui accueille clairement les personnes les plus en difficultés et les plus « éloignées de l'emploi ». En demandant aux personnes de choisir un animal (cheval ou âne) dont elles seront dorénavant responsables et dont elles auront à s'occuper (lui donner à manger, le brosser, le veiller et s'en occuper lorsqu'il est malade, etc.), et sur lequel elles pourront même se projeter, l'accompagnement proposé vise bien à agir sur le comportement des personnes. Car le pari des encadrants de ce chantier est qu'on devient davantage responsable de soi en se sentant responsable d'un animal qui exige des soins réguliers, ce qui suppose de réapprendre des règles, de se réaccoutumer à des horaires, de concevoir qu'à partir de contraintes peut naître un plaisir – ici celui de s'occuper et d'être responsable d'un cheval. Le passage par cette structure peut bien néanmoins déboucher sur un projet professionnel, comme pour ce jeune, certes encore pris dans des problèmes de dépendance, qui s'est orienté, au moment de notre rencontre, deux ans et demi après son entrée dans le chantier, vers une formation en alternance de palefrenier pour lequel il a été accepté et qui lui demandera de déménager dans quelques mois. Cette structure est cependant un cas assez extrême, car les personnes qui y sont accueillies sont souvent au départ éloignées de la notion même de travail, bien que l'activité proposée nécessite des dépenses physiques qui peuvent les marquer. De fait, les encadrants sont d'abord des éducateurs au lieu d'être « en production » comme dans les autres chantiers de notre étude.

Dans ces derniers, si on retrouve l'aide en matière de logement, de santé, ainsi que l'intervention sur les comportements et l'apprentissage des règles, les valeurs mises en avant, en matière d'organisation, de règles de sécurité, d'horaires ou d'autorité hiérarchique se rapprochent davantage des conceptions habituelles du travail. Dans le cas du chantier pour hommes à l'Est, il existe ainsi des clients à satisfaire et des outils dont il s'agit d'apprendre la manipulation, ce qui n'est pas toujours sans risques.

Raymond, ancien ouvrier fondeur, a effectué presque un an et demi dans ce chantier dans le cadre d'un contrat d'insertion, bien qu'il ne se sentît absolument pas en insertion ; mais, souhaitant avant tout travailler et au chômage depuis trop longtemps pour lui (presque un an), il a indiqué avoir sollicité la possibilité d'y signer un contrat de travail auprès de son dirigeant, ce que l'ANPE a validé en accordant un agrément. Il est ainsi passé rapidement mais implicitement (parce qu'il fallait que « *les chantiers avancent et soient terminés* »), selon ses dires, du côté de l'encadrement tout en témoignant des difficultés qu'il a rencontrées pour travailler avec « *ces gens en réinsertion* » : « *Le problème c'est que c'est des gens à réinsérer d'abord (...) Tu ne peux pas leur donner une tronçonneuse ou n'importe quoi. Tu ne peux pas. Ce n'est pas possible. (...) C'est trop dangereux, ce n'est pas toujours du bois par terre à ramasser, c'est des arbres à couper, donc si vous avez trois, quatre personnes, vous avez déjà la tronçonneuse, faire attention où vous coupez, où va tomber l'arbre et, en plus, il faut faire attention à ces trois ou quatre personnes qui sont à côté et qui n'ont aucune notion. (...) Moi, je trouve qu'il y aurait dû y avoir plus d'accompagnement* », conclut ainsi Raymond, qui refusera de prolonger de 4 mois son contrat, alors qu'il en avait la possibilité.

Cela ne signifie pas pour autant que, dans ce type de chantier, les personnes s'inscrivent dans des cadres de travail similaires à celui d'entreprises d'insertion et encore moins d'entreprises marchandes classiques : les usagers travaillent souvent à mi-temps, la productivité est très faible, et le gros de la production incombe en réalité souvent aux encadrants, au détriment parfois de leurs rôles d'accompagnement.⁴⁰

La situation semble un peu différente pour le chantier pour femmes de cette même structure, qui employait une dizaine de CES dans un hôpital. En effet, si l'organisation bureaucratisée de l'institution médicale exige des personnes une rationalisation de leurs comportements et l'apprentissage de règles strictes, notamment en matière d'hygiène et d'horaires, le travail semble moins soumis à une pression marchande – ce qui ne signifie pas qu'il n'existe pas des délais et des rythmes de travail parfois élevés (nombre de couloirs ou de salles à nettoyer dans un temps limité par exemple). Un document original peut ici être rapporté et analysé un peu plus longuement. Il nous a été transmis sous la forme d'une lettre de plusieurs pages, très détaillée et témoignant d'une démarche réflexive approfondie, qui nous a été envoyée par une usagère que des chutes de neige nous ont empêchés de rencontrer lors de notre mission à l'Est. L'accompagnement – aussi bien dans l'exercice du travail qu'en matière de formation visant une insertion professionnelle – y prend une épaisseur concrète qui permet de compléter les propos tenus par les membres permanents de cette structure (notamment une assistante sociale, Mme J.), que nous n'avons pu enregistrer. *Julie* (une trentaine d'année, habitant chez ses parents) a ainsi débuté par une mission, via l'association intermédiaire qui a été à l'origine des chantiers concernés. Elle le raconte dans ce qu'elle appelle son « *rapport* », dont nous avons gardé la typographie :

⁴⁰ Un jeune encadrant de cette structure, sortant d'un DESS d'environnement et rencontré rapidement lors de notre première mission sur le terrain de l'Est, a d'ailleurs démissionné deux mois après pour cette raison, d'après ce qu'il nous a expliqué – succinctement – par courrier électronique.

MON VÉCU DANS LE CADRE D'EMPLOI + [Association intermédiaire]

« Un peu en désespoir en cause, j'ai pris l'initiative de m'adresser à cet « organisme », qu'une personne de ma connaissance m'a recommandé⁴¹. Le rendez-vous a été fixé rapidement en vue de remplir les formalités d'inscription. Sur place, on m'a assuré que l'on ne pouvait pas me garantir une activité permanente, tout au plus une 'mission' occasionnelle en fonction d'éventuelles demandes formulées par leurs clients. Un simple entretien téléphonique définissant la nature du poste et sa durée m'ont incité à accepter cette mission en compagnie d'une autre femme, également demandeur d'emploi. Notre tâche consistait à nettoyer 'l'ensemble d'un hôtel situé à proximité de la localité'. C'est ainsi que nous nous sommes retrouvées un lundi matin devant cet hôtel avec un responsable d'EMPLOI + de même qu'un médiateur envoyé par le futur gérant de l'hôtel.

NOTRE CONSTAT : une tâche ingrate et un travail de titan [l'hôtel est très sale et présente un spectacle de désolation, préciserait-elle plus loin].

L'ATTITUDE DE NOS DEUX ENCADRANTS : à prendre ou à laisser

NOTRE DÉCISION : d'un commun accord, 'ma collègue d'une semaine' et moi-même décidons d'aller jusqu'au bout de notre engagement. (...)

BILAN À LONG TERME : déjà à l'époque, j'ai été frappé par l'attitude valorisante d'EMPLOI + à notre égard. En effet, mis à part bien entendu le fait que nous avons été remerciées, Monsieur G. (président du chantier à présent) m'a vivement encouragé à persister dans le secteur de l'esthétique.

MON VÉCU DANS LE CADRE DE BOIS [chantier d'insertion, crée par l'AI précédente]

2^{ème} MISSION

UNE OPPORTUNITÉ À SAISIR : c'est suite au désistement d'une personne inscrite auprès de l'organisme BOIS que j'ai été contactée par Mme O.B. (qui assure mon suivi au niveau de l'insertion professionnelle) et qui m'a proposé d'effectuer ce remplacement au poste 'd'agent entretien en milieu hospitalier'. (...)

CONVOCATION : je décroche un contrat accompagné d'une promesse pour l'avenir. Un adage populaire prétend que très souvent le 1^{er} contact est déterminant pour l'avenir. En effet, compte tenu de la fonction proposée et de mes sentiments mitigés, je m'attendais à tout sauf à un accueil de qualité. Aussi, ce fut avec un immense soulagement que j'aie fait connaissance avec Mme J. (éducatrice en insertion) qui non seulement me fait part

- a) des conditions de travail
- b) mais également d'objectifs à long terme (à savoir la validation des acquis de l'expérience et/ou un projet professionnel à la clé).

1^{er} BILAN : à présent, je savais que le but de BOIS n'était pas de garder leurs employés mais au contraire de les aider à 'se projeter dans l'avenir.

CONSÉQUENCE : considérant que le 'tremplin' proposé en valait la peine, plus rien ne m'empêchait de signer 'le CONTRAT', cette fois en connaissance de cause évidemment ». (...)

La jeune femme fait ensuite de nombreuses références à deux personnes du chantier, l'encadrante d'une part, attentive et réceptive aux difficultés des deux puis quatre salariées en insertion dont elle s'occupe dans l'équipe de nettoyage constituée à l'occasion du chantier, et « l'éducatrice en insertion » (Mme J.) d'autre part, qu'elle rencontre régulièrement dans les locaux de la structure.

⁴¹ On ne sait rien sur ce qui a amené cette jeune femme à être « *chômeuse en désespoir de cause* ». Elle tait en effet les raisons qui l'ont amenée à se tourner vers des structures de l'IAE, et n'a pas répondu à un courrier la sollicitant sur ce point, que nous lui avons envoyé après avoir lu son « *rapport* ». L'assistante sociale qui nous avait communiqué son nom n'avait de même rien voulu nous dire, laissant simplement entendre des attitudes et comportements « décalés » de la part de cette jeune femme, notamment en termes vestimentaires. On peut faire l'hypothèse qu'elle a connu des problèmes « psychologiques » qui se sont répercutés sur son comportement et son attitude, notamment envers le travail.

L'accompagnement effectué par ces deux personnes, l'une dans l'exercice du travail, l'autre en dehors, apparaît ainsi complémentaire aux yeux de Julie : alors que la première montre l'exemple, travaille avec elles, leur (re)donne goût au travail et leur montre les gestes, la seconde, par l'intermédiaire d'entretiens et « *d'un suivi administratif de chacune de nous et qui ambitionnait le meilleur* » l'encourage à suivre des formations. « *Le troisième jour, une surprise de taille m'attendait : conformément à ce qui avait été stipulé lors de la signature du contrat, Mme J. m'invite à signer une convention élaborée avec l'hôpital, me permettant de suivre des cours à l'APP* » [Atelier de pédagogie personnalisée, centre de formation pour adultes qui promeut les actions de préformation et d'insertion personnalisées pour les personnes en difficulté, l'acquisition de connaissances générales par l'autoformation]. La conclusion de la lettre éclaire finalement la multiplicité des personnes engagées dans ce projet d'accompagnement et d'aide à l'insertion professionnelle dont Julie n'a retiré, écrit-elle, « *que du positif* » :

« *CONCLUSION : Je ne voudrais pas achever ce travail (sic) sans exprimer ma reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué à la réussite de mon 'PROJET PROFESSIONNEL', à savoir :*

- *Mme B. de l'AISP [association d'insertion sociale et professionnelle qui l'a orientée vers le chantier]*

- *Mme J. et Mme S. [l'encadrante du chantier], de même que M.G. et M. K. [les dirigeants de l'AI et du chantier] ;*

- *Monsieur B., de l'APP ;*

- *De même que la mairie de ma localité (organisme instructeur au niveau de l'insertion professionnelle). UN GRAND MERCI À TOUS. Sans les encouragements des uns et des autres, j'aurais peut-être abandonné mon projet à mi-chemin du parcours ».*

Cet exemple permet de montrer comment les chantiers peuvent aussi développer, grâce à des accompagnements particulièrement resserrés, des projets proprement professionnels débouchant sur un emploi : Julie a ainsi mis fin à son contrat, un peu plus de six mois plus tard, « *en concertation avec le chantier* » précise-t-elle, pour un CDD à temps plein, en attendant une entrée en formation qualifiante pour laquelle elle a passé avec succès les tests préliminaires. Il apparaît ici clairement que les parcours antérieurs des usagers et surtout leurs attentes en matière de travail, d'emploi et d'insertion, sont déterminants pour le succès de cet accompagnement comme on l'étudiera plus en détail ensuite.

Les AI, entre action éducative et expériences professionnelles

Cet accompagnement social des personnes *via* le travail peut aussi se dérouler, notamment lorsqu'il s'agit d'associations intermédiaires, dans le cadre de missions qui constituent alors autant d'expériences professionnelles génératrices d'apprentissage des règles du travail, apprentissage qui représenterait davantage une première marche vers la recherche d'un emploi « classique ». Ces associations donnent la possibilité de missions ponctuelles, qui permettent d'assurer un accompagnement social et de garantir, dans un cadre salarié, l'apport de revenus d'appoints parfois indispensables pour éviter un accroissement dramatique des difficultés. Mais la circulaire de 1999 prévoit aussi (dans l'esprit de la loi de 1998) que la limitation dans la durée de la mise à disposition en entreprise crée une « *mise en situation de travail brève et transitoire, destinée à repérer les capacités d'adaptation aux contraintes de la vie professionnelle de la personne. Si l'essai est concluant, la mission en entreprise d'une durée plus longue devra alors être envisagée dans le cadre de l'entreprise de travail temporaire d'insertion* ».

Mais pour *Brigitte*, la réussite au regard de ce critère que représente la transformation de son contrat avec une AI en contrat avec une entreprise d'intérim classique, au détriment du nombre d'heures effectuées, fait plutôt figure de recul, surtout lorsque son mari se retrouve lui-même au chômage pendant plus d'un an, puisqu'elle ne lui procure plus qu'un maigre appoint aux revenus du ménage, un petit boulot en somme.

La visée professionnalisante ne se distingue pas toujours de l'approche éducative, comme en témoigne un éducateur de rue de l'IDF :

« L'idée de l'AI, c'est surtout de faire acquérir aux jeunes des compétences en savoir-être avec un patron, un employeur : "Quand tu as rendez-vous, tu viens à l'heure ou tu préviens que tu ne pourras pas être au rendez-vous". (...) En général, nous, la première mission qu'on a, c'est de faire de la présence sociale, du travail de rue, donc on observe dehors, on voit qui à terme, est oisif, ne fait rien, et on se met en position d'être sollicité ou de les provoquer : "Qu'est-ce que tu fais de tes journées? Tu ne fais rien. Jusqu'à quel âge tu ne vas rien foutre ?" C'est-à-dire qu'on suscite chez eux l'envie d'être aidé ou la possibilité d'être aidé et puis après on essaye de dire : "Eh bien, tu veux que je t'aide comment ? Tu cherches du boulot, comment tu fais ? Tu cherches tout seul ?". Donc on propose de l'aide concrète, un accompagnement sur du CV, la lettre de motif, on leur montre des offres d'emploi, "Tiens, là-dessus tu pourrais postuler" ou justement: "Tu vois, là, tu ne peux pas postuler là-dessus parce qu'ils demandent la qualif" et c'est vrai qu'entre 16 et 25 ans, on essaye de beaucoup les pousser sur des dispositifs de formation ; après, c'est plus les expériences professionnelles via l'AI ou l'EI ».

Cette orientation est moins visible à l'Est, sans doute, parce que le public passant par l'association intermédiaire n'est pas le même. À l'instar de Brigitte, il s'agit souvent de femmes ayant des problèmes de revenu, de mobilité, de qualification, ou de contraintes horaires. La visée éducative semble donc moins présente, au profit d'une logique d'aide sociale consistant, parfois uniquement, à fournir un revenu. Contrairement à des entreprises de travail temporaire classiques dont elles sont peu distinguées par les usagers (ou à partir de détails qui gardent malgré tout leur importance, comme on va le voir), les associations intermédiaires accueillent certaines personnes dans des situations critiques (fin de droits notamment) en leur apportant à la fois un ballon d'oxygène et une écoute. La sœur aînée de Fatima⁴², a explicité ces dimensions, y ajoutant également une dimension personnelle qui joue un rôle important.

« C'était en 90 qu'Emploi + avait ouvert. C'était tout au début, on m'avait donné un prospectus et puis ça y est, je me suis inscrite chez eux. J'ai rencontré Monsieur J., j'ai travaillé plusieurs fois pour lui (...) En fait, je connaissais monsieur J. déjà avant. Je suis allée chez lui et il m'a trouvé l'entreprise C., donc j'ai travaillé trois mois pour eux. Après, une fois, j'ai travaillé presque un an pour un grand magasin de bricolage. C'est monsieur J. qui m'a fait entrer là-bas. C'était des CDD. Dès qu'il y avait une baisse d'activité, j'arrêtais et dès qu'il y avait à nouveau du boulot, ils me rappelaient parce qu'ils étaient satisfaits de moi. Mais embaucher, ils ne pouvaient pas embaucher. (...) En tout cas, à chaque fois, monsieur J. me trouvait quelque chose pour que je puisse tenir le coup ».

De son point de vue, l'AI est ainsi d'abord l'entreprise où on donne à chacun sa chance, quelle que soit son histoire :

« Quand vous allez chez eux, on ne regarde pas de quelle origine vous êtes, ce n'est pas comme dans l'intérim classique où on vous inscrit et puis rien... c'est tout. (...) Ils emploient tout le monde, eux. Quand quelqu'un d'alcoolique arrive chez eux, ils prennent le temps de lui donner sa chance, quelqu'un qui a été en prison aussi ; tandis qu'une boîte d'intérim, quand elle voit un gars qui n'est pas bien arrangé, complètement alcoolique, elle ne fera même pas attention à lui. On ne lui donne pas la chance de voir comment il est, s'il est compétent ou pas compétent. (...) Alors, monsieur K. qui a pris la suite de monsieur J., il est bien dans le social. Pour ça, il est très, très bien. Pour écouter les gens, c'est important, vous savez quand on n'a pas de travail, quand on est en galère, quelqu'un qui vous écoute ! Parce que si vous rentrez en intérim, c'est une secrétaire, vous l'avez devant vous, vous lui donnez votre CV, elle ne veut pas savoir ce que vous avez fait avant ou qu'est-ce que vous avez comme problèmes, elle s'en fout, elle.... ».

C'est ainsi qu'une double expérience de l'AI et de l'intérim classique conduit les usagers à accorder une certaine importance à des points qui pourraient de prime abord apparaître secondaires. C'est le cas pour Brigitte, en dépit de ses déceptions :

« À Emploi +, vous avez plus d'avantages qu'en intérim. Ça, je vous le dis franchement parce que, chez Emploi +, quand j'ai travaillé pendant un an chez eux, au mois de décembre, j'ai reçu un bon pour ache-

⁴² Nous avons interrogé quatre personnes de cette famille d'origine algérienne, à l'Est, tous passés par l'IAE.

ter des cadeaux pour les enfants... ce n'était pas négligeable. Dans la boîte d'intérim où je suis inscrite depuis quatre ans, rien du tout ! (...) Et ils parlent plus avec vous. Enfin, quand, moi, je monte, je demande: "écoutez, est-ce que vous avez quelque chose?". Alors: "prenez place". Là, on commence à discuter, ceci, cela. Si vous vous présentez en intérim, et vous dites: "écoutez, vous auriez pas une place ou quelque chose encore?", "ah non, on n'a rien pour le moment. On n'a rien". Alors vous êtes là, vous parlez, non, non, ce n'est pas bon ».

Cette forme d'accompagnement en quelque sorte minimal n'est pas non plus exclusive d'avancées à plus long terme. *Marcel* (46 ans) : plâtrier puis employé comme gardien par une société de sécurité, a ainsi connu des problèmes de santé qui l'ont éloigné de l'emploi (problèmes d'exostoses aux pieds). Monsieur K., le créateur de l'ensemblier déjà rencontré, vers qui il s'est tourné, comme tant d'autres, lorsque ses problèmes ont pu se résoudre en partie, l'oriente vers un chantier-école où l'on alterne atelier de recherche d'emploi et activités de « ramassage de feuilles autour du château » où se déroulait une formation (écriture de CV, techniques de recherche d'emploi, etc.). Alors qu'il était encore dans cette « école », un « professeur » a alors fait état de deux propositions d'embauche, dans le cadre de l'AI de l'ensemblier, pour du travail de maçonnerie ou d'aide cofreux. Marcel répond à la seconde, qui débouche, au bout d'un an, sur un CDI : « *C'était un genre d'intérim, un peu comme ça. Mais le patron était toujours avec moi, il a vu que je me débrouillais bien et il m'a dit : "écoute, Marcel, tu ne veux pas rester chez moi au lieu de travailler pour Emploi + ? Moi, je préférerais te garder" ».*

De la même façon, le développement et la structuration professionnelle du secteur de l'aide à domicile ont permis à un certain nombre de femmes qui avaient effectué des missions auprès de particuliers via des AI et acquis des compétences que le dispositif de Validation des acquis de l'expérience avait fait reconnaître, de trouver des emplois plus stables ou mieux rémunérés.

Il faut toutefois souligner, concernant les associations intermédiaires, que la limitation, d'une part, du nombre d'heures pour lequel un agrément leur est délivré et, d'autre part, de la durée de cet agrément, malgré les assouplissements apportés par la circulaire d'octobre 2003, pose aussi une limite à leurs actions visant une réelle professionnalisation et même un travail « de fond » à l'égard des personnes. Un éducateur d'Île-de-France le fait ainsi remarquer :

« L'agrément, sur le principe c'est bien, mais c'est un agrément de date à date. Nous, on s'est aperçus qu'il y a des gens qui ont fait sur leur durée de temps d'agrément sept heures de travail en deux ans et ils n'ont plus l'agrément ANPE parce qu'on déclenche un agrément, le mec, il va au boulot une journée et puis il n'y va plus, mais l'agrément court toujours ! Aujourd'hui il y a même des mecs qui ont le profil 100 % pour rentrer sur les dispositifs d'insertion, mais ne peuvent plus, du fait d'un blocage administratif.

Mais ça, justement, il y a une circulaire il y a un an qui permet de suspendre l'agrément?

Oui, dans quelles conditions? Incarcération, hôpital psychiatrique ! (...) Maintenant, il y a des jeunes, on les bloque, même des scolaires, qui bossent sur les vacances scolaires, c'est 22 heures, je crois, il faut moins de 22 heures de travail dans l'année, pour pas déclencher l'agrément. Si on pouvait les faire travailler un mois en juillet, ce n'est pas tout à fait de l'insertion, mais ça évite qu'ils basculent sur le versant "trop de difficultés". Donc, là, du coup on se limite dans des actions, des fois, à cause de l'agrément. (...) Si on a une semaine de boulot pour un mec, un poste qui n'est pas pourvu, eh bien on dit: "tu ne peux pas l'essayer une semaine?", eh bien, certains, on ne peut pas parce que leur situation fait qu'on va devoir demander un agrément. Alors, d'accord, quand le service de prévention aujourd'hui fait une demande d'agrément pour un jeune, on n'a jamais eu un refus, donc ça, c'est plutôt bien, on se sent soutenu de ce côté-là. Par contre, si, le jeune, il dysfonctionne dans la structure et qu'il ne veut plus aller pendant deux ans au boulot parce qu'il fait sa vie, il fait ce qu'il veut, enfin, en tous cas, il ne veut pas travailler ou il faut du black, il fait sa vie, l'agrément, il court toujours. Et si, deux ans après, le mec, il se réveille en disant: "Mais moi, maintenant, je suis prêt" ou on le sent prêt pour rentrer sur un dispositif d'insertion, eh bien, c'est l'administration qui nous dit non. (...) Alors, quand, le mec, il a un parcours linéaire, ça va l'agrément, mais nous, c'est la caractéristique de notre public, c'est que, justement, ils n'ont pas de parcours linéaire !

Donc, là, la solution ça serait d'être un peu plus souple ?

Ça serait un agrément en volume horaire. On pourrait traduire ces 24 mois d'agrément, en 3 000 heures par exemple, et ces 3 000 heures, elles pourraient s'étaler sur cinq ans pour certains ».

Un accompagnement professionnalisant

Pour certaines structures, l'accompagnement à la (ré)insertion des personnes en difficultés particulières d'emploi est plus directement tourné vers le travail : il s'agit davantage de préparer à l'exercice d'un emploi à plein temps, dans un cadre collectif, et de permettre ainsi l'accès à un statut social fondé sur l'occupation durable de cet emploi. C'est a priori typiquement le cas des entreprises d'insertion où l'accompagnement « social » en continu est étroitement lié à l'activité productive et au cadre de l'entreprise.

On ne peut toutefois parler de rupture entre ces types d'accompagnement. La force de l'articulation entre l'accompagnement réalisé par la principale entreprise d'insertion en IDF et celui de l'association intermédiaire du même ensemblier en témoigne. Elle provient du fait qu'on y retrouve fréquemment les mêmes publics à des moments différents de leur histoire et notamment des jeunes adressés là par le service de prévention, qui ont « grandi », mais qu'il n'est pas si facile d'abandonner après 25 ans, même s'ils ne participent plus des mêmes « programmes ». Le type de relations induites par la succession des dispositifs a été étudié en 1997 par un anthropologue, à partir d'une commande des initiateurs de cette action locale⁴³. Celui-ci pointait, de manière parfois abrupte, de multiples contradictions, notamment entre une volonté d'*aider les jeunes*, au risque de les enfermer dans l'assistance (en permettant aussi à la structure de perdurer), et celle de les faire accéder à l'autonomie par la qualification et des expériences professionnelles utilisables hors de « la vie de la cité », conçue comme un véritable « écosystème » où l'aide des éducateurs est entièrement intégrée dans les stratégies de « *cueillette* », sinon de (sur)vie des « jeunes ».

Cependant, pour casser cette dialectique enfermante, dont ont conscience les éducateurs (et que l'auteur du rapport déploie en se polarisant peut-être à l'excès sur cette grille d'analyse), l'ancien responsable de l'EI nous a expliqué comment il avait fait le choix de positionner la structure d'abord comme une entreprise classique et d'éviter de s'afficher comme entreprise d'insertion, non seulement pour les clients (susceptibles d'être rebutés par l'étiquette « insertion ») mais aussi et surtout auprès des jeunes eux-mêmes.

« Nous, on s'est définis comme étant un outil au service des éducateurs. En se demandant assez rapidement : comment est-ce qu'on peut professionnaliser un peu la boîte et faire que les jeunes arrivent sur un vrai métier ? Ça a été aussi l'idée de leur permettre d'aller vers de la formation reconnue et qualifiante. Il fallait que Bâteco ne soit pas aux yeux des jeunes l'entreprise poubelle où on va quand on ne peut pas aller autre part. Ça veut dire qu'il faut avoir des marchés valorisants, donc c'était aller vers des super hôtels, des trucs comme ça, parce que dans les quartiers - ça peut aller très, très vite - vous allez vers une entreprise d'insertion: "tu es vraiment bon à rien mon pauvre garçon". C'est un peu l'image de l'entreprise d'insertion. Et bien, non, nous, l'idée c'est de transformer cette affaire-là en permettant aux jeunes de passer un CAP. "Ah oui, tu vas sur Bâteco mais alors, derrière, tu sors avec un CAP en peinture. C'est vachement bien." Un CAP, c'est un diplôme, c'est reconnu, on retourne vers l'école où on était très, très mal vu et, en plus, on y réussit un diplôme ; donc, symboliquement, c'est assez fort. Donc, grâce à Bâteco aussi, on peut aller vers l'auto-école, parce qu'on gagne des sous, donc passer un permis, enfin bon... il y avait tout ça. C'est super important, cette affaire d'image. Pour que l'image de Bâteco ne soit pas une sous-entreprise. C'est un peu ça, quand même, du sous-travail pour les pauvres... Bref. C'est pour ça qu'on a très rapidement arrêté de parler d'entreprise d'insertion, à la fois au client parce que si, à un client, que ça soit un privé qui a sa petite maison, vous commencez à lui parler d'entreprise d'insertion, il vous dit: "Voilà, je vais me faire dévaliser!", donc il vous regarde un peu les yeux écarquillés quand il voit la bande de lascars arriver, et si vous avez décrit l'affaire comme étant une entreprise d'insertion, dès le départ, il se dit: "Ouh la la!"... Alors que, si vous la présentez comme une entreprise, les

⁴³ L'auteur (Ténoudji, 1997) a analysé des discours des éducateurs, des cadres et de « jeunes » passés par l'EI. Si son rapport a provoqué de vives réactions de la part des éducateurs et des cadres de l'EI, au point que sa sortie a été bloquée, il nous a malgré tout été communiqué par le dirigeant du service de prévention sept ans après.

jeunes, eh bien, ils sont en formation, vous laissez imaginer ce qu'il veut. En apprentissage, ou quoi que ce soit, il n'y pas de souci, mais cette affaire de stigmatisation des publics, que ça soit dans les entreprises, chez des privés, etc... c'est pour ça que, très vite, on s'est rendus compte que pour bien faire, il ne faut pas en parler. Et que le rapport est beaucoup plus sain parce que, sinon, il est biaisé dès le départ. Donc, très vite, on a arrêté. On est une entreprise de peinture et d'espaces verts. On est allé vers les qualifications, qualibat... enfin, tous ces trucs de reconnaissance par la profession, c'est très important : être reconnu par la profession pour être reconnu par les clients, voilà. Et ce qui fait que ça avait un effet évident sur le jeune. Un, ils se forment, ils sont dans une entreprise qui est reconnue, donc ça veut dire que quand ils sortent avec un CV où il y a marqué : entreprise Bâteco, il n'y pas marqué : association je ne sais pas quoi, d'insertion. Enfin bref, du sous-travail. Donc, ça, c'est l'intégration... ».

Et alors, la dimension sociale ? La logique, comment vous réussissez à l'articuler, vous êtes une entreprise comme les autres, complètement ?

Ce n'est pas parce que sur la forme vous êtes comme les autres, que dans les modalités d'accueil, vous n'accueillez pas des jeunes qui sont des jeunes issus des quartiers, etc. c'est deux choses complètement différentes. Après, de la même manière, moi, quand je suis arrivé, j'étais vachement naïf aussi sur : en effet, c'est un jeune, attendez, il est en difficulté, il est absent tel jour mais ... OK, deuxième jour, OK le troisième jour, il m'explique, oui, c'est évident. On a tous été comme ça au départ et après, au bout d'un moment, on se rend compte que ce n'est pas un service à lui rendre à ce garçon. La seule chose qu'il attend, et la manière de le respecter pour reprendre leur problème de logique, c'est de dire: « Attends, tu es absent une journée, avertissement, terminé quoi. Basta ». (...) Il faut qu'il y ait une explication, qui soit claire et il faut qu'une règle soit posée, avec une sanction qui soit donnée. Voilà.

La sanction c'est la suspension ? Le licenciement ? Son salaire ?

*Un avertissement, tout bêtement. **Retrait sur salaire déjà, c'est évident.** Bien souvent, un gars il vous dit : "je suis pas là tel jour, mais j'ai prévenu". Je dis: "attendez, les gars, vous avez un justificatif ?". Il y a deux choses. Il y a à la fois prévenir, voilà, ça, c'est l'acquisition des codes sociaux, c'est-à-dire que, dans une entreprise, il y a un certain nombre de codes à respecter. Et notre boulot, c'est cela, avant tout. **Il faut que, le jeune, il sache qu'en effet dans une boîte non seulement on prévient mais aussi que quand on est malade, il faut un arrêt de travail. Signé par un médecin.** Moi, je ne suis pas médecin, je ne peux pas dire si il est malade ou pas. (...) ».*

Nous avons dans cet extrait un bon exemple de la dialectique de l'insertion par l'activité économique, en particulier dans les structures opérant sur le secteur marchand, tenues à la fois par des contraintes économiques et des clients à satisfaire et par leurs projets d'accompagnement (à durée limitée) dans l'emploi, d'acquisition des « codes sociaux » et de professionnalité certifiée par des diplômes en vue d'un accès à un emploi « normal ». Les acteurs de l'insertion, à tous les niveaux, semblent d'ailleurs ressentir constamment la tension constante entre ces deux pôles qui s'exprime par exemple à plusieurs reprises dans le même entretien. Ainsi :

- Le directeur du service de prévention, présent lors de l'entretien, affirme que la différence avec une entreprise « normale » réside finalement, dans le fait qu'après un licenciement pour faute, comportement inadapté ou non respect des « codes sociaux », un jeune peut être repris deux ou trois mois après ; il est immédiatement contredit par l'ex-dirigeant de l'EI qui explique, lui, que « *cela, ça ne marche jamais. Ça n'a jamais marché. Parce que le jeune, deux mois après, il est parti sur autre chose et ce n'est même pas la peine de réessayer* ».

- Le même « patron » d'entreprise explique un peu plus tard : « *il y a aussi une critique sur Bâteco, c'est que, même si on dit que ça n'est pas une entreprise d'insertion, personne n'est dupe, enfin... les clients sûrement, mais pas les jeunes. Ils savent bien que, là, ils peuvent nous la faire social de temps en temps* ».

- Enfin, il souligne lui-même encore plus directement les contradictions mêmes de l'idée d'insertion d'activité économique : « *N'oubliez pas que l'entreprise d'insertion, c'est d'une violence totale. On prend grosso modo soi-disant les moins bons, et au bout d'un certain moment, on leur dit: "attends, vieux, t'es bon, mais maintenant tu peux aller bosser". C'est exactement à l'opposé de la logique dans laquelle tout le monde a été formaté et éduqué. Il est bon, donc dehors. Alors, ça met tout le*

monde en porte à faux, les encadrants ont bossé comme des fous pour former quelqu'un pendant un an, et à partir du moment où il commence à être formé et qu'il commence à être bon, où on commence à pouvoir s'appuyer sur lui, stop. Pour le jeune: "Il s'est donné du mal et machin" et il est tellement bon qu'on lui dit : dehors. Enfin, c'est quand même hallucinant cette affaire-là ».

Au-delà de ces contradictions internes communes à l'ensemble du secteur de l'IAE, il aura pourtant été en mesure d'insuffler une logique directement professionnalisante, en utilisant deux leviers :

- l'embauche d'encadrants *« qui n'étaient plus des bricoleurs ou des gens qui venaient faire de la peinture comme ça, mais des professionnels qui avaient un CAP »* ;
- l'embauche d'un professeur enseignant par ailleurs en lycée professionnel et inscrit dans les réseaux du GRETA :

« On s'est rendu compte que, les jeunes, ils venaient pour bosser et qu'en plus qu'ils s'intéressaient au métier, à un moment donné, en se disant : "Tiens, c'est bien, la peinture, j'en ferais bien mon métier". Ce n'était pas le pari au départ ; le pari c'était de les mettre au travail, ce n'était pas la même chose. Et c'est à partir du moment où il y a eu un intérêt pour le métier et, moi, je les tanne vachement sur cette affaire-là, sur la différence entre le boulot et le métier, sur l'acquisition des savoir-faire, l'apprentissage et tout ça, qu'on s'est dit qu'il fallait rebondir là-dessus. Et c'est le chef d'équipe qui leur a dit: "mais attends, si tu veux aller vers ce métier, il faut avoir un diplôme, il faut avoir un CAP" et c'est comme ça qu'après, on a constitué un petit groupe et qu'on a embauché un prof et qu'on leur a permis de passer le CAP en candidat libre, tout bêtement. C'est uniquement par le biais de ces encadrants qui avaient une légitimité professionnelle. (...) Et puis, pour ces mêmes, c'était aussi une obligation déguisée. C'est-à-dire soit ils restaient, ils bossaient sur le chantier, parce qu'on a quand même incité à ça, soit ils pouvaient être au CAP. Il y a des fois, quand il fait froid sur le chantier, il vaut mieux être au CAP ».

L'accompagnement a alors aussi consisté à continuer à aider les jeunes, en leur ouvrant des perspectives et en leur permettant de se projeter dans un avenir autre que celui de l'aide sociale et de la vie du quartier, mais aussi, plus concrètement, en les encadrant dans leurs recherches d'emploi. Car ce travail d'inculcation d'une culture du travail et de codes sociaux minimaux indispensables à maîtriser aussi lors des entretiens d'embauche est un travail de longue haleine :

« Les codes, c'est essentiel. On les préparait, avant, en disant : "Et bien, tu n'y vas pas avec la casquette de travers, avec le machin... on prépare les entretiens". C'est tout ! Enfin, il ne faut pas oublier que ces mecs-là, ils sont enfermés dans leur quartier, qu'ils n'ont jamais rencontré d'autres adultes que quelques éducateurs, les juges et les flics et qu'à partir du moment où on leur permet de rencontrer un peu d'autres gens, justement des profs qui ont envie de communiquer un peu avec eux, des employeurs, etc. eh bien, ils se rendent compte que ce n'est pas aussi terrible, les entreprises, ce n'est pas aussi terrifiant que ça, et qu'en respectant un peu les codes... Parce que ces mecs-là sont tout aussi intelligents que d'autres. Simplement, nous, on a été à un Forum la dernière fois pour des jeunes qui sont en qualification, il y en a quand même 90 % qui sont blacks ou beurs. Donc il y a un problème, quand même, d'acquisition de ces codes qui est clairement posé. Ils ont toutes les compétences intellectuelles pour comprendre cette affaire-là ; simplement ils ne savent pas trop comment se positionner. (...), C'est essentiel : quand ce sont des boulots de bas niveau de qualification, il faut être sérieux ».

Pour le public que nous avons rencontré dans les EI de l'Est, plus varié, les problèmes sont moins liés à l'absence de maîtrise des « codes sociaux », même si Monsieur K. observe *« qu'il y a un public qui ne sait pas que, dans une entreprise, il y a des règles, des horaires, une discipline à observer »* et conçoit aussi le passage en EI comme un *« temps d'entraînement »*, de *« remise en état »*, où les gens peuvent découvrir ou redécouvrir la ponctualité, la rigueur, le respect de l'ordre et de la hiérarchie sur lesquels il insiste beaucoup, en évoquant la *« culture du travail »*⁴⁴.

La plus grande taille de Usine (plus de cinquante salariés), son inscription *de facto* sur un marché très concurrentiel et sa position de sous-traitance, en font certainement l'entreprise d'insertion que nous avons rencontrée la plus proche d'une entreprise normale. Son site internet ne signale

⁴⁴ N'oublions pas « l'ambiance » protestante et, même pour certains responsables, les attaches directes.

d'ailleurs que marginalement son statut d'EI, vantant bien plus sa réactivité et son adaptabilité offerte par des équipements techniques et des moyens humains présentés uniquement sous la forme de « sept encadrants / trois permanents et cinquante salariés ». Nous verrons d'ailleurs qu'en dépit de la présence d'une assistante sociale à plein temps (également chargée de formation) pour s'occuper du volet insertion, dont l'action et « l'écoute » ont été soulignées par toutes les personnes rencontrées, le certificat ISO obtenu en 2001 a occasionné de nombreuses critiques de la part d'anciens salariés en insertion sur le plan de l'accompagnement social. Plusieurs événements ont pu ici se conjuguer, au-delà des efforts faits pour accéder à cette norme de qualité, pour expliquer les discours contradictoires que nous avons recueillis sur les changements impulsés cette année là : un changement de directeur, semble-t-il moins « à l'écoute » et plus soucieux de trouver des marchés et d'assurer une rentabilité plus élevée à son entreprise ; mais aussi un renouvellement de l'encadrement, constitué auparavant de personnes anciennement en insertion et embauchées par la structure à la fin de leurs deux années d'agrément. Le discours critique tenu par un certain nombre d'usagers sur l'inutilité de contrats d'insertion qui ne durent que deux ans et s'avèrent sans perspectives (de fait, rares sont les personnes qui ont maintenant un emploi stable parmi celles, passées par l'EI, et que nous avons rencontrées) et sur l'exigence de rentabilité contribuant à dégrader les conditions de travail qu'aurait impulsées le nouveau directeur peut ainsi trouver paradoxalement sa source dans le recentrage de l'entreprise sur un public « plus » en difficulté (d'où des départs de la structure avant la fin du contrat plus fréquents) et une volonté de rotation plus élevée (en n'embauchant plus les personnes en CDI à l'issue de leurs deux années). Pourtant, l'accompagnement des usagers passe par l'écoute attentive d'une assistante sociale et les multiples informations qu'elle dispense (aussi bien en ce qui concerne la sécurité dans l'entreprise qu'en termes de recherches d'emploi, d'aides à l'écriture de CV ou de lettres de motivation) mais aussi par un partenariat étroit avec l'agence locale de l'emploi. Une conseillère se rend ainsi tous les mois dans l'entreprise, les formations qualifiantes semblent à l'honneur depuis deux ans comme débouché aux deux années d'insertion, et les offres de l'agence sont régulièrement affichées dans l'entreprise⁴⁵.

De même, une ferme biologique (La Ferme), dirigée par une congrégation religieuse, qui accueille en effet des sortants de prison⁴⁶ et apparaît aux yeux de *Maurice* comme une entreprise « *comme les autres, parce qu'il y avait quand même une productivité, comme une entreprise qui devait faire tourner sa boîte, avec de l'argent qui rentre* », assure bien un suivi lors de la fin des contrats. Maurice, qui dit y avoir accepté un emploi « *pour avoir du travail, pour me relancer, pour espérer avoir de nouveau des choses à la clé* », en a témoigné.

Le cœur de projet de cette structure semble marqué par un encadrement strict, à partir d'un travail de la terre associé à des tentatives de commercialisation (marchés, mais aussi vente à domicile – les produits pouvant être commandés par téléphone et même internet et ensuite livrés aux particuliers). Pour *Benoît* (environ 50 ans, licencié après 27 ans dans une grande entreprise, où il a travaillé à la production puis aux archives, dépressif depuis une vingtaine d'années et reconnu travailleur handicapé par la Cotorep en 2001), l'aide y est clairement multidimensionnelle : « *Je faisais beaucoup du conditionnement et aussi de la livraison et il fallait aussi des fois faire de la cueillette, à proximité de la ferme ou dans les champs : les haricots, les salades, etc.* ». Même si « *c'était un travail qui ne me convenait pas trop, ça m'a beaucoup apporté* » poursuit-il, décrivant ainsi le type d'accompagnement réalisé par la structure :

« *C'était, disons, la mentalité ; c'était totalement différent que dans l'entreprise. Dans l'entreprise, il y avait eu plusieurs vagues de licenciements, donc l'ambiance s'est dégradée, chacun pensait à ses propres intérêts et disons que dans la Ferme, c'était beaucoup plus..., on essayait quand même de former une*

⁴⁵ Voir de ce point de vue l'étude monographique réalisée sur une EI dans la même région par Claren (2005) qui fait une analyse pénétrante d'une procédure mise en place en partenariat avec l'ANPE, celle des EMT (évaluations en milieu de travail), dont on nous a parlé à Usine mais que nous n'avons pu approfondir.

⁴⁶ Ou même, pendant un temps, des personnes en conditionnelle, y logeant la semaine et pouvant partir le week-end, une partie de leur peine pouvant consister à y travailler, comme l'a expliqué un ancien usager (cette expérience a en fait tourné court : « *il y a eu trop de problèmes, alors Sœur B. a arrêté avec les détenus* »).

équipe, il n'y avait pas cette rivalité, on était peut-être plus proches les uns, les autres que dans l'usine. C'est ce que j'ai ressenti, moi, et c'est peut-être pas vrai pour les autres. (...) Ils nous proposaient aussi des formations, il y avait un monsieur qui est venu pour nous préparer, disons, pour l'après, dans la recherche du travail, comment avoir les entretiens, c'était surtout sur la communication. C'était un peu pareil que quand on était en convention [de conversion]».

La question de la durée de son travail à la Ferme s'est plusieurs fois posée :

« À la Ferme, c'était des contrats de quatre, huit et puis douze mois, alors, chaque fois, quand il y avait le renouvellement du contrat, je faisais un peu des problèmes, je voulais arrêter et puis ils m'ont quand même poussé à continuer et, en fin de compte, c'était peut-être quand même bien que j'aie fait ces deux ans à la Ferme (...). J'ai quand même gardé un bon contact avec eux : tous les ans ils font une petite fête, des portes ouvertes, et il faut leur donner un coup de main. J'ai de bons souvenirs de la Ferme ».

L'accompagnement se traduit par un suivi, à l'occasion duquel, cette fois, la coordination entre la structure, l'ANPE et un prestataire a semblé efficace en dépit d'un accident malencontreux :

« Quand j'étais presque au bout du contrat, on m'a mis en rapport avec une personne de l'ANPE. On s'est mis d'accord pour que je fasse un bilan de compétences et alors, en même temps que je travaillais à la Ferme, j'avais une demi-journée de libre, je m'arrangeais avec la Ferme pour cela. Mais alors, en août, c'était presque la fin du contrat à la Ferme et il m'est arrivé un petit malheur, j'ai fait un petit match de foot, je voulais faire comme les jeunes, je suis tombé et je me suis cassé le poignet. Alors, tout le mois d'août, je n'ai pas travaillé et j'ai aussi arrêté le bilan de compétences parce que je ne pouvais pas écrire. Après, j'ai repris le bilan de compétences ; d'ailleurs, la sœur B. a dit : "vous avez terminé votre contrat un peu en queue de poisson" parce qu'elle voulait faire cette extension de contrat. Mais ça, moi ça m'arrangeait d'avoir le poignet cassé parce que c'était en période de canicule et ça m'a permis de ne pas travailler. (...) Donc, fin septembre, j'ai recommencé le bilan de compétences et puis, en même temps, l'AISP⁴⁷ proposait une formation de retour à l'emploi par alternance. C'est une association aussi qui est dans le bâtiment de l'ANPE⁴⁸. Alors, la personne m'a proposé si ça ne serait pas mieux d'être en groupe que d'être tout seul. Il fallait répondre à deux critères pour intégrer cette formation : on devait être chômeur en longue durée ou avoir une reconnaissance de travailleur handicapé ; comme j'avais une reconnaissance de travailleur handicapé, je pouvais intégrer cette formation ».

Pourtant, ce parcours sera considéré dans les statistiques comme un échec puisqu'il est encore au chômage un an et demi plus tard, alors qu'aux yeux de Benoît, il n'en est manifestement pas un : en effet, indépendamment de sa situation, il a le sentiment d'avoir trouvé sa voie dans le domaine de l'aide aux personnes âgées ou handicapées, et est aujourd'hui en attente d'une demande de CES auprès de la DRTEFP dans un établissement médico-psychologique.

Quand il se retourne sur les étapes successives de son parcours, Benoît les relie également à sa foi, dont il a longuement parlé comme d'un soutien indispensable, concluant : *« c'était des petits ponts, suite à mes problèmes de santé [dépression], ça m'a permis de travailler et en même temps j'ai pu évoluer. C'était un problème assez long et ça m'a aidé à avancer ».*

Ce dernier témoignage nous donne une nouvelle indication sur le décalage qui peut parfois être repéré entre le bilan du parcours d'insertion dressé par l'ANPE, par les structures, et enfin par les personnes elles-mêmes qui peuvent être parfois déçues, mais, à l'inverse, trouver leur compte dans des « bénéfices » que les statistiques ou même les simples bilans comptables ont du mal à prendre en compte. Il est donc temps de s'intéresser de plus près aux attentes et aux types d'usage.

⁴⁷ Association d'insertion sociale et professionnelle : un prescripteur associatif potentiel vers l'IAE et un prestataire de l'ANPE.

⁴⁸ Il s'agit de la « maison de l'emploi ».

2. ATTENTES ET TYPES D'USAGE DE L'IAE PAR LES CHÔMEURS

L'analyse des attentes des usagers envers le service public de l'emploi a déjà été esquissée à la fin de la partie précédente. C'est davantage ici sur celles qu'ils expriment envers l'idée d'emploi et notamment d'emploi aidé, qui ne sont évidemment pas sans relation avec le « cœur de projet » des structures qui les accueillent, que l'on se penchera. Une de nos hypothèses est en effet que la réussite de l'insertion, aux yeux des usagers mais aussi des accompagnants, dépend dans une grande mesure de l'adéquation entre d'une part les modes d'usage des contrats d'insertion par les salariés (qui découlent de ces attentes), et d'autre part le « cœur de projet » des structures⁴⁹. De ce point de vue, l'orientation d'une personne vers telle structure plutôt que telle autre serait primordiale.

2.1. Prescriptions, orientations et « débrouillardise » : mode d'entrée en contact avec les structures et attentes en termes d'insertion

Le fait d'avoir été orienté vers une SIAE sur une prescription venant d'éducateurs de rue ou d'autres institutions (en particulier l'ANPE bien sûr), ou d'avoir soi-même « déniché » ces emplois, via des réseaux familiaux ou personnels, joue sur les attentes qu'expriment les personnes à l'égard de leur passage par une SIAE. On peut ainsi se demander si le fait d'avoir une première prise de contact par un canal institutionnel plutôt que, par exemple, par un ami ou un membre de sa famille, contribue à une prise de conscience plus claire à la fois :

- de la nature de structures qui ne sont pas des entreprises comme les autres ;
- des objectifs d'une embauche qui ne vise pas simplement à procurer un emploi, au sens classique, c'est-à-dire à garantir un salaire en échange d'une production ou d'un service ;
- des caractéristiques propres à des emplois qui sont, en raison des objectifs mêmes de l'embauche, limités dans le temps et qui se veulent adaptés à des personnes « en difficulté », dotées souvent d'une faible qualification et de peu d'expérience professionnelle, marquées aussi, bien souvent, par une trajectoire antérieure chaotique ou une expérience exclusive de la précarité.

La prise de conscience de la spécificité des structures d'insertion peut porter sur l'un de ces éléments et pas sur l'autre. Ainsi, quelque soit le mode d'entrée en contact des personnes avec les structures, c'est à partir d'une distinction reposant sur la notion d'insertion que l'on construira une première opposition entre deux types d'usage. Toutes les personnes rencontrées ont été prévenues que le contrat qu'elles signaient était à durée limitée ; souvent elles signent d'ailleurs plusieurs contrats, la durée totale n'excédant pas deux ans, sauf lorsqu'elles effectuent très peu d'heures dans les AI, pour lesquelles la procédure d'agrément n'est déclenchée qu'au-delà d'un certain nombre d'heures. Aucune des EI rencontrées, par exemple (mais il en est de même dans les chantiers), ne fait signer des contrats de deux ans ; c'est une succession de contrats de trois ou quatre mois, puis six ou neuf mois et enfin un an à dix-huit mois, pour les plus longs, qui sont signés, constituant autant de moments, pour les dirigeants et encadrants de la structure, de vérification que la personne, à la fois, convient bien et n'est pas encore en mesure de trouver d'autres emplois. Ces moments n'ont pas, semble-t-il, été vécus trop difficilement par les personnes, bien qu'ils constituent autant de mises à l'épreuve possibles de leurs comportements, les inscrivant, là aussi, dans une certaine précarité. Pour autant, même si elles sont apparues marquées la plupart du temps par le caractère particu-

⁴⁹ Il s'agit, là encore, d'une réussite qui ne correspond pas forcément aux critères traditionnels de mesure de l'efficacité des politiques de l'emploi, qui l'évaluent essentiellement en termes de sortie vers l'emploi stable ou de formation qualifiante. Le Ministère de l'emploi, par l'intermédiaire de ses services statistiques de la Dares, par exemple, place les emplois hors SIAE et les formations sous la rubrique de réinsertion réussie (Dares, 2003).

lier des emplois⁵⁰, on peut opposer celles qui témoignaient clairement de ce qu'elles avaient compris qu'en entrant dans ces structures, elles s'étaient inscrites dans un processus d'« insertion sociale et professionnelle » à celles qui, dans le cours de l'entretien, ne faisaient pas spontanément référence au concept d'insertion lorsqu'elles rendaient compte de cette expérience.

De fait, la plus ou moins grande prise de conscience de la spécificité de ces emplois reposera en réalité sur trois facteurs :

- l'accent mis par l'agent orienteur (ANPE ou autre) sur l'un ou l'autre aspect : il pourra par exemple insister sur le projet ou sur l'opportunité à saisir ;
- le cœur de projet de la structure que la personne sera amenée à découvrir progressivement ;
- la capacité de la personne à « entendre » à un moment donné le « diagnostic » que l'orienteur porte sur elle et à s'approprier les objectifs qu'on lui fixe : cette capacité est bien sûr en principe évolutive.

Nous pouvons à ce stade donner quelques exemples de la manière dont ils se combinent.

Nicole, retient par exemple de l'idée de réinsertion, d'une part la dimension sociale que fait valoir l'agent ANPE, et d'autre part l'expérience que représentait ce contrat d'insertion, distinguant par là ce dernier des multiples CES qu'elle a occupés et qui ont été, jusqu'ici les seuls « petits boulots » qu'elle a trouvés :

« J'ai vu que je n'avais pas le choix. J'ai dit : "Bon, tant pis, travailler dans une boîte de réinsertion, on verra après ce que ça va donner, quoi ! " Ce n'était pas un meurtre d'aller travailler dans une boîte de réinsertion. Et ça m'a quand même aidée à m'en sortir au niveau financier. (...) Elle m'a expliqué [l'agent ANPE] ce qu'était pour eux l'insertion : c'était gagner plus, aider à s'en sortir quand on a des problèmes financiers ; on aide à payer les dettes, si on a des retards avec le loyer, l'électricité, le gaz, tout ça. (...) C'était aussi pour me donner la chance, c'est ce qu'on m'a dit, pour me donner la chance de voir ce que c'est que de travailler en temps complet. Moi, depuis que je suis sortie de l'école, je ne faisais que du mi temps. Alors, lui, il voulait faire l'expérience pour voir si ça me plairait de travailler à temps complet ».

Bernard (une trentaine d'années, Île-de-France) différencie également les emplois qu'il a occupés dans sa trajectoire, n'intégrant la notion d'insertion qu'à partir du moment où il a été aidé et accompagné.

Distinguer les CES : une question d'orientation et d'accompagnement

Titulaire d'un BEP de comptabilité, Bernard a exercé des petits boulots très courts (vendeur dans des boutiques, sur les marchés) et, plus longuement, du secrétariat comme CES en 1993-1994, au sein du village où il vivait chez ses parents : *« j'ai joué les secrétaires, je faisais l'accueil dans une association de parapente, sans jamais réellement bouger de mon petit endroit »*. Presque illettré (*« j'ai perdu mes acquis »* explique-t-il), il a ensuite connu une longue période de chômage, finissant par s'inscrire au RMI. C'est alors qu'intervient une association d'aide aux Rmistes, incarnée par *« une dame, qui est venue »* (il ne fait état à ce moment d'aucune démarche active de sa part), *parce que cela faisait trop longtemps que j'étais au chômage*, lui trouvant *« deux trois entretiens d'embauche en tant que postes d'insertion »*.

Le premier essai, pour du secrétariat dans une école primaire à C., assez loin de son village mais à laquelle il pouvait accéder grâce à l'obtention récente du permis de conduire, n'a pas été concluant :

« Donc l'association m'avait envoyé ici ; comme elle connaissait très bien la personne, elle m'a dit : "On va essayer" ».

C'était un poste d'insertion ça ?

⁵⁰ Notamment quand elles s'appliquaient le sigle qui ne devrait désigner que le type de contrat. On dira ainsi : *« j'étais CES ou CEC »* aussi couramment qu'*« en CES »* ou *« en CEC »*.

C'était un poste d'insertion et c'était à mi-temps. Eh bien, c'était un CES si vous voulez. D'accord ? Donc, à partir de là, j'ai testé... bon, ça n'a pas marché à cause du français. Voilà. J'avais fait beaucoup de fautes et j'avais mis trop de temps à taper à la machine ».

Bernard explique ensuite comment, à la suite d'un nouvel entretien, on lui propose une formation de technicien informatique qui entre dans un projet de « réinsertion » et se déroule de manière plus positive :

« Monsieur H. a vu que j'avais des bonnes possibilités, donc j'ai accepté tout de suite et ça m'a fait un peu plus de six mois de formation au total. A partir de là, j'ai réattendu un petit peu, parce qu'il m'avait proposé de venir en tant que société de réinsertion, il m'a proposé une place dès que c'était ouvert, et c'est ce qui s'est passé, quatre à cinq mois après ».

Il est intéressant alors de noter comment, au moment de l'enquête, Bernard distingue bien « poste d'insertion » et simple CES :

« En fait, quand vous êtes arrivé à INFOTECH, c'était votre tout premier poste d'insertion ?... »

Ah oui, tout à fait, c'est mon premier poste d'insertion parce que moi je n'ai fait que des CES. Enfin, j'ai fait un CES... et puis après des petits boulots. »

Et donc ici c'était aussi un CES au début ?

Ici ? Ah non, c'était un poste d'insertion ».

Si on reconstruit la carrière de Bernard telle qu'il le fait lui-même rétrospectivement, nous avons donc :

- un CES « de jeunesse » qui n'est absolument pas assimilé à un emploi d'insertion,
- une période de chômage coupée de petits boulots ;
- un essai infructueux pour un CES assimilé cette fois à un emploi d'insertion ;
- un véritable emploi d'insertion dans une EI.

Ce qui fonde la distinction entre, d'une part, les petits boulots et le premier CES (qui l'a marqué parce qu'il était relativement stable - il a duré une année entière) et d'autre part, le second CES (celui qu'il n'a pas obtenu) et l'emploi en EI, c'est d'abord que ces deux derniers emplois ont été l'objet d'une prescription, ressentie comme une aide (celle de la dame de l'association d'aide aux Rmistes qui « est venue »). C'est ensuite, au moins pour le dernier emploi, l'accompagnement qui prolonge le sentiment d'être soutenu (Bernard louera même à plusieurs reprises et avec force la qualité de l'accompagnement dont il a bénéficié par les encadrants de l'EI, dont il est devenu lui-même un permanent au bout de deux ans).

À l'inverse, *Henriette* a été heurtée par le décalage qui lui apparaît progressivement entre le principe de l'entreprise d'insertion, telle qu'elle le concevait, (à Usine) et ce qu'elle vit personnellement :

« Moi, à l'ANPE, on m'a dit que c'était donc une usine d'insertion, qu'il fallait venir travailler. Point. Mais ils ont omis de dire certaines choses qui sont intéressantes pour nous.

Normalement c'est pour prendre des gens qui sont en difficulté donc... ?

Ah ben là, on voit bien, on vous montre bien que vous êtes en difficulté ! (...) Je veux dire qu'une entreprise, comme ça, d'insertion, déjà quand on accueille les gens, on devrait leur expliquer ce que c'est, essayer de tirer parti du meilleur d'eux-mêmes et ne pas t'agresser au point d'accueillir le plus mauvais d'eux-mêmes. Vous voyez ce que je veux dire ? C'est ça l'idée, ça serait d'accueillir le meilleur de chacun, voilà et pas de dire : "Travaille! Travaille!". À partir du moment où l'on sait qu'on est là pour travailler, c'est pas en me disant : "Travaille! Travaille! Travaille!", que je vais faire un meilleur effort. Au contraire, c'est en me disant : "écoute, on fait ça comme effort pour vous, essaye de faire un effort toi aussi", et voir dans quelles conditions je suis ce jour-là ! Pas tous les jours, l'usine n'est pas là pour pen-

ser tous les jours à ça, c'est clair, mais quand vous voyez qu'il y a quelque chose qui ne va pas, essayez de comprendre le pourquoi et le comment ».

Enfin, Hilaire, déjà déçu par le suivi en ASI, et qui a été adressé à une association intermédiaire (E.) par une assistante sociale, sans trop savoir de quoi il s'agissait, l'est à nouveau par le très maigre résultat en matière d'emploi.

« E., des centres comme ça, tu peux aller t'inscrire. Il y en a certains où je me suis inscrit, mais ce sont des structures ils ne suivent pas personnellement, je ne suis pas suivi personnellement C'est-à-dire que ces centres, s'il y a quelque chose, par exemple, un poste quelque part, ils peuvent t'appeler pour travailler. E. c'est comme l'intérim. Avec E, j'ai travaillé un jour mais c'était de nuit. C'était un inventaire. De 22 heures à 5 heures du matin. (...) Ils m'ont dit: "bon, ça c'est bien passé". Je suis toujours inscrit. J'ai essayé de les appeler. Ils disent qu'ils n'ont rien. (...) La première fois que je suis allé là-bas pour l'entretien avec mon dossier et tout, on était un groupe de personnes au moins de sept, tu passes comme si c'était un entretien et vous parlez de tout. (...) La dame, elle nous a dit: "bon, ici, il n'est pas dit qu'on va vous trouver du travail". C'est ce qu'elle a d'abord dit dès le départ: « continuez à faire vos recherches en dehors d'ici mais nous, s'il y a quelque chose, on va vous appeler ». (...) La dame, elle nous a d'abord dit ça, qu'il ne faut pas qu'on pense qu'ils vont vraiment faire quelque chose pour nous... non. On continue à faire nos recherches en dehors de là mais eux s'ils ont quelque chose, ils vont appeler. Donc tu pars, il ne faut pas rester avec un espoir que, comme tu es inscrit, ils vont t'appeler demain ou après-demain. (...) C'était une stagiaire de l'assistante sociale qui m'avait envoyé, elle avait regardé dans une liste et puis elle a vu « association intermédiaire », je ne sais pas ».

L'hypothèse ici émise – lorsque les personnes sont orientées par une institution, ils ont plus de chance d'avoir conscience d'être inscrits dans des parcours d'insertion et d'exprimer des attentes particulières (parfois déçues) envers les structures en termes d'accueil, d'accompagnement, de suivi – est cependant à nuancer. Non seulement le degré et la forme de cette conscience sont très divers, mais encore nous avons rencontré un cas où, à l'inverse, l'orientation par l'ANPE a conduit la personne à penser, au contraire, obtenir un emploi « normal », tant l'ANPE n'a pas vocation *a priori*, pour Samira, passée par Tertio en IDF, à orienter vers le domaine de l'aide sociale.

Le pendant de ce cas de figure, lorsque les personnes trouvent par elles-mêmes (ou du moins disent trouver par elles-mêmes) ces emplois particuliers, demande à être explicité. Il ne s'agit pas de dire qu'aucune institution n'est alors intervenue dans ce processus, ne serait-ce que dans la mesure où l'agrément de l'ANPE a toujours été nécessaire et a, parfois (en IDF) sinon le plus souvent (à l'Est), impliqué un diagnostic de sa part, c'est-à-dire une rencontre avec un conseiller. Mais on a vu que l'agrément a pu être accordé après (ou au moment de) l'embauche (pour la région IDF étudiée, respectivement dans un tiers des cas à chaque fois selon les chiffres des agences ANPE). Les personnes témoignent alors d'une mise en relation et d'une entrée en contact avec la structure par des réseaux personnels ou familiaux qui impliquent, bien souvent, une moindre conscience d'être en insertion et de ce que cela représente. La distinction entre emplois « normaux » et emplois d'insertion est alors spontanément absente de l'entretien, et n'apparaît souvent, lorsqu'une interrogation est exprimée explicitement par nos soins sur ce point, sans qu'un sens ou une portée particulière lui soit associée, au contraire des cas examinés précédemment.

Emplois « comme les autres », emplois « dus », ou emplois « d'insertion » ?

Fodé, 23 ans, a d'abord d'une association intermédiaire en IDF (Tertio) un usage instrumental adossé à une tradition familiale qui se transforme après un accident de vie⁵¹.

« J'ai fait un BEP comptabilité, mais, en fait, je n'ai pas fini, ils m'ont viré. J'ai eu des histoires avec des jeunes, à cause de la guerre des quartiers. Alors je me suis fait renvoyer et je n'ai pas pu finir les derniers mois (...) J'ai arrêté sur un coup de tête, je ne pensais pas aux conséquences.

⁵¹ Extraits d'entretien reproduit à partir de notes, la personne ayant refusé d'être enregistrée.

Après j'ai cherché du travail et j'ai trouvé tout de suite. C'est mon père qui m'a conseillé d'aller voir Tertio, parce qu'ils le connaissent, il y a travaillé longtemps, et mon frère aussi, mais moins longtemps. Ils étaient très aimables car ils connaissaient mon père et ils m'ont trouvé tout de suite un emploi. J'étais plongeur dans la restauration. J'y ai travaillé pendant un an ; après, j'en ai eu marre. Il y avait une bonne ambiance, mais le boulot est difficile. Alors j'ai arrêté.

Tertio m'a alors proposé de chercher une formation dans la restauration. Je suis allé faire un stage au CROUS de V., c'était des cours en classe avec de la pratique en cuisine et j'y faisais aussi de la plonge. Ça ne me plaisait pas, je n'ai pas fini, je n'ai fait qu'un petit mois. J'ai conclu que ce n'était pas pour moi, je n'avais pas envie de passer ma vie là-dedans. Ensuite, mon oncle m'a fait travailler dans l'entreprise où il travaille, dans le gardiennage. Ce n'était qu'un remplacement d'été.

Après, je suis retourné chez Tertio, où j'ai travaillé 2-3 mois à la Mairie, dans les espaces verts. Là, je n'avais plus droit de continuer, car la période maximale était finie. Il y a un truc spécial pour travailler dans ces entreprises, on ne peut pas faire plus. (A ma question sur un passage à l'ANPE avant ou pendant le travail pour Tertio, il a répondu par la négative : l'ANPE semble n'être jamais intervenue, d'après ses propos).

Puis j'ai été en prison tois-quatre mois. C'était pour des conneries avec des copains, des bagarres. Cette fois-ci je n'étais pas avec eux, ils l'ont même dit, et j'avais des témoins. Mais ils ne m'ont pas cru. Alors j'ai fait la prison comme eux. C'était une erreur de justice. Finalement, ce n'était pas grave, parce que j'ai payé pour des choses que j'avais faites avant. **Le directeur m'a écrit pendant que j'étais en prison, il a voulu prendre de mes nouvelles. Ça m'a fait vachement du bien. Je suis allé le voir à la sortie** et j'ai fait les espaces verts 2-3 mois puis rien, puis j'ai repris 1 mois, comme ça. Ça a duré environ 7 mois en tout. Après la prison, j'avais à nouveau droit d'y travailler parce que **cette fois j'étais vraiment en réinsertion**. [Pourtant, plus tard il dira que même à ce moment là il ne se sentait pas vraiment en réinsertion] Ces entreprises, c'est pour des gens qui ont des difficultés en français, qui viennent directement du pays, comme ça. Il dit aussi y avoir côtoyé des jeunes qui ont des problèmes, qui sortent d'un foyer, des étrangers, etc., concluant alors : après, j'ai arrêté avec Tertio parce que c'était trop dur, les espaces verts. **Tous les boulots, au bout d'un moment, on en a marre** ».

Dans cette même région, Ruben, dont la situation administrative est, à ce moment-là, délicate (licencié d'un grand magasin parisien dans lequel il travaillait depuis deux ans et condamné à des travaux d'intérêt général, il a aussi perdu sa carte d'identité), assure avoir de lui-même « recouru » à cette même AI, revendant par là une maîtrise du processus grâce à sa connaissance de l'intérieur du système d'aides mis en place par ce même service de prévention.

« Les TIG, plus la carte d'identité que je n'avais pas pour mes Assedic, ont fait qu'il **fallait absolument que je trouve de l'argent et la seule entreprise qui était prête à m'accepter sans pièce d'identité, c'était Tertio. Donc ils m'ont vraiment soulagé à cette époque-là.**

Vous l'avez trouvée comment ?

Par le biais des éducateurs qu'il y a en haut, les éducateurs de rue. L'Association, ça s'appelle, qui sont en haut au quartier « La Justice », donc c'est eux qui m'ont présenté à Tertio pour la première fois, et ça m'a permis d'avoir quelques missions qui m'ont permis de gagner de l'argent et d'améliorer le quotidien, sans non plus...

L'Association, vous l'avez connue comment, elle ?

Par les jeunes. Les jeunes que je connais dans le coin qui vont fréquemment les voir et je me suis dit : pourquoi pas moi ».

Ces « emplois d'insertion », tout en étant pourtant la plupart proposés par les éducateurs ou d'autres prescripteurs sociaux (assistante sociales, foyers d'hébergement, etc.) sont souvent les seuls que ces jeunes peuvent trouver dans ces quartiers. Ils ont acquis un caractère de « normalité », au sein d'un système d'assistance dont ils savent jouer, et sont alors présentés comme des « petits boulots » sans qu'y soient forcément associées les idées d'insertion, de suivi ou d'emplois « accompagnés ».

C'est ainsi qu'à l'Est, semble le vivre *Albert*, 52 ans, employé pendant vingt-deux ans dans une entreprise d'électronique, licencié économique à 41 ans. Alors qu'il avait un problème de vue et aurait pu demander dès ce moment la Cotorep, il n'avait pas été averti par le médecin du travail. Sur une période de onze ans, il a été en CAT quand il a été reconnu handicapé, a fait des stages, a connu des périodes de chômage quand on lui a proposé des postes qui ne lui convenaient pas (horaires, déplacement). Son passage en 2001 et 2002 par Emploi plus et Usine n'est décrit que comme un épisode dans le déroulement de ce processus sans que la dimension insertion (ou réinsertion, devrait-on dire) apparaisse bien saisie. D'abord « *révolté* » au début, il est aujourd'hui « *en dépression* », « *épuisé* ». Au moment de l'enquête, il prenait des médicaments et ne cherchait plus de travail⁵².

Pourtant, à l'Est en particulier, des « entrepreneurs d'insertion » comme le créateur de l'ensemblier et son successeur, ont, de manière nettement plus personnalisée encore qu'avec les éducateurs des quartiers d>IDF, joué des rôles importants pour un grand nombre de personnes, en tant que personnes ressources. Ces deux personnalités connues localement ont en effet permis à des familles entières de « s'en sortir » pendant quelque temps, voire pendant des années entières, sans que ces dernières y détectent un processus qui accompagnerait ces emplois visant à résoudre leurs difficultés, à les qualifier, à leur ouvrir des expériences professionnelles leur permettant, ensuite, de trouver des emplois « classiques ». Pour elles, ces emplois bien souvent des emplois classiques, les seuls qu'ils trouvent, et qui se distinguent très peu, voire pas du tout, d'autres emplois qu'ils ont ou pourraient occuper.

À notre première rencontre, à l'Est, avec des usagers, nous avons mené, sans le savoir et de façon simultanée le même soir, deux entretiens avec les membres d'une même fratrie d'origine algérienne.

Réseaux familiaux et diversité des difficultés : une famille « en insertion » ?

Le premier entretien est celui qui s'est déroulé avec *Farid* (environ 35 ans), titulaire d'un BEP de chauffagiste, qui n'a jamais eu d'emplois stables, tout en travaillant plusieurs années en intérim, notamment avec son frère en Allemagne, également chauffagiste en CDI. Rencontrant des problèmes d'alcoolisme, qu'il définira comme « *des problèmes de santé* » indéfinis qu'il « n'avouera » qu'à demi mot en fin d'entretien, il a multiplié les arrêts maladie et se déclare au chômage depuis quatre ans, bien qu'il ait effectué quelques petits boulots durant ces années. Après sa première hospitalisation, en 2000, il était passé par une association intermédiaire (Emploi +) qu'il connaissait auparavant, ayant travaillé pour eux adolescent (« *j'allais déblayer la neige chez les gens quand j'avais les vacances de Noël* »). Mais c'est son beau-frère qui l'a poussé à rencontrer l'un de ses anciens responsables ; celui-ci lui a trouvé assez vite une mission de deux mois dans une entreprise de fabrication de brouettes, sur les chaînes où « *on n'a pas besoin de formation* ». Son expérience est donc limitée (« *après, j'ai trouvé autre chose et je ne suis pas repassé chez eux* »). Il parle de cette entreprise comme de n'importe quelle autre pouvant lui offrir un emploi d'intérim, ne faisant aucune distinction entre les entreprises de travail temporaire par qui il passait auparavant pour trouver des missions et cette AI. De ce point de vue, la manière dont il a trouvé cet emploi – par connaissance – et l'absence d'accompagnement qu'il a rencontrée lui permettent de dénier le caractère « structure d'insertion » : « *je n'ai jamais eu recours à ces choses-là encore. Je ne suis jamais trop allé vers eux. À chaque fois, j'arrivais à me débrouiller tout seul* ». Cependant, les missions de quelques semaines, voire quatre mois pour la plus longue, qu'il a effectuées depuis, ne l'ont pas empêché de n'avoir pas résolu son problème d'alcool et de se trouver, au moment de l'entretien, « *au chômage et à deux mois du RMI* ». C'est ici le point limite qui pour lui, l'engagera à tenter sa chance dans le secteur de l'insertion, même si – mais en réalité peut-être *parce que* -, il dit ne pouvoir compter que sur son frère ou ses sœurs, tant c'est sa famille entière qui est

⁵² Il vient pourtant encore régulièrement à l'ANPE où se déroule l'entretien, à sa demande) et il y conserve un bon rapport avec son référent qui assure plutôt un suivi social.

concernée par ce milieu de l'insertion par l'activité économique⁵³. *« De toute ma vie, je n'ai jamais touché le RMI. Si je suis au RMI, je vais essayer de rentrer chez Usine. Quand on est au RMI on rentre chez eux, en général. Ma sœur travaillait chez eux il y a longtemps, ça lui plaisait, elle est restée six ans. Et mon autre sœur est entrée chez A. [un sous-traitant automobile] grâce à Usine. Ça aide, mais ça dépend des gens, chacun sa chance ».*

Le second entretien a eu lieu avec l'une de ses sœurs, *Khedija*, mariée à *Ibrahim*, que nous venions initialement voir. Algérien qu'elle réussit à faire venir en France en 1999 et qui, après un emploi trouvé grâce à Monsieur K. dans une petite scierie et qu'il occupe pendant dix-huit mois mais où il est en butte au racisme et aux problèmes de langue (l'alsacien et pas seulement le français), Ibrahim travaille pendant deux ans, via l'ETTI dirigée par ce même Monsieur K., responsable de l'ensemblier. Au chômage depuis un an, cet homme est donc marié à une femme qui a elle-même une longue expérience des structures de cet ensemblier. En effet, aînée de la fratrie, elle est passée par l'AI une dizaine d'années auparavant, puis l'EI (Usine) en 2000-2001 avant de trouver un emploi en CDI par l'intermédiaire d'une mission effectuée dans le cadre de son emploi dans l'EI. Enfin, lors du même entretien, une seconde sœur, *Fatima*, est arrivée, témoignant cette fois avoir tenu un emploi d'insertion pendant deux ans dans la même EI avant d'y passer les quatre années suivantes comme permanente !

C'est donc un double entretien qui a été mené avec quatre membres d'une même famille qui sont tous passés par l'AI, l'EI et/ou l'ETTI de l'ensemblier de l'Est. On peut même y ajouter le père, aujourd'hui à la retraite mais qui a aussi passé deux ans dans la même EI après son licenciement économique d'une entreprise où il avait travaillé 25 ans et le beau-frère, qui a lui aussi travaillé pour l'AI puis pour l'EI. Comme l'explique *Fatima* : *« c'est moi qui ai fait rentrer toute la famille [dans l'EI] »*, une famille donc bien connue du dirigeant, de l'assistante sociale et des cadres de ces structures. C'est donc ici un véritable réseau familial, appuyée sur des connaissances personnelles des dirigeants d'un ensemblier, qui permet aux uns et aux autres d'utiliser ces contrats d'insertion pour faire face aux difficultés qu'ils rencontrent.

Il est tout aussi intéressant de noter que ces difficultés sont diverses et diversement vécues. Ainsi, *Farid* a « des problèmes de santé » (*« lui, il a des vrais problèmes »*, disent ses sœurs). Son père rencontrait un problème d'âge, ayant été licencié à plus de 50 ans. *Khedija* évoque la discrimination et le racisme et le fait que *« c'est deux fois plus dur »* pour avoir un travail pour les immigrés. Les difficultés d'Ibrahim se concentrent sur la langue, qu'il maîtrise mal et son illettrisme en français. Enfin, *Fatima* n'évoque pas de problème de discrimination (ni *Farid*, qui assure ne pas en connaître du tout) mais plutôt des problèmes de qualification (elle a un CAP en comptabilité) et de sur-sélection de la part des employeurs, en raison du chômage de masse. Bref, les difficultés sont différentes ; mais elles peuvent toutes, à un moment ou à un autre, trouver des solutions provisoires, ou plus durables, au sein des structures - les liens tissés avec leurs dirigeants par les membres de cette famille leur en facilitant l'entrée.

Pourtant, ceux-ci ne conçoivent pas ces emplois comme des « emplois d'insertion ». Certes, il s'agit bien d'emplois particuliers : *« ce n'est pas la même chose »*, explique l'une des sœurs à une question de savoir si travailler par l'AI ou l'EI est différent du travail exercé via une entreprise d'intérim ou une entreprise qui les emploie en CDD. De fait, deux différences notables ressortent : la première porte sur les horaires, car on y travaille *« en journée »* et pas en trois huit, ce que proposent la plupart des entreprises industrielles de la zone d'emploi ; la seconde réside dans le fait qu'ils *« font du social »*, c'est-à-dire qu'ils *« vous écoutent »*, qu'ils *« prennent le temps de vous écouter »*, qu'ils *« font leur possible pour vous trouver un boulot »* [sous-entendu même si vous êtes immigrée, peu qualifiée, illettrée, âgée, etc.]. Ce qui est appréciable par rapport aux entreprises d'intérim où *« vous pouvez être en train de crever, ils n'en ont rien à foutre »*. Cette distinction perdure d'ailleurs dans

⁵³ En effet, s'il espère pouvoir retravailler avec son frère en Allemagne comme chauffagiste lorsque celui-ci aura réussi à monter son affaire, il est plus probable qu'il compte sur ses sœurs pour décrocher un emploi dans une entreprise d'insertion.

l'emploi, la chose la plus importante et spécifique à ces structures étant bien *l'écoute*. « *Ils prennent le temps de vous écouter, d'écouter votre histoire (...) et en plus ils nous connaissent très bien* ».

Cependant, ces emplois sont conçus comme des emplois pour « *dépanner* »⁵⁴ ; voire comme des emplois comme les autres, certes susceptibles de déboucher, grâce aux réseaux et à la possibilité qu'ils ouvrent de travailler dans d'autres entreprises sur d'autres emplois⁵⁵, mais en aucun cas comme des emplois visant à « travailler » leurs difficultés particulières. Âge, couleur de peau et consonance onomastique – lorsque ce sont ces caractéristiques qui sont mobilisées pour expliquer les difficultés d'emploi – sont difficile à changer, certes, et c'est pourquoi il n'est guère concevable, pour la plupart des membres de cette famille, de se penser « en insertion » ou ayant des « difficultés sociales et professionnelles particulières » qu'un passage par ces structures pourrait leur permettre de surmonter. Mais, même Farid, qui fait moins état de problèmes structurels et s'inscrit davantage dans un parcours (celui de sa maladie au moins, dont il cherche à se sortir – il est suivi par un psychologue, un médecin, etc.) conçoit ces emplois d'insertion comme une « *aide* » dont l'effet « *dépend des gens, chacun sa chance* ».

2.2. Des types d'usage variés

Une première distinction apparaît ainsi, lorsqu'on part de la parole des personnes passées par des structures d'insertion par l'activité économique sur leurs représentations de ces structures, deux types de discours opposant les personnes qui conçoivent les contrats qu'ils y signent comme des emplois « comme les autres » – contrats précaires ou petits boulots que certains n'ont connu qu'exclusivement – à celles qui admettent, reconnaissent et/ou ont compris le fait qu'il s'agissait de contrats « spéciaux », auxquels est attachée l'idée « d'insertion », sans que cette notion recouvre toujours les mêmes choses.

Certains y voient en effet des emplois au rabais : « *sous travail pour pauvres et ratés dans des entreprises poubelles* » (un éducateur d>IDF rapportant, selon lui, la représentation de l'EI que peuvent en avoir aussi bien d'éventuels clients que des jeunes des quartiers) ou concentrant « *toute la basse ville* » (Henriette, à l'Est). Le passage en structure d'insertion revêt alors un caractère stigmatisant. D'autres au contraire y voient un lieu d'accueil, un havre qui leur a permis de se (re)construire et de (re)prendre pied dans une réalité perdue, grâce aux règles auxquelles ils ont dû se soumettre et aux codes qu'ils ont dû (ré)apprendre mais aussi à l'écoute, voire à la mansuétude, dont ils ont bénéficié de la part des encadrants des structures pendant ces moments. D'autres, enfin, prenant au sérieux le souhait, qui s'affiche comme la mission commune à ces structures, de les rapprocher de l'emploi, ont joué le jeu de la formation, de l'apprentissage, de l'acquisition de compétences, et se sont inscrits dans des parcours dont l'aboutissement a pu susciter des propos amers lorsqu'ils n'ont pas débouché sur des emplois ou, au moins, de nouvelles perspectives, en dépit d'un travail régulier donnant satisfaction dans la SIAE et des formations qu'ils ont pu suivre.

Sur la base de cette distinction, plusieurs types d'usage peuvent maintenant être précisés dans une typologie qui ne prétend pas couvrir l'ensemble des possibles mais a été élaborée inductivement et empiriquement à partir d'entretiens menés avec des personnes dont les récits nous ont paru mettre en évidence ces usages bien distincts. Le caractère rétrospectif de notre recueil d'informations ayant permis la construction d'une typologie a posteriori est donc à souligner. En outre, si chacun de ces types renvoie à des personnes bien identifiées dont les récits ont inspiré notre classement, certains noms apparaissent deux fois, soit parce que les personnes ont témoigné de deux types d'usage si-

⁵⁴ Ce terme, employé pour disqualifier l'ANPE qui ne réussit pas à les dépanner est utilisé à plusieurs reprises, par exemple dans la phrase suivante : « *C'est elle qui est rentrée la première [dans l'EI] et qui a dépanné tout le monde on peut dire* » (la sœur aînée, à propos de sa benjamine).

⁵⁵ En AI notamment, mais aussi l'EI qui détache parfois des salariés en insertion dans d'autres entreprises lorsque celles-ci connaissent des pics d'activité, pour, une nouvelle fois, leur donner des ouvertures, voire tenter de les insérer dans ces entreprises industrielles classiques – ce qui s'est passé et qui a réussi avec la sœur aînée, en CDI depuis trois ans.

multanés (présentant d'ailleurs parfois des contradictions), soit parce qu'à des moments différents, passées parfois par plusieurs structures, elles ont connu des évolutions en matières d'attentes, d'emplois et d'insertion, et donc de rapports aux structures. En dépit de la diversité des personnes rencontrées, la typologie que nous proposons vise néanmoins à montrer les caractères communs aux manières dont les personnes ont *utilisé* les structures, et, pour un complément d'information sur les « cas » cités, nous renvoyons en annexe aux fiches construites à leur sujet.

Six types principaux d'usages ont ainsi été distingués dans le tableau de la page suivante.

Trois types d'usage concernent les personnes qui *se sentent en insertion* et peuvent ainsi :

- y voir, conformément au projet de base de l'IAE, une possibilité de se remettre à flot par le travail (le cadre qui l'environne, les revenus qu'il procure, les règles qu'il impose et les droits qu'il ouvre) et une occasion de se réinsérer dans l'emploi, via les expériences engrangées et/ou les formations engagées ;
- vivre ces emplois (en particulier lorsque l'accompagnement attendu n'existe pas à leurs yeux ou n'est pas ajusté à leurs situations) comme des emplois qui loin de les aider, les « enferment » ou les détournent de leurs projets, voire les stigmatisent en les rapprochant d'un public dont elles s'estiment éloignées et qui est lui-même perçu comme éloigné de l'emploi ;
- considérer ces emplois comme des pis-aller, des « boulots, faute de mieux » qui permettent certes de les dépanner, voire d'ouvrir des opportunités, mais qu'elles vivent d'abord sous le mode du sous-emploi.

Le dernier de ces types correspond au cas de la majorité de ceux qui « se sentent en insertion » en ce sens qu'elles ont conscience de leurs difficultés à occuper un emploi « normal » pour diverses raisons (alcoolisme, absence de qualification ou passé judiciaire par exemple). Certains d'entre eux « jonglent » avec ce type d'emploi parce qu'en raison de ces difficultés, il leur apparaît plus aisé d'y trouver une place, même temporaire et inscrite dans une durée limitée, que les conditions de travail y sont parfois décrites comme plus faciles qu'ailleurs, qu'enfin, ils s'y sentent davantage « respectés », sinon reconnus que dans les autres emplois, aidés ou non. Ce type d'usage est davantage le fait de personnes qui ont intégré a minima les notions d'insertion et d'accompagnement, même si elles ne voient pas forcément dans leur passage par l'IAE une occasion d'un travail sur soi favorisant une insertion plus durable sur le marché du travail. Dans la mesure où elles occupent ces emplois « faute de mieux », un sentiment de frustration, lié à l'entrée dans la sphère des emplois « spéciaux » (aidés, protégés, particuliers) n'est jamais très loin. Pourtant, ce rapport instrumental à l'emploi, très éloigné de l'idée de parcours, cher aux acteurs de l'IAE, rejoint celui des personnes qui ne se décrivent pas comme ayant été en insertion. La différence réside essentiellement dans les attentes en termes d'accompagnement, même si celles-ci sont souvent minimales (être écouté, accueilli et « dépanné », bien plus qu'être orienté vers de la formation ou des emplois plus intéressants ou plus stables).

Types d'usages des structures d'insertion par l'activité économique par les personnes : une typologie

Les personnes...

... se sentent en insertion et...				... ne se sentent pas en insertion et...		
vivent ces emplois sans perspectives, stigmatisants, non ajustés à leurs situations	y voient une occasion de se maintenir, de se (re)mettre à flot, de se (ré)insérer dans le monde du travail	ne trouvent pas d'autres emplois et adoptent un usage instrumental de ceux-ci, en considérant qu'il s'agit...		considèrent ces emplois comme un petit boulot parmi d'autres	savent que ce n'est pas un « vrai » emploi et en cherchent un, tout en acceptant celui-là en attendant	pensent que cela peut être (ou a pu être ou est devenu) un vrai emploi
		d'un boulot faute de mieux, qui permet toutefois de dépanner et d'ouvrir des opportunités	d'une opportunité parmi d'autres, avec laquelle ils jonglent ces opportunités ayant certains avantages (conditions de travail, reconnaissance)			
Henriette (<i>Usine</i>) Robert (<i>Aide Service</i>) Julien (<i>Vers l'Emploi</i>) Hilaire (<i>Optim</i>)	Gabriel (<i>Cheval</i>) Robert (<i>Régie</i>) Fatoumata (<i>Tertio</i>) Nicole (<i>Usine</i>) Benoît (<i>Ferme</i>) Julie (par lettre, <i>Bois</i>) Julien (<i>APSY</i>)	Khedija B. (<i>Emploi+, Usine</i>) Père de Khedija (<i>Usine</i>) Ibrahim B. (<i>ETTI Est</i>) Farid B. (<i>Emploi+</i>) Marcel (<i>Emploi+</i>) Ruben (<i>Tertio</i>) Babacar (<i>Tertio</i>)	Christine (<i>Usine</i>) Ruben (<i>Tertio</i>) Babacar (<i>Tertio, Batim, ETTI IDF</i>) Fodé (<i>Tertio</i>)	Maurice (<i>Cheval, Ferme, Usine, Emploi+</i>) Brigitte (<i>Emploi+</i>) Nicole (<i>Usine</i>) Ibrahim B. (<i>ETTI Est</i>) Hassan (<i>Tertio</i>) Samira (<i>Tertio</i>) Albert	Bertrand (<i>Cheval</i>) Raymond (<i>Bois</i>) Khedija B. (<i>Emploi+, Usine</i>) Robert (<i>Aide Service</i>) Ruben (<i>Tertio</i>) Julien (<i>APSY</i>)	Fatima B. (<i>Usine</i>) Françoise (<i>Usine</i>) Nicole (<i>Usine</i>) Christine (<i>Usine</i>) Amalia (<i>Ménage IDF</i>) Bernard (<i>Infotech</i>)

Pour les personnes qui n'exprimaient pas ces attentes, ne semblaient pas, lors des entretiens, avoir identifié la spécificité d'emplois trouvés par relations ou sur orientation d'un prescripteur et n'avaient pas repris à leur compte l'idée qu'elles avaient des difficultés particulières susceptibles d'être traitées dans et par ces emplois, trois autres types d'usage ont été à nouveau repérés :

- Un certain nombre d'usagers ont parlé de ces emplois comme de petits boulots comme les autres. Il s'agit bien souvent de personnes qui n'ont connu que ce type d'emploi, à durée limitée ou à temps très partiel – jeunes de quartiers d'IDF mais aussi de l'Est ou personnes plus âgées n'ayant connu ou ne connaissant plus qu'une succession d'emplois sans réussir jamais, semble-t-il, à se stabiliser. Les emplois à durée limitée de l'IAE ne s'en distinguent pas à leurs yeux, les projets des structures ne les accrochant visiblement pas, leur sens même n'étant pas saisi.

- D'autres au contraire, savent bien qu'il ne s'agit pas de « vrais emplois », fixes et inscrits dans la durée. C'est par exemple le cas de Ruben, qui a connu une stabilité relative pendant deux ans, dans un grand magasin parisien, avant d'en être licencié (à l'occasion d'un dégraissage, sans lien direct, selon lui, avec son comportement). Il affirme : « *Tout ce qu'il me faut, c'est un CDI., juste ces trois lettres, c'est tout* » et indique que le passage par Tertio n'a été qu'un « recours » provisoire. Certains s'inscrivent même dans des projets apparemment éloignés de la réalité⁵⁶. Tous, plutôt que de se définir par rapport à un projet d'insertion, expriment une aspiration à un minimum de reconnaissance et à une stabilité qu'elles ont souvent connue pendant un temps, et même parfois durant une grande partie de leur vie professionnelle. En attendant, ces emplois leur procurent revenus, statuts et droits à ouvrir plus tard, l'accompagnement (lorsqu'ils l'ont perçu, ce qui n'est pas toujours le cas) n'étant pas considéré comme quelque chose d'important.

- Enfin, un dernier type d'usage apparaît chez des personnes qui ont pu considérer les emplois occupés en insertion comme de « vrais » emplois, soit parce qu'elles ont réussi à les transformer effectivement en emplois permanents (cas des personnes embauchées à la suite de leur contrat d'insertion comme des permanents, voire des encadrants dans la structure), soit parce qu'elles ont cru pouvoir le faire. La désillusion a pu alors être forte chez certains, lorsqu'ils ont été licenciés de leur statut de permanent ou ont dû partir à la suite des deux ans, telle Amalia, employée pendant deux ans comme femme de ménage à temps plein, ayant même bénéficié d'un arrangement lui permettant d'emprunter la voiture de l'association et de la considérer comme une voiture de fonction, et qui déclare aujourd'hui :

« Cette expérience ne m'a rien apporté, au final. Je suis très déçue. Je n'ai rien appris, et l'association ne m'a pas du tout orienté par la suite. Comme je travaillais à plein temps, je n'ai pas eu le temps de faire des recherches d'emploi ou d'autres démarches (...). Ce qui n'est pas normal, vraiment, c'est qu'on est jeté après deux ans, même si on a fait un excellent travail. On peut se donner de la peine comme on veut, ça ne change rien. À la fin des deux ans, on se retrouve à la case départ et, finalement, on a reculé. C'est vrai que c'est mieux que de ne rien faire, mais à la sortie, il n'y a rien. Parce que, finalement, la formation que j'ai faite ensuite, par l'ANPE, j'aurais très bien pu la faire avant, sans passer par l'association. Le problème, c'est que l'association ne prend pas en charge l'avenir de ses employés, alors qu'elle ne peut les garder que deux ans ».

CONCLUSION

À ce stade, nous pouvons dire qu'au moins deux conditions doivent être réunies pour qu'une orientation vers les structures d'insertion par l'activité économique ait quelque chance de succès, autre-

⁵⁶ On pense ici aussi bien à Julien, jeune parisien diplômé qui souhaitait être scénariste et ne comprend que progressivement sa marginalité en restant au RMI plusieurs années (voir ci-dessous), qu'à Bertrand, qui a développé des projets mirifiques de studios d'enregistrement et s'est déclaré parolier inconnu de plusieurs stars de la chanson, tout en acceptant, un temps, une orientation vers le chantier de thérapie par le cheval à l'Est.

ment dit pour que le passage par ces structures contribue à infléchir les trajectoires professionnelles :

- **La première relève de l'ajustement entre attentes profondes des demandeurs d'emploi d'une part et cœurs de projet des structures d'autre part.** Pour optimiser cette concordance, il est nécessaire de disposer de connaissances très approfondies des personnes à orienter, mais également des structures dans lesquelles elles sont susceptibles d'être envoyées. Il ne s'agit pas de décider uniquement du type de structure (chantier, AI, EI, etc.) en fonction de sa place dans un parcours d'insertion théorique, mais d'être aussi pragmatiquement bien renseigné sur le projet, l'activité, le cadre de travail, les formes et les modalités d'accompagnement, « l'esprit », enfin, de chaque structure.

- **La seconde condition nous semble porter sur le moment de l'orientation.** L'instabilité et la non linéarité des trajectoires des personnes susceptibles d'être orientées vers l'IAE sont telles qu'il est capital de saisir le moment où l'accompagnement pourra se révéler vraiment utile. De ce point de vue, l'application de critères purement administratifs, tels que la référence à une durée de chômage égale ou supérieure un an pour pouvoir prétendre à un poste en insertion, par exemple, nous paraîtrait correspondre à une instrumentation des emplois d'insertion qui n'aide certainement pas à faire comprendre aux personnes auxquelles ils sont proposés que l'unique objectif n'est pas de faire baisser les chiffres du chômage de longue durée.

On voit là l'immensité de la tâche demandée à l'ANPE, qui se voit dotée d'un rôle social loin d'être évident, exigeant lui-même des compétences très spécifiques pour ses agents, et une connaissance intime non seulement des personnes mais aussi des acteurs de l'insertion. Les fiches de liaison détaillée que l'équipe « Insertion » des agences d'IDF mettait en place lors de notre passage constituent-elles une réponse ajustée à cette orientation ? Rien n'est moins sûr tant la qualité de l'ajustement et la capacité à saisir le « bon » moment ne semble pas relever que de dispositifs institutionnels, mais aussi et surtout de la qualité des relations nouées entre encadrants de structures, personnes en difficultés et agents prescripteurs. Au-delà de la question de l'orientation vers les structures, celle de l'influence à terme du passage par ces structures sur les trajectoires d'emploi des personnes « en difficultés sociales et professionnelles particulières », peut donc maintenant être abordée directement.

Troisième partie

L'INFLUENCE DU PASSAGE PAR L'IAE SUR LES TRAJECTOIRES : UNE QUESTION D'AJUSTEMENTS

- Public identifié « en difficultés particulières », à moins qu'il ne soit catégorisé comme « éloigné de l'emploi », voire « inemployable », en tout cas personnes aux attentes diverses en termes d'emploi, d'insertion, de travail ;
- structures d'insertion par l'activité économique, aux projets et aux formes d'accompagnements différents, dont la hiérarchisation officielle est loin d'être toujours respectée ;
- prescripteurs et institutions, différemment positionnées dans le champ du social (association de prévention, assistance sociale, etc.) ou de l'économique (ANPE, mais aussi employeurs classiques, y compris d'intérim).

Ces trois côtés du triangle que nous avons cherché à examiner tour à tour en décomposant analytiquement leurs relations et interactions doivent maintenant être visualisés ensemble au regard d'une question, celle de l'influence du passage par l'insertion par l'activité économique. De ce point de vue, c'est en se centrant sur l'évolution du rapport au travail et du rapport à l'emploi des usagers que l'on tentera pour l'essentiel de répondre à cette interrogation. La manière de chercher ou non un emploi, l'énergie qui y est déployée, le type d'emploi recherché ainsi qu'une partie des attitudes sur les lieux du travail peuvent être en effet analysés à l'aune de ces dimensions et des situations des personnes, au moment où nous les avons interrogées, quelques mois à plusieurs années *après* leur passage par ces emplois. À l'inverse, les expériences de travail et de recherche d'emploi façonnent et transforment à leur tour ces représentations. On étudiera donc d'abord les rapports à l'emploi exprimés par les personnes *aujourd'hui* (en entretien) et les manières dont elles en retracent les évolutions. On s'intéressera ensuite aux représentations des conditions de travail qu'elles ont connues en insertion et à leur influence sur leur rapport au travail proprement dit. Enfin, nous tenterons d'analyser quelques conditions possibles d'une efficacité de l'insertion par l'activité économique.

1. TRAVAIL, EMPLOI : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Les notions de travail et d'emploi peuvent en effet être distinguées. La première renvoie à l'activité elle-même, à la satisfaction qui peut découler de son exercice, aux relations qui sont déployées sur le lieu de travail et aux récompenses en termes de rétribution et de reconnaissance qui y sont attachées. La deuxième renvoie plutôt à la question du statut, avec les questions de stabilité et de durée du contrat, de protection sociale, d'image véhiculée dans la société et notamment auprès des employeurs et des services de l'emploi mais également auprès des proches et des autres connaissances et, par là, de potentiel intégrateur de ce statut dans la société française (Paugam, 2000). Si les sociologues distinguent aussi explicitement ces deux notions, il n'en va pas toujours de même pour les personnes rencontrées lors de notre enquête, loin de là. La plupart d'entre elles utilisent au contraire ces deux termes de manière interchangeable, ce qui ne signifie pas forcément qu'on ne peut pas analyser les rapports à l'un et à l'autre de façon distincte. Quelques exemples permettent ici d'illustrer non seulement l'expression de ces divers rapports à l'emploi et au travail mais aussi la place qu'a occupée dans leur structuration et leur évolution le passage par le dispositif d'insertion par l'activité économique.

Un premier type de rapport s'exprime chez *Julien*, la personne la plus qualifiée que nous ayons rencontrée (maîtrise de droit dans une université parisienne, suivie par une réorientation en étude de

cinéma à Paris VIII durant deux ans): dont la disjonction maximale entre travail et emploi constitue une exception heuristique.

Interrogé sur la manière dont il envisage le travail, il demande tout de suite : « *Vous parlez de travail ou d'emploi ?* ». Pour lui en effet, le vrai travail réside dans son activité et ses projets artistiques (réalisateur dans un premier temps, puis scénariste) dans lesquels il peut s'épanouir, et qu'il a décidé de mener, quelque soit sa situation au regard de l'emploi. C'est ce travail qui lui demande le plus de lui-même, dans lequel il « *apprend et évolue constamment* », qui le « *fatigue* » aussi. L'emploi, au contraire, dont il a compris seulement au bout de plusieurs années de RMI qu'il pouvait revêtir une réalité, voire une nécessité, ne lui procure pas de plaisir mais couvre des besoins financiers (il parle de « *boulots alimentaires* ») et lui confère une « normalité » en quelque sorte minimale : **« Certaines personnes arrivent à conjuguer ou confondre, selon le point de vue dont on se place, le travail et l'emploi, leur emploi et leur travail, leur travail et leur emploi.** Chacun sa vision du monde, hein. Moi, je veux bien, mais je vous assure **que je suis moins fatigué par huit heures de travail administratif que par trois heures d'écriture de scénario.** (...) Ce qui est important, c'est que dans mon activité, dans mon travail j'ai toujours le sentiment de progresser. Je n'ai jamais eu l'impression de stagner. (...) L'idéal serait d'avoir un travail à mi-temps, ou un emploi à plein temps comme certaines personnes qui sont payées pour un plein temps et qui font un quart temps effectif. (...) L'emploi, je ne le considère que si on peut toucher un salaire, même si je suis totalement inutile. Après tout, pourquoi pas ? Les choses qu'on y fait ne sont pas totalement inutiles en réalité mais elles sont dérisoires ».

L'emploi revêt pour lui également une autre fonction, celle d'intégration sociale, car son exercice change l'image de marginalité qu'il renvoie aux autres et l'intègre ainsi dans la société. Concernant le CES qu'il occupe depuis sept mois au moment de l'entretien, après avoir effectué plusieurs missions (dont deux de plusieurs mois) par l'intermédiaire d'une AI (APSY), ou plutôt d'une personne de cette association avec qui le contact est passé et qui l'a pris en charge, tant il exprime un rapport désinstitutionnalisé à la structure, il explique : « C'est une expérience plutôt positive [*à l'inverse d'autres emplois qu'il a occupé sur orientation de son référent RMI : missions via l'AI mais aussi emploi-jeune dans une association d'artistes du cinéma qu'il a quitté au bout de trois semaines, refusant « la culture d'entreprise » qu'il y décelait*]. En tous cas, humainement, assez positive et qui ne m'handicape pas trop pour mon travail. Pas trop. Enfin, un peu quand même, car si le matin je restais sur mon ordinateur à faire des recherches ou à travailler le fond de la dramaturgie, je pense que le travail serait de meilleure qualité mais ce que je perds d'un côté, je pense que je le récupère de l'autre. D'abord c'est une certaine socialisation, le fait d'avoir quelque chose de régulier qui me rassure un peu quant à mes capacités justement à m'intégrer à un certain univers. Ça doit aussi rassurer mes proches d'une certaine façon. Oui, je me sens plus intégré, ça me rassure de faire ce que font tous les autres, d'une certaine façon, à mon échelle. Je ressemble un petit peu plus aux autres, les autres me ressemblent plus aussi, je suis moins énigmatique, j'ai moins l'impression que je méprise leur course à l'emploi. Mon parcours peut parfois donner cette impression aux autres, que je méprise ceux qui ne font pas comme moi, ce qui n'est pas du tout le cas. Je ne me permets pas de juger les autres mais, de ce point de vue-là, j'ai une petite satisfaction à me dire que ça crée moins de violence chez les gens qui ne comprennent pas forcément ma situation ».

L'intégration se réalise, d'après lui, par le fait que l'emploi le met en contact avec un autre univers, le sort de son confinement dans le travail artistique et sa sphère intime, lui apporte un rythme de vie régulier et lui permet d'assimiler plus facilement les situations sociales les plus courantes. Il subvient enfin aussi, à peu près, à ses propres besoins, sans se faire totalement assister (il a été au RMI pendant quatre ans) même s'il habite toujours chez ses parents. Il peut alors être mieux compris par son entourage. Il veille cependant à ce que ce « *boulot alimentaire* » ne prenne pas trop de place et ne l'empêche pas de réaliser le « vrai » travail, celui dans lequel il s'investit subjectivement, c'est-à-dire l'écriture de scénarios. La situation rêvée pour lui serait de pouvoir vivre de son travail artistique, ce qui irait de pair avec une reconnaissance sociale de ce travail.

Il apparaît clairement ici qu'un accompagnement pour le moins personnalisé est indispensable pour une sortie positive vers l'emploi, ce qui n'a manifestement pas été le cas lorsque son référent RMI l'a mis en contact, une première fois, avec une association intermédiaire (Vers l'Emploi). Plus exactement, la rencontre qu'il y effectue avec un réalisateur contribue elle-même, paradoxalement, à faire échouer la tentative de repositionnement initiée par cette même structure. Dans un premier temps, en effet, cette rencontre marque profondément Julien et semble parfaitement ajustée à son projet professionnel :

« Et donc j'ai rencontré quelqu'un, un scénariste professionnel, dans le cadre d'une structure qui est une association intermédiaire, je crois, Vers l'Emploi, qui a beaucoup changé depuis, paraît-il. Donc au début je rencontre le type et je lui apporte mon scénario, un vrai travail, de 150 pages et il me dit: "vous avez du talent, vous êtes très charmant, très intelligent, mais vous ne savez pas du tout écrire un scénario". Allons bon... "Oui, parce que c'est comme ci, c'est comme ça!" "Mais c'est une démarche commerciale!", je lui dis - il avait beaucoup travaillé dans la télé. (...) Donc, j'écoute ce qu'il me dit, il me donne des conseils, etc., et je décide de les appliquer. (...) J'écris un nouveau texte, et là, deux ou trois mois, après il me rappelle, enthousiaste, en disant : "écoutez, c'est très bien, vraiment je suis ravi, travaillez ci, travaillez ça, et tenez-moi au courant ". (...) À partir de là, vous voyez, j'ai eu le sentiment qu'il y avait un véritable cheminement en quelques secondes, en quelques mois, et je l'ai fait d'autant plus volontiers que c'était quelqu'un avec qui j'avais trouvé les échanges particulièrement enrichissants. »

L'orientation est donc *a priori* réussie, aux yeux de Julien. Cependant, bien qu'il ait déjà été confronté à ce type de relation et de promesse sans avenir (après ses deux années de cinéma, il a arrêté ses études attendant en vain d'être appelé pendant plus de six mois par l'un de ses enseignants, réalisateur, qui lui avait promis un emploi sur son prochain tournage), il ne perçoit pas comment cet aiguillon qu'a été la rencontre avec ce réalisateur casse la dynamique dans laquelle il était engagé, et qui visait, à travers l'accompagnement proposé par l'association intermédiaire, à le rapprocher de l'emploi :

« Moi, j'ai recommencé à me repositionner sur le marché de l'emploi et du travail avec Vers l'Emploi et l'autre, il m'a dit: "Non mais attendez, ce n'est pas possible, il faut terminer, là. Il faut faire que ça, là". (...) Il m'a un peu monté le bourrichon, effectivement... et puis après j'ai rencontré d'autres gens, mais à chaque fois que j'ai fait lire mon travail à quelqu'un, dans une relation individuelle, ça s'est toujours très bien passé. (...) Parce que Vers l'Emploi c'était une association, qui voulait en fait me repositionner sur autre chose. Au début, après le pré-diagnostic du scénariste qui disait : "il est sympa mais il n'arrivera pas", on avait commencé à chercher un boulot de je ne sais pas quoi, à chercher des trucs bidons, je ne sais plus, la veille sur Internet, des conneries dans ce genre. Et puis en fait, comme le réalisateur était hyper enthousiaste, après, j'ai dit : "on arrête tout". "Bravo, bonne chance, au revoir", ils m'ont dit ».

Il conclut tout de même sur sa compréhension actuelle de la nécessité du « *boulot alimentaire* » qu'il ne pouvait envisager alors.

Robert présente un profil radicalement différent : il exprime un rapport au travail marqué par une capacité à trouver plaisir même en effectuant des tâches *a priori* peu valorisées lorsqu'il indique, à propos de l'emploi qu'il a occupé pendant 17 ans avant sa « grande chute » (due à un divorce, un licenciement... et à la boisson) : « *Moi, je faisais beaucoup d'interventions, des chiottes bouchées, (...) dégorger, des restaurants, l'écoulement, dans les cuisines, des canalisations qui explosaient, il fallait être démerde et bricoleur surtout. Moi, ça me plaisait bien, c'était chouette.* » Lorsqu'il finit, après une succession d'échecs et d'emplois en intérim, puis une errance de plusieurs mois à travers toute la France en SDF, par revenir dans la région et trouver un emploi d'insertion dans une régie de quartier (« *je n'aurais pas pu refaire de l'intérim à ce moment-là, je vous le dis franchement* »), le travail exigé (rénovation d'appartement HLM, petits espaces verts, etc.) n'est en rien une difficulté pour lui. Ce qui lui plaît, c'est « en soi », de travailler, mais à la différence de Julien, le cadre statutaire – un emploi rémunéré, quelque soit son statut – lui est indispensable pour vivre dignement, après la période de galère et de désinsertion qu'il a connue.

Plus encore, *Henriette* parle de son métier de commerçante (elle tenait une crèmerie), avec délectation. « *J'avais une passion pour le fromage. Je faisais venir mes fromages directement des fournisseurs, des producteurs, de Savoie, du Sud de la France, du Sud-Ouest, partout je cherchais et je me faisais envoyer des bonnes choses* ». Son ancien statut d'indépendante, avec le rapport au travail qu'il implique (valorisation de l'autonomie, des choix et de la recherche qu'elle effectue, de son rapport à une clientèle qu'elle dit avoir fidélisée, etc.), n'est bien sûr pas étrangère à sa perception de l'emploi d'insertion qu'elle occupe ensuite et qu'elle n'avait pas vraiment la possibilité de refuser. En effet, après la faillite de son affaire, un divorce et une dépression, elle n'a trouvé via l'ANPE, alors qu'elle n'avait plus aucun revenu et que les dettes s'amoncelaient, qu'un emploi dans une EI, à l'usine, aux conditions de travail pour elles éprouvantes (travail à la chaîne, poids de la hiérarchie et des rythmes de travail imposés, etc.). Au-delà de ces tâches et de l'organisation du travail qu'elle avait en réalité déjà connues dans son passé professionnel (elle avait travaillé dans une usine automobile avant de se réorienter dans la vente), c'est pourtant bien *l'emploi* d'insertion, le statut dévalorisé et stigmatisant qu'elle lui associe, lié en particulier au public qui y travaille et qu'elle ne qualifie jamais de « collègues », qu'elle critique et qui a représenté une souffrance pour elle⁵⁷.

« Normalement, ils devaient embaucher des gens beaucoup plus en difficulté que vous ? Il y a beaucoup de gens en principe qui ont des problèmes de toxicomanie et d'alcoolisme... »

*Ah oui, j'en ai vu des toxicomanies (sic), j'en ai vu aussi des gens qui sortaient de prison, mais ça, on ne vous le dit pas ; après, seulement, vous apprenez. (...) Je ne les rejette pas, je disais bonjour à tout le monde mais disons que, quand je rencontre les gens avec qui j'ai travaillé à Usine, c'est : "Salut, ça va bien? Salut, au revoir" (...). Il y avait des toxicomanes, moi, je ne savais pas, quand ils avaient les mains gonflées, je disais: "oh, ils se sont coincés, oh la la!" ... Ces gens-là, justement, qui sortent de prison, c'est sûr que dans les autres entreprises, on ne les prend pas et Usine, pour eux, c'est une bénédiction, ils peuvent travailler un certain temps, travailler deux ans et, après, toucher du chômage. Mais c'est reculer pour mieux sauter, c'est tout. (...) Je ne voudrais pas retourner là, elle ne m'a rien apporté cette usine, ni au niveau statut. **Dire que je travaillais à Usine, ce n'est pas une référence!** Les gens à qui vous parlez à Usine, il faut voir, c'est primaire...*

Quand vous cherchez du boulot ailleurs et que vous dites "Usine", ça vous nuit plus qu'autre chose ?

*Bien sûr, ça vous nuit plus qu'autre chose, bien sûr. Ce n'est pas quelque chose que vous pouvez dire: je suis contente de travailler là-bas. **Même, je ne mettrais pas sur mon CV que j'ai travaillé là-bas.** Ah oui, parce qu'on vous fait croire que vous travaillez en insertion... Non, non, non. L'insertion ici, ce n'est pas quelque chose de bien vu (...). Moi, je préfère dire que j'ai travaillé tant d'années aux Galeries, à l'hôpital, chez A. [un sous-traitant automobile] là oui, je n'ai pas de honte à dire, mais l'insertion à Usine, non. On me disait : "tu travailles où, en ce moment"? "Oh, je dis, dans une petite entreprise de sous-traitance"... ».*

Cette stigmatisation des emplois d'insertion, que reconnaissent et tentent de combattre certains dirigeants de structures (voir les propos de l'ex-dirigeant de Bâteco en IDF), se construit en effet en interaction avec des amis, des connaissances, mais aussi les employeurs potentiels susceptibles d'embaucher par la suite. Dans son étude de cas très approfondie d'une EI de sous-traitance industrielle en Moselle, A. Claren (2005) montre que la légitimité professionnelle après un passage par une SIAE reste à construire totalement en raison, bien souvent, d'une stigmatisation par les employeurs potentiels des « emplois sociaux » que seraient ceux des SIAE (voir *infra*). Ainsi, les rapports à l'emploi, y compris en termes de statut social, de représentations qui leur sont attachées (fortement marqués par les trajectoires antérieures des personnes en la matière), et pas seulement en tenant compte du type de tâches ou de conditions de travail qui les caractérisent, constituent une

⁵⁷ C'est le fait d'avoir été assimilée à des personnes dans les difficultés desquelles elle ne se reconnaissait pas – comme on le voit dans la citation suivante – qui est source de souffrance pour elle, tant être en insertion ne signifiait pas pour elle être alcoolique, toxicomane, etc. : sans revenus, dépressive, elle attendait non seulement un emploi pour payer ses dettes et vivre, mais aussi de la considération pour contrebalancer la violence des huissiers et de son ex-mari.

composante essentielle à prendre en compte lors de l'orientation des personnes et déterminante de l'alchimie escomptée entre leurs attentes et le « cœur de projet » des structures.

Du point de vue de l'influence des SIAE sur le retour à l'emploi, les personnes qui privilégient le travail et la satisfaction qu'il procure s'opposent donc à ceux, plus nombreux, qui se focalisent sur l'emploi, quelque soit l'activité qu'il recouvre.

D'un côté donc, le fait ne pas encore avoir trouvé un travail qui convienne vraiment pousse à insister sur l'importance de trouver une vraie satisfaction dans le travail, au point de l'emporter sur la nécessité de trouver un emploi stable, comme en a témoigné *Julien*, mais aussi, par exemple, un autre jeune homme d>IDF, *Hassan* qui, ayant déjà essayé une série de métiers et d'emplois sans jamais y trouver son bonheur, est actuellement en train de monter un commerce de vêtements de sports avec son cousin et espère y trouver davantage son compte parce que, pour lui, « *le vrai travail, c'est un emploi où on se sent bien, où on a du plaisir à y aller* ».

Au contraire, d'autres ne font état d'aucune recherche d'une activité dans laquelle on trouve un plaisir particulier ou la possibilité de « se réaliser ». C'est l'inactivité qui pose problème et n'importe quel travail est bienvenu. Ces personnes n'attachent pas d'importance particulière à l'emploi, mais ont besoin avant tout, au-delà des revenus qu'il procure, d'une occupation. *Ibrahim*, par exemple, est reconnaissant à sa femme de l'avoir sorti des cafés d'Algérie et vit mal son chômage prolongé, qui fait suite à un premier travail de dix-huit mois obtenu grâce à l'appui de Monsieur K., puis à une série de missions via l'AI et l'ETTI que ce dernier dirige : « *C'est grâce à elle, sinon, je restais là-bas, toujours dans les cafés* ». Sa femme commente : « *encore, une femme, elle a du boulot à la maison, elle ne voit pas la journée passer, mais lui, même s'il m'aide, il dit qu'il n'en peut plus.* ». Et lui : « *Toute la journée, à tourner et à ne rien faire, ça fait beaucoup* ».

Le statut d'emploi est également secondaire, lorsque l'essentiel semble non pas d'être occupé, mais de gagner sa vie, même modestement, que ce soit dans un emploi stable ou en intérim, comme salarié ou comme indépendant, en insertion ou non. C'est le cas de *Farid*: « *Il faut que la journée soit occupée. (...) Il vaut mieux travailler pour 1 000 € et avoir un emploi stable et une embauche, c'est sûr. Mais même, on s'achète une camionnette, on va vendre des fruits et légumes sur un marché et puis, c'est bon, on ne va pas devenir riche mais on gagne notre vie ! Au lieu de rester au RMI, c'est toujours mieux que rien. Moi, je ne suis pas de ceux qui ne veulent pas travailler* ». Étant « à deux mois du RMI » (lorsque ses droits prendront fin) lors de l'entretien, il envisage ainsi de solliciter les membres de sa famille passés par les SIAE de l'ensemblier dirigé par Monsieur K. pour trouver un emploi d'insertion, attendant d'être dans cette situation indispensable, selon lui, pour lui postuler à ce type d'emploi⁵⁸.

Certains discours sont ambivalents. D'une part, le « labeur » que représente le travail peut y paraître entièrement rabattu sur les seules rémunérations qu'il procure : « *Mon mari, il avait un bon salaire, moi je travaillais, il travaillait, tout allait bien. On avait un bon salaire. Enfin on vivait bien...* » seront ainsi les seuls mots qu'utilisera *Françoise* (38 ans, ancienne couturière pendant 20 ans dans la même entreprise, Est) pour décrire son expérience professionnelle antérieure. Mais la même, lorsque elle décrit ce qu'elle a vécu dans l'EI, présente les choses sous un autre angle : « *il y en a qui réclament, parce que c'est vrai que, quand on va travailler, on y va pour travailler, pas pour papoter, raconter toute sa vie, alors c'est vrai qu'il y en a qui papotent et qui se font engueuler, qui se font convoquer au bureau trois ou quatre fois... c'est arrivé. Moi, je dis, quand on va travailler, c'est pour travailler. C'est une boîte d'insertion, donc il y avait des personnes qui venaient de prison, et il y en avait qui voyaient ça d'un mauvais œil. Enfin, moi, je vais travailler le matin et je rentre le soir, donc je faisais uniquement mon travail, et c'est tout. J'étais très contente de savoir*

⁵⁸ On voit ici clairement l'effet démotivant de cette croyance (non totalement infondée tant la pratique de l'ANPE et de la structure de privilégier des RMistes en raison des aides du Conseil Régional existe bien), dans la nécessité de répondre à des critères administratifs et de présenter le « profil qu'il faut » pour pouvoir bénéficier de contrats d'insertion.

qu'on m'avait prise parce que ça m'a bien aidée et puis ça m'a donné un peu de punch et puis un peu plus de confiance en moi aussi ».

Cette dernière phrase montre bien que le passage par l'EI a moins modifié un rapport à l'emploi, qu'un *rapport à soi* : l'influence positive du passage par l'entreprise d'insertion est ici clairement identifiée par cette personne, même si elle en sort... en retrouvant le chômage de longue durée - elle est en fin de droits en juin 2005 – et en envisageant, un an et demi après, de retourner dans cette même EI : *« on m'a dit qu'en juin, je pourrais de nouveau postuler pour Usine, quand je n'aurai plus mes droits »*, explique-t-elle.

Ruben, lui, souligne à quel point l'important est l'emploi – cette fois, l'emploi fixe et stable et pas (ou plus) n'importe quel emploi, comme ceux qu'il a exercés par le passé. En revanche, il ne se focalise nullement sur la nature du travail, ce qu'il exprime dans une belle image :

« Il me faut juste les trois lettres: C.D. et I. Avec ces trois lettres-là, c'est bête, hein, après que je nettoie les poubelles ou que je coupe de l'herbe ou que j'aille chercher des étoiles sur la lune, ils s'en foutent. Ce qu'ils veulent savoir au final, c'est quoi? Est-ce que je vais bien toucher de l'argent pendant je ne sais pas combien de temps et est-ce que je pourrai bien payer mon loyer? C'est tout ce qu'ils veulent savoir. Après, ce que je fais avec, ils s'en foutent. Alors moi je vais leur donner ce qu'ils veulent pour avoir, moi, ce que je veux ».

Pourtant, son discours laisse entrevoir que cette vision n'est pas forcément sa conviction intime. Elle correspond peut-être davantage aux règles de la société qui lui a imposé ses normes (il est d'origine immigrée, a été placé en foyer, est passé par la prison), et à l'égard de laquelle il marque bien sa distance à travers le pluriel indéfini « ils ». Selon ces règles, l'important n'est pas « *d'être bien* », « *de bien vivre* », de « *bien se sentir* », dans le travail ou ailleurs, mais de payer son loyer, de ramener de l'argent. Et il semble dire qu'il a compris que c'est ainsi qu'il pourra gagner une autonomie que le système de l'aide sociale et de « *la cueillette* », qu'il pratiquait dans les quartiers dans lequel il a vécu, ne lui a pas apporté pendant sa jeunesse et son adolescence. En creux, on ressent quand même qu'il n'est pas totalement dans la posture de « *se foutre* » du travail et de la satisfaction qu'il pourrait procurer, car dans le système actuel – il est au moment de l'entretien en CDD d'un mois sur un poste de gardien – il ne paraît pas se sentir reconnu en tant que personne.

Loin d'être caractérisé par une absence de volonté de travail ou un rapport purement instrumental à l'emploi, le public des structures d'insertion manifeste des représentations quant au travail et à l'emploi très variées, qui dépendent en large part de la trajectoire passée mais aussi des milieux d'origine et des lieux de vie, d'où l'importance, pour les professionnels du secteur, de savoir prendre en compte cette diversité afin de respecter les différentes sensibilités et attentes. En outre, celles-ci évoluent et se transforment sous l'effet des périodes d'inactivité, mais aussi de l'accompagnement qui est apporté (ou non) dans les SIAE. Cristallisant le point de rencontre entre les attentes des personnes en matière d'emploi, de travail, d'insertion, et les cœurs de projet des structures, l'expérience vécue des usagers pendant le déroulement de leur contrat contribue à engager leur avenir en matière d'insertion professionnelle. C'est ce que nous allons maintenant aborder, en étudiant les conditions de travail perçues par les personnes et ce qu'elles ont retiré de leur expériences dans les SIAE.

2. DES EXPÉRIENCES DU TRAVAIL SPÉCIFIQUES AUX SIAE ?

L'accompagnement réalisé dans le cadre des contrats d'insertion constitue la spécificité d'un secteur de l'IAE subventionné pour compenser la faible productivité et le surcoût lié à un encadrement plus nombreux et chargé de dimensions « sociales » dont ne s'occupent pas, a priori, les entreprises classiques. Les conditions *de* et *du* travail, au sens large (recouvrant aussi le sens donné au type de tâches exigées ou à la durée limitée de l'emploi – deux caractéristiques qui ne contribuent pas à faire apparaître en elles-mêmes explicitement aux personnes la spécificité de ces emplois, tant elles

ont pu connaître antérieurement des tâches similaires, souvent peu valorisantes, ou des emplois également précaires –, intègrent cette pratique d'accompagnement. En se centrant sur ces expériences du travail dans les SIAE, telles que les relatent ces usagers, on tentera d'objectiver l'influence de ces emplois « accompagnés » sur leurs rapports au travail et à l'emploi et sur leur éventuelle insertion sur le marché du travail « normal ».

Dans son principe, l'accompagnement pourrait se traduire au-delà d'une attention plus soutenue aux personnes et à leurs difficultés et d'une certaine disponibilité à l'égard des besoins d'aide exprimés, par une meilleure acceptation des conséquences négatives, en matière de productivité, de leurs difficultés dans le travail et en dehors. Les conditions de travail dans les SIAE, et pas seulement pour celles qui sont situées sur le secteur non marchand, sont réputées être plus clémentes que dans des structures économiques classiques, en termes de disciplines, de règles, d'horaires ou de rythmes de travail. Notre principal résultat, sur ce plan, consiste pour l'essentiel à *infirmer* cette hypothèse, sans pour autant remettre en cause la réalité d'un accompagnement, lui-même pas toujours perçu ou ajusté aux situations des personnes.

En effet, on a déjà souligné en explorant les cœurs de projet des structures, à quel point la discipline exigée n'était pas forcément moins stricte, bien au contraire, dans les SIAE, et notamment dans les entreprises d'insertion (cf. les propos de l'ex-dirigeant de Bâteco concernant le traitement des absences par exemple). L'accompagnement passe en effet paradoxalement, en particulier dans les EI et quelques AI, par une mise en situation la plus proche possible de celle du travail non accompagné (à condition que les personnes puissent la « tenir », ce qui est le cas de celles que nous avons rencontrées, qui ont presque toutes effectué leurs contrats jusqu'au bout⁵⁹). Certaines structures ont certes souligné qu'elles reprenaient des personnes après des fautes ou des absences qui auraient difficilement été tolérées dans une entreprise « normale ». Mais ces nouvelles chances données aux usagers sont inscrites dans des perspectives éducatives et associées, bien souvent, à des discours de nature moralisante. Elles constituent autant d'épreuves, qui, comme la pratique consistant à faire signer des contrats tous les trois ou six mois, rappellent constamment aux personnes qu'elles sont « aidées »⁶⁰. D'une part, on leur fait ainsi valoir qu'elles sont redevables d'un effort, en proportion de cette aide. D'autre part on les renvoie implicitement à un manque d'autonomie, impliquant un traitement « à part », en tant que personnes « ayant des difficultés particulières », l'accompagnement ayant notamment pour fonction de corriger les fautes, (absences, erreurs dans le travail) qui en seraient l'expression.

Cette conception éducative débouche en général sur un dosage permanent entre une mansuétude relative (on passe plus facilement l'éponge sur les erreurs, on gradue davantage les sanctions, etc.) et une réelle fermeté concernant certains manquements aux règles. Elle est donc mieux adaptée aux personnes qu'une trajectoire chaotique a le plus « abîmées ». C'est sans nul doute le cas de *Gabriel*, un jeune de 23 ans qui a commencé à s'épanouir dans le chantier d'insertion pratiquant la thérapie par le cheval ou de *Robert* qui a été SDF.

Dans ce dernier cas, il est peut-être significatif que le récit que fait *Robert* d'une anecdote concernant ce rôle *paternel* exercé par la structure (ici son dirigeant, désigné comme « le père D. » bien

⁵⁹ Un phénomène d'attrition et de sélection des personnes implique que ceux qui effectuent leurs contrats jusqu'au bout – ou qui restent dans les structures plusieurs mois – n'ont pas forcément le même profil que ceux qui partent en cours de contrat. Il est probable, par exemple, qu'elles présentent des « difficultés » moins importantes ou plus réversibles. Il aurait donc fallu retrouver et interviewer des personnes qui n'ont pu tenir dans ces emplois pour avoir une image plus fidèle de l'ensemble des usagers (mais à partir de combien d'heures ou de jours de travail peut-on les considérer comme tels ?), ce qui n'a pas été réellement possible. Seules celles qui ont réussi à un moment ou à un autre à garder ces emplois quelque temps ont pu être rencontrées, même si certaines ont manifestement été, durant un temps, dans ces situations (ne pas être « capables » de tenir un emploi même d'insertion) avant de réussir à intégrer le secteur de l'IAE.

⁶⁰ Dans les EI, les contrats s'allongent progressivement, atteignant l'année dans certaines d'entre elles. Faire signer une suite de contrats courts semble aussi répandu dans les AI, y compris pour des emplois semble-t-il pérennes, comme pour Brigitte, à l'Est, qui a travaillé sans interruption pendant deux ans à la gare SCNF, via Emploi +, en venant y signer *tous les mois* son contrat de travail.

qu'aucune connotation religieuse ne soit évoquée par là), se télescope à l'évocation des rapports avec sa mère :

« La Régie c'est le truc qui m'a donné un coup de pied au cul, vraiment.

Mais qu'est-ce qui a fait qu'à ce moment-là vous avez accepté d'être aidé, en fait? Parce qu'apparemment, avant, vous ne vouliez pas vous faire aider ?

Non. Ce n'est pas vraiment aidé, parce que, moi, j'en avais marre de traîner à droite, à gauche, de ne rien foutre. Moi, je ne supporte pas.

Le point fondamental dans votre histoire à la Régie, c'est que vous aviez un contrat d'un an ?

Voilà. Là, ça m'a recentré sur pas mal de trucs, si vous voulez, et ça m'a foutu un bon coup de pêche.

Et c'était trop court un an? Vous seriez bien resté un an de plus?

Oh ben oui, tant qu'il y avait du boulot, j'étais là, moi.

Au début, bon... vous aviez moins de coups de blues à la fin? Des périodes où vous ne veniez pas pendant une semaine ? [Périodes qu'il a évoquées précédemment]

Ah si vous voulez, ça, c'est délicat parce que, enfin, pendant que je bossais à la Régie, ma mère elle m'hébergeait. Et puis donc, ma mère et moi, il y avait des fois où j'en avais tellement plein le cul que je lui disais merde. Des fois, elle ne me voyait pas pendant trois mois. Alors j'allais à droite, à gauche ...

Oui, alors là, c'était plus compliqué pour aller bosser...

Oh mais, moi, il n'y avait pas de problème, j'étais au boulot mais, bon. Ma mère elle est venue jusque chez le dirigeant de la régie, le père D. Lui, il m'a coincé dans le bureau et il m'a dit: "Il faut arrêter de faire des conneries". Moi, j'ai dit: écoutez, j'ai trente ans passés, c'est bon ».

Pour autant, cette forme d'accompagnement, inscrite dans des conventions domestiques reproduisant des relations familiales qui ne sont pas toujours étrangères au mal-être des personnes, est parfois plus problématique, même si un certain nombre d'encadrants des structures et d'agents de l'ANPE décrivent leurs publics – une partie d'entre eux du moins – comme des personnes qui éprouvent le besoin d'être « couvées », « dont on doit s'occuper pour le moindre papier », incapables finalement d'être responsables d'elles-mêmes. Dans le cas des plus jeunes, le regain d'autonomie peut certes passer par l'affirmation d'un rôle *paternel* – le père étant celui qui dit les normes, qui « engueule » et « met les points sur les i ». Mais les éducateurs de rue en IDF parlent aussi des problèmes liés au *maternage*, notamment lorsqu'il s'agit d'éducatrices, et de la nécessité de « couper » avec les jeunes au-delà d'un certain âge.

Les entreprises d'insertion peuvent aider à aller dans ce sens, à condition précisément de prolonger le rôle des éducateurs en adoptant une posture plus nettement économique. Or, parfois, cela ne va pas sans flottement. Un lapsus du dirigeant de Tertio (AI d'IDF) est à cet égard révélateur, lorsque, dans sa présentation initiale de la structure, il débute ainsi :

« Tertio a été créé en 1987 par le service de prévention spécialisée, pour offrir un cadre de travail légal aux chantiers qu'ils faisaient déjà. Donc, avec un outil éducatif qui est le contrat de travail, le cadre de travail, avec ses exigences d'horaire et de discipline, et une feuille de paye qui récompense (c'est nous qui soulignons) ce travail. De là est né donc Tertio (...) ».

L'enquêteur revient en fin d'entretien, sur le terme employé :

« On a vu pas mal de choses, mais je voudrais revenir sur une expression que vous avez utilisée au début, lorsque vous avez qualifié le salaire de récompense. C'est le mot que vous avez employé, je ne sais pas si c'était volontaire, conscient... je pense que c'est un mot qu'emploierait rarement un employeur, en général un salaire c'est une rémunération...

Oui.

Le côté récompense, est-ce que vous pouvez le commenter ? C'est de l'ordre du lapsus significatif ou est-ce vraiment assumé comme, finalement, ce que c'est un peu ? C'est-à-dire cet aspect fortement éducatif. C'est curieux le salaire comme récompense...

Oui. Non. C'est intéressant que vous souligniez ça. Si je pouvais, je le rayerais... parce qu'il y a un côté très péjoratif dans le terme. Dans les représentations que j'en ai. Je préfère, oui, le terme de rémunération, qui leur donne aussi un droit. Ca n'est pas le chien-chien à sa mémère qui vient chercher sa récompense parce qu'il a été gentil. J'employais plutôt le terme en disant: "tu as un travail que tu as effectué, donc tu mérites". Alors je ne sais pas si c'est le terme de "mérite". Tu as droit, comme dans tout type de travail à une rémunération pour le travail rendu. Voilà. Après, on a même instauré par exemple, un système de prime exceptionnelle qui, comme son nom l'indique, est exceptionnel, donc s'il y a eu des succès pendant la mission, etc. elle peut disparaître. Mais, là, vous m'emmerdez avec ça (dit avec le sourire)... Les gens... ça leur est dû, de toutes façons. Il y en a qui nous remercient pour ce qu'on fait, etc. et on leur dit bien: "c'est pas nous qu'il faut remercier, c'est votre travail qui a fait que... C'est ce que vous avez mis en œuvre. Donc, c'est normal ". Ça fait toujours plaisir, bien sûr, quand quelqu'un nous remercie parce qu'on se dit qu'on sert à quelque chose, et même au-delà des remerciements, on voit bien, on a des échos, on voit des gens qui évoluent... même physiquement et positivement. Je crois que c'est vrai qu'on a besoin de reconnaissance dans ce travail, néanmoins le salaire n'est pas une... c'est une reconnaissance de leur travail à eux mais je dirai que ça n'est pas Tertio qui la donne, c'est leur travail qui leur donne. Donc c'est pour ça que le terme "récompense" était mal choisi. Mais c'est intéressant. (...) Je le garde dans un coin de la tête". Parce que c'est révélateur de considérations que j'aimerais ne pas avoir ».

En réalité, autour du salaire, c'est toute l'ambivalence de la notion même d'insertion par l'activité économique qui s'exprime à travers l'emploi spontané du terme de « récompense » et l'embarras qu'il suscite dans un second temps. C'est toute la difficulté du positionnement des structures à la fois dans le champ du travail et de l'emploi et dans celui de l'aide sociale et éducative qui est ici pointée. Loin d'être toujours comprise ou décryptée par les personnes, la tension entre nécessité d'être aux côtés des personnes et volonté qu'elles s'autonomisent, via la médiation du travail et de l'emploi, est susceptible d'être en complet décalage avec les attentes des usagers, en particulier lorsque ils utilisent manifestement les structures comme des « petits boulots comme les autres », et que l'essentiel n'est pas de trouver une figure familiale dans les structures ou des « récompenses » à leurs efforts au travail.

Dans ces situations, les personnes n'en attendent pas moins, en contrepartie d'emplois qu'ils savent particuliers (« d'insertion », visant à les « aider »), des conditions de travail moins dures que dans d'autres entreprises. De ce point de vue, plusieurs personnes, en particulier dans les EI à l'Est, ont été extrêmement critiques quant aux types d'activités, aux règles disciplinaires et aux rythmes de travail imposés dans ces structures. Ces conditions de travail ont même pu être sources de souffrance aux effets inverses à ceux recherchés.

L'activité elle-même n'est en effet pas souvent valorisante et exige des dépenses physiques qui peuvent entrer en contradiction avec les problèmes de santé que certains rencontrent : tri de déchets (même si nous l'avons pas rencontré, ce secteur est particulièrement investi par des EI), ménage, nettoyage, travaux du bâtiment et petites rénovations d'appartements en mauvais état ; élagage, entretien d'espaces verts, curetage de rivière et d'étangs, ramassage de légumes ; conditionnement industriel ou agricole en flux tendu constituent une bonne part des activités proposées par les SIAE. Certains critiquent également des conditions de sécurité « limites », tel *Raymond*, tenant le rôle « d'encadrant », lors des activités exercées dans le cadre du chantier Bois à l'Est. L'intérêt du travail en lui-même n'est également pas toujours évident, comme pour *Ruben* (IDF) :

« C'était quoi le genre de mission qu'ils donnaient ?

Ça peut être de tout. Soit de la plonge, soit de la peinture, ça peut être livrer du courrier pour la mairie, le courrier qui est destiné aux habitants de la ville. Ils m'ont envoyé une fois en CDD à M. dans une imprimerie pour faire de la découpe, créer des agendas, les coller, réunir les feuilles entre elles. Je pense qu'ils touchent un peu à tout ».

Certes, les usagers peuvent alors s'accrocher comme *Benoît* (49 ans, Est), qui n'aime pas le travail de la terre – un travail « sale et dehors » qui contraste avec la propreté de son ancienne activité (il travaillait aux archives dans une grande entreprise avant son licenciement) – et qui se trouve orienté par un prestataire de l'ANPE vers une entreprise d'insertion agricole. Son attitude toujours positive,

qu'il relie à sa foi, et l'ajustement entre ce qu'il pense être l'insertion – retrouver un travail collectif, un rythme, un encadrement – et la discipline imposée lui permettent cependant d'accepter des règles qui ne devaient pas être du goût de tous :

« À la Ferme, on n'avait pas le droit de parler quand on était dans la pièce où on faisait le conditionnement. Sœur B. était dehors et si on bavardait, elle nous faisait la remarque. Les gens qui sont dans une entreprise de réinsertion, ils sont quand même depuis longtemps au chômage, alors pour retrouver... il faut peut-être les remettre dans le bain, il faut qu'ils puissent intégrer une structure normale. Et puis, là, on est aussi obligé de travailler à un certain rythme ».

De même, *Julie* (Est) a pu se découvrir des potentiels qu'elle ne soupçonnait pas, moins en raison de l'activité elle-même (*« une tâche ingrate et un travail de titan »* écrit-elle à propos d'une première mission, via Emploi +, consistant à nettoyer un hôtel), que par l'accompagnement qu'elle y a trouvé (compliments et remerciements des dirigeants de la structure et de la « médiatrice » leur indiquant les tâches à effectuer au début de la mission) : *« cette expérience m'a permis de prendre conscience, qu'en dépit de mon penchant 'intello', j'étais capable d'effectuer un gros travail physique et, par conséquent, de dépasser les contingences habituelles, d'affronter un climat et un environnement difficile, et de faire preuve de persévérance, alors qu'on est tenté de tout balancer »*. Mais d'autres peuvent aussi voir leur problème de santé s'aggraver, tel *Maurice*, toujours à l'Est, qui a travaillé pendant deux ans dans l'EI agricole. Même s'il ne le dit pas lui-même, ses problèmes de hanche, ne devaient pas s'améliorer en travaillant dans les champs⁶¹.

L'autre entreprise d'insertion de l'Est a fait l'objet de critiques parfois très dures de la part de plusieurs personnes qui y sont passées et mettent le doigt sur la contradiction qui, selon elles, touche ces structures, entreprises à la fois commerciales, inscrites dans le secteur marchand, et « sociales », ayant vocation à effectuer un travail d'insertion. Plusieurs récits soulignent ainsi, après 2001, quelque temps après l'arrivée d'un nouveau directeur et lors du passage à la norme ISO, un changement de nature de l'entreprise, ressenti comme un abandon du type d'accompagnement antérieur qui passait par des conditions de travail « plus faciles », une « bonne ambiance », la possibilité de micro-pauses – toutes petites choses essentielles qui disparaissent à ce moment. S'envole par là, selon ces personnes, ce qui différenciait justement cette entreprise des autres, à savoir « l'insertion ». *« Quand on a une bonne ambiance, il arrivait de travailler sans que Monsieur D. [l'ancien directeur de Usine] nous le demande, parce qu'on était bien. Moi, je faisais mes cartons, c'est pour ça qu'il m'a embauchée [comme permanente, au bout de deux ans en insertion]. Disons, je dépassais trois ou quatre cartons, j'avais le droit de me lever et boire un café. Il était très très gentil, vraiment. Si on fait son travail, sérieux, il vous rend service. Bon, vous lui rendez service aussi si, des fois, on a des commandes. Ça m'est déjà arrivé de rester des fois jusqu'à sept heures, huit heures du soir, hein ! Mais c'est donnant-donnant »* raconte *Fatima*, embauchée pendant quatre ans dans la structure après ces deux années d'insertion. Aujourd'hui au chômage, après son départ de l'entreprise lié au nouveau directeur, elle compare les deux situations : *« Monsieur L. [le nouveau directeur], pour l'insertion, c'est pas vraiment de la réinsertion qu'il fait. Par contre monsieur D., vous avez des problèmes, que ce soit avec votre mari, n'importe, ah, il était très très... il prenait le temps de vous écouter. Avec le nouveau patron, c'est vraiment cadence cadence. On n'avait pas le droit de laisser les gens aller aux toilettes quand ils voulaient. Moi, je ne peux pas travailler dans une ambiance pareille. C'est pas possible »*.

Deux autres anciennes salariées (toutes deux au chômage aujourd'hui) ont également relevé cette transformation de l'EI, qui a simultanément accueilli des publics plus en difficulté (c'est à son sujet qu'*Henriette* parle de la « la basse ville ») et surtout exigé une productivité bien plus élevée. La

⁶¹ Nous nous appuyons aussi ici sur les propos critiques d'une agent ANPE envers cette même structure, qui a parfois, selon elle, davantage éloigné que rapproché des personnes de l'emploi : les conditions de travail, nullement aménagées, auraient aggravé des problèmes de santé dans plusieurs cas. En ce qui concerne *Maurice*, qui a suivi un parcours dans l'insertion le faisant passer d'un accueil en EI, puis en AI pendant plusieurs années, à celui en chantier, il laisse entendre que ses activités en chantier ont pu contribuer à l'aggravation de ses problèmes de hanche à. Il doit même être opéré et se trouve, au moment où nous le rencontrons, en arrêt maladie depuis plusieurs mois.

structure a ainsi abandonné, selon elles, la nature de son action d'accompagnement et d'insertion, au point de les faire pratiquement « craquer ». C'est ce que décrit Nicole (27 ans), pour qui le rythme de travail exigé s'avère trop élevé pour elle qui n'avait connu que des CES auparavant :

« J'étais dépressive quand j'ai commencé à Usine. La première année, ça allait. C'est quand j'ai entamé la deuxième année que ça a dégringolé, à cause de la chef d'équipe. Ils nous demandaient toujours plus et ils nous poussaient pour qu'on arrive à suivre le rythme. La pression. On devait y arriver. Les autres, ils y arrivent, et toi aussi tu dois y arriver et c'est sûr que le stress du boulot et la pression... »

Et qu'est-ce qui s'est passé entre la première et la deuxième année ? Ils ont demandé plus de rendement ?

Je ne sais pas. Oui. Car ils ont travaillé pour le ISO 9000 et c'est là que la pression a commencé. On s'est douté : ça y est. On a vu tout le temps le chef, Monsieur L., se promener dans l'entreprise. Il nous a expliqué qu'il aimerait bien qu'on ait l'ISO 9000 pour la qualité et tout et c'est après qu'on a vu. On a repris en janvier, et c'est tout de suite qu'on a eu la pression. Il veut la production, il veut que ça soit bien fait, la qualité et tout. Et nous, on a tous pas compris tout de suite. On a dit: "Il pète une pile". Mais après, quand il nous a expliqué qu'il allait y avoir l'ISO 9000, là, c'était la pression. C'est à partir de ce moment-là que le chef d'équipe est devenu plus strict, qu'on n'avait plus le droit de bouger. Juste à dire qu'on avait le droit de respirer, oui ou non ? Quand elle venait, parfois on n'était pas là. "Ils sont où?". "Eh bien écoutez, on doit aller faire nos besoins, je suis désolée. On va pas rester sur la chaise huit d'heures d'affilée sans faire nos besoins, c'est impossible, hein". (...) Elle est à côté, elle te fout la pression: "hop, dépêche-toi, dépêche-toi ! C'est le dernier carton, on doit finir la palette". "Écoutez, la pression, je ne peux pas faire plus, hein". Alors, à midi on est tous assis en train de trembler. Et ils ne veulent pas le comprendre, ils nous regardent : "mais pourquoi vous êtes tellement dépressives et nerveuses ? Mais cool, faites lentement". Bien sûr, faites lentement, ça doit être fini pour midi... c'est clair.

Et quand c'était pas fini pour midi, vous dépassiez ?

Oui, c'est arrivé deux ou trois fois, qu'on n'a même pas mangé à midi mais à deux ou trois heures. C'était urgent. Parfois, même, je ne mangeais pas du tout, tellement j'étais stressée et nerveuse que je ne pouvais rien avaler ».

Prête à démissionner à plusieurs reprises, elle n'a finalement tenu les derniers mois qu'avec l'aide d'amies et pour réserver ses chances pour l'avenir, notamment à l'égard de l'ANPE où elle se rend très souvent et sur laquelle elle compte toujours, alors qu'elle est de nouveau au chômage depuis plus d'un an. Elle a néanmoins mis du temps à se remettre de cette expérience, qui lui a certes permis de se rendre compte qu'elle était capable de travailler à plein temps (elle n'avait eu que des CES à mi-temps avant), mais pas sous une pression permanente, et qui n'a débouché sur aucun emploi⁶².

Henriette (59 ans), dont nous avons déjà vu que son expérience de l'entreprise d'insertion était très éloignée de ses attentes, s'étend sur les conditions de travail, les règles de discipline et les relations qui, selon elle, s'opposent à l'objectif affiché:

« Usine ne m'a pas aidée, j'ai travaillé, on m'a donné l'argent. Point. J'ai travaillé ailleurs, on m'a donné plus que ça, et j'étais mieux considérée que ça. (...) Je n'avais pas compris qu'on était dans du social et qu'ils ne devaient pas agir avec nous comme ça. Moi, c'était travailler dans une usine, rentabilise ton travail et c'est tout. (...) Ah mais, on ne vous valorise jamais ! Moi, je vous dis, l'usine d'insertion, je ne veux pas que mes enfants y aillent... jamais ! (...) La chef elle venait: "Pas parler! Je vous ai déjà dit, on ne parle pas!" J'ai dit: « Qu'est-ce que c'est que ça? La prochaine fois il faut nous mettre du scotch à la bouche, les femmes, ça parle! »... Mais c'est aberrant ! Et le directeur ? Il a son bureau devant pour mieux zyeuter, pour mieux regarder et pour mieux voir et dès que vous bavardez ... vous appelez ça une usine humaine ? Déjà que vous n'êtes pas bien, et vous appelez ça une usine d'insertion ? L'insertion, dé-

⁶² Il est intéressant de noter la perception inverse de Françoise, employée en 2002 – 2003 dans cette même EI : « dans le CES [qu'elle fait après une longue période de chômage faisant suite à la démission de son emploi de couturière pendant 20 ans], il fallait que je me calme et que j'aille tout doucement, et ensuite quand je suis venue à Usine, ça m'a redonné... au début j'avais du mal parce que je manquais de ... jusqu'à 2001, j'ai perdu mon rythme de travail et donc j'ai repris mon rythme de travail ... Oui c'est un peu le but de l'entreprise, de reprendre le rythme, lever le matin, d'aller bosser ».

jà, les gens, ils ne sont pas bien dans leur tête, si c'est pour les mettre encore plus mal dans leur tête, c'est pas nécessaire, ce n'est pas de l'insertion, ça ! ».

Aux yeux mêmes de certains usagers, les entreprises d'insertion (en particulier) ont donc à offrir des conditions de travail plus généreuses et à prendre en compte les situations particulières que vivent les salariés, sous peine de s'exposer à de vives récriminations⁶³. Les propos parfois très durs que nous avons pu recueillir (notamment de Henriette qui répètera à plusieurs reprises que « *même pour un million, je ne retournerais jamais chez Usine* ») sont à analyser dans ce rapport entre attentes, moment de la vie particulier et conditions effectives de travail. L'équation entre aide, bienveillance, accompagnement social d'une part et rapprochement en termes de discipline, de rythmes, de règles, de conditions de travail des entreprises classiques dans un but d'apprentissage d'autre part, est parfois très difficile à résoudre, notamment pour les EI.

3. APPRENTISSAGES ET FORMATIONS, UNE INFLUENCE ESSENTIELLE MAIS PEU LÉGITIMÉE

Les apprentissages que souhaitent « inculquer » les structures aux personnes relèvent de deux registres, chacun d'eux s'avérant décisif pour leur permettre de retrouver un emploi sur le marché du travail « normal », bien qu'ils soient dotés d'une légitimité inégale.

Le premier registre a été largement abordé précédemment : il porte sur les comportements, la capacité à tenir un poste en termes d'horaires, de respect des consignes et de la hiérarchie, de « motivation » au travail, bref d'engagement à l'égard non seulement de l'activité mais aussi des objectifs – productifs ou non – portés par les structures : « *On part sur les motivations. Et la motivation, c'est de bosser. Je suis motivé, j'ai envie de bosser et c'est là-dessus que les éducateurs aussi travaillent : "tu as envie de bosser ? OK. On va à Tertio". La motivation et évidemment l'acceptation de respecter les consignes du cadre du travail. Pour arriver à dire : "j'ai prouvé que j'étais capable de tenir des horaires et des exigences de travail"* », explique le dirigeant de Tertio. Font d'ailleurs écho à ces propos ceux de jeunes passés par cette AI, qui ont bien conscience du rôle pédagogique de la structure et se sont approprié le discours des encadrants sur ces points :

« Là, la mission [pour une AI] elle me recadre dans un système où je me remets avec des habitudes, à me réveiller à certaines heures pour m'absenter toute la journée, travailler, revenir à deux heures. Se redonner le rythme en fait, se remettre dans la peau du travailleur » (Ruben, IDF)⁶⁴.

« J'y ai connu [via les missions de l'AI] le monde du travail mais en plus sympa, c'était pas comme dans une autre boîte [qu'il a connue ensuite]. Enfin, avant d'entrer dans le monde du travail, je pensais que le travail était sympa. En fait, c'est plus dur que l'école, c'est les heures fixes, pas de retard ». (Hassan, IDF)

Cependant, ce type d'apprentissage passe par une évaluation permanente. Le renouvellement et la systématité des « épreuves », dans des cadres où sont moins évalués des capacités professionnelles ou des tours de mains, que la « motivation », ou les signes d'investissement personnel du salarié dans l'entreprise, ne sont d'ailleurs pas propres aux SIAE, loin de là ; elles se diffusent depuis un certain temps déjà dans le monde du travail en général (Linhart, 1994). Or, pour ceux qui en sont l'objet, la constance de l'évaluation n'est ni sécurisante ni stabilisante (Périlleux, 2001). Les SIAE doivent ainsi affronter une contradiction majeure : d'un côté elles visent l'adaptation à un monde du travail flexible, mobile et instable, aujourd'hui considéré comme normal (Boltanski et Chiapello,

⁶³ En IDF, nous n'avons pas directement interrogé de personnes passées par Bâteco, aussi seule un usager passé par une EI a été vu (Bernard à INFOTECH). Cependant, on peut s'appuyer ici sur le travail de Ténoudji (1999) mené auprès de jeunes passés par Bâteco au cours des années 1990 et qui fait état de critiques également fortes de leur part envers les conditions de travail.

⁶⁴ Ce n'est cependant qu'en toute fin d'entretien que ces propos sont tenus, comme si ce jeune – qui cherche un CDI quelque soit le travail à effectuer, - voulait montrer qu'il avait compris et incorporé des codes, montrant par là qu'ils lui restent bien, en réalité, extérieurs.

1999) et, dans cet objectif, elles mettent, peut-être plus encore que dans des entreprises normales, les personnes à l'épreuve ; de l'autre, elles prétendent les rapprocher de l'emploi en les aidant à aller mieux, ce qui suppose un minimum de tolérance. Après coup, *Robert*, régulièrement absent ou ivre dans son travail à la régie de quartier, toutes fautes qui lui ont valu des « engueulades » du directeur, mais n'ont du moins pas été sanctionnées par un renvoi, insiste par exemple sur le fait que c'est précisément la durée de l'emploi – une année entière – qui lui a permis d'aller mieux. Certes, d'après plusieurs responsables de structure, la volonté de « s'en sortir » et la conviction qu'une sortie vers l'emploi est possible sont des préalables indispensables pour une intervention efficace de la structure. « *Il y a des gens qui ne veulent pas s'en sortir et c'est l'échec* » explique Monsieur K., le responsable de l'ensemblier de l'Est. Mais les SIAE ne peuvent pas non plus « travailler » toujours, autant qu'elles le souhaitent, cette « volonté d'en sortir » et maîtrisent encore moins le contexte économique local. De ce point de vue, les perspectives dans lesquelles s'inscrivent ces emplois d'insertion, lorsqu'elles réussissent à ce que les personnes se projettent dans l'avenir, représentent sans aucun doute une dimension essentielle de l'accompagnement.

C'est ici qu'intervient le second registre d'apprentissage dont elles peuvent faire bénéficier leurs publics, en œuvrant également pour l'acquisition d'expériences et de compétences plus professionnelles, voire pour des formations institutionnalisées qui légitiment le travail d'accompagnement dans l'emploi et inscrivent dans une *progression reconnue* vers l'embauche les parcours des personnes. Les usagers ne sont toutefois pas toujours demandeurs de ce type d'accompagnement qu'ils peuvent juger illusoire.

À un premier niveau, il s'agit simplement, pour certains d'entre eux, de se constituer des expériences professionnelles à ajouter à leur CV, expériences que le marché traditionnel refuse de leur offrir en leur opposant, justement, leur manque d'expérience. Les SIAE permettent ici de rompre un cercle vicieux que rencontrent tout particulièrement les jeunes ou les femmes qui ont peu travaillé ou arrêté plusieurs années de travailler pour élever des enfants. « *J'avais besoin d'argent. D'argent et d'expérience professionnelle pour mettre sur un CV aussi, parce que quand vous avez un CV qui est vide...* », explique *Fatima* (Est). En recherche d'emploi, cette femme qui a obtenu, après un BEP en comptabilité, un TUC dans une école maternelle, puis un emploi dans une blanchisserie pendant quatre années, avant d'en être licenciée pour raison économique, s'est ainsi tournée vers Monsieur J. et Monsieur K., qui l'ont fait entrer chez Usine, où elle a été embauchée après ses deux années « d'insertion ». Cependant, après son départ de la structure, et deux ans et demi d'intérim chez des sous-traitants automobiles, elle est de nouveau au chômage depuis plus d'un an, dans une conjoncture économique qui a vu se rétrécir les offres d'emplois. L'expérience professionnelle, qu'elle estime avoir acquise, grâce notamment à son emploi d'insertion, ne suffit pas dans une conjoncture morose qui voit de nombreux emplois non qualifiés dans l'industrie disparaître dans la période actuelle.

C'est bien pourquoi *Michel* (IDF), âgé d'une trentaine d'années, estime avoir bénéficié à plein de l'une des spécificités des entreprises d'insertion, qui est d'accueillir justement des personnes sans expérience :

« *Toutes ces années où je n'ai pas travaillé, eh bien, du coup ça m'a un peu faussé le... comment dire ? Ça m'a faussé tous mes acquis, parce qu'en réalité je n'avais pas d'expérience. Parce qu'avec mon BEP Compta, ils cherchaient des gens d'au moins un an d'expérience. Pour eux, comme ça faisait trop longtemps que je n'avais pas travaillé, eh bien, pour eux, c'était perdu. Oui. Donc j'ai... en réalité la plus grande chance que j'ai eue, c'est de travailler ici [à Infotech], parce qu'on m'a donné la possibilité de prouver ce que je valais.* »

Le dirigeant de Tertio explique également :

« *On va leur proposer une série de missions durant l'année qu'on va agrémenter au fur et à mesure de la demande. On est bien aussi dans une démarche où beaucoup de personnes qui viennent travailler à Tertio n'ont pas pour projet professionnel les métiers que l'on propose. Un jeune, il ne rêve pas de faire de l'affichage, de distribuer des tracts ou de faire de la manutention toute sa vie, donc c'est là où vraiment, nous, on s'inscrit dans une étape. Ça aide quand même à activer un CV, à l'actualiser ou à le réactuali-*

ser : " j'ai des expériences en France, j'ai prouvé que j'étais capable de tenir des horaires et des exigences de travail ", et c'est comme ça qu'elles le valorisent au niveau de l'avenir. C'est aussi un temps de transition, on a beaucoup de jeunes qui sont en rupture avec le système scolaire de la formation, qui, des fois, se perdent et on sert aussi de temps de transition avant de réintégrer une formation, un autre dispositif, au lieu aussi qu'ils traînent sur le quartier et dérapent rapidement ».

Cependant, cette expérience, justement parce qu'elle est réalisée dans le secteur de l'insertion, n'est pas toujours ressentie comme bénéfique. Le fait d'être étiqueté « insertion » peut même avoir des effets néfastes au moment de chercher un emploi sur le marché du travail traditionnel, comme on l'a vu précédemment.

À un second niveau, l'expérience de travail dans une structure d'insertion comporte toujours (à des degrés divers en fonction des compétences antérieures, de la nature du travail effectué et de l'encadrement offert) l'aspect formation sur le tas propre à toute activité professionnelle. Même si cet acquis n'est pas formalisé sur le papier, il peut donner le sentiment d'avoir appris un métier et être valorisé sur le marché du travail. Les employeurs n'attendent pas autre chose lorsqu'ils exigent des expériences professionnelles. De ce point de vue, les structures d'insertion offrent un cadre particulièrement intéressant pour des personnes dépourvues de qualifications, comme Michel (IDF) :

« C'était lié au chômage parce qu'en réalité, je ne lisais pas beaucoup et puis... comme je vous ai dit, j'étais pas très bon en français ; donc tout ce que je connaissais avant, eh bien, je l'ai perdu un peu. Un peu beaucoup même. (...) Ici [à Infotech] c'est monsieur C., l'encadrant technique, qui m'a aidé, mais j'ai appris beaucoup de choses par moi-même, il y a eu la formation où j'ai appris pas mal de choses. Donc tout ce genre de choses, toute cette chose englobe ce que je connais maintenant ».

Dans le cadre d'un chantier pour femmes, intervenant dans le nettoyage d'un hôpital à l'Est, Julie a ainsi bénéficié d'une formation aux gestes techniques propres aux agents d'entretien dans ce milieu.

Son récit écrit souligne combien ceux-ci demandent une compétence professionnelle spécifique, qu'elle n'a su reconnaître que grâce au suivi de l'encadrante :

« [J'ai eu] des enseignements de base dispensés par Mme S, notre encadrante et médiatrice entre l'hôpital et la structure d'insertion, à savoir les règles d'hygiène de base préconisées en milieu hospitalier, la préparation des dilutions et produits d'entretien, les méthodes de nettoyage et l'organisation et la gestion du stock. (...) En accord avec la Direction de l'Hôpital, Mme S nous emmène dans un service afin de nous dispenser une formation technique relative au nettoyage des vitres. Avant de démarrer cette activité, que je tenais pour acquise depuis longtemps, je m'interrogeais sur le bien-fondé d'une telle formation. Mais, à mon grand étonnement, je me suis vite aperçue que cette nouvelle technique n'avait strictement rien à voir avec la méthode adoptée par la plupart des femmes contemporaines. J'ignorais en effet qu'il n'existait qu'une seule et même méthode de nettoyage applicable unanimement à tous les 'agents d'entretien', afin d'éviter les bavures d'une part et une perte de temps inutile d'autre part. Jamais auparavant je n'aurais pu imaginer qu'une tâche aussi simple au premier abord nécessiterait tant d'efforts et que la plupart d'entre nous seraient contraintes de répéter l'opération avant de pouvoir l'assimiler ».

Elle relate ensuite, avec le même souci des détails, les formations relatives à d'autres tâches, dont notamment la connaissance et l'emploi des machines destinées à recurer les sols. Ainsi, même à défaut d'attestation écrite, le travail d'accompagnement est fondamental pour faire prendre conscience aux personnes de leurs nouveaux atouts sur le marché du travail.

Mais il n'est pas évident de valoriser cette acquisition, surtout lorsqu'il s'agit de tâches et gestes apparemment simples. Car la plupart des compétences acquises dans le cadre des structures d'insertion, notamment celles d'ordre comportemental, bien qu'elles correspondent aux exigences exprimées par les entreprises, ne sont en réalité pas reconnues par les employeurs à la sortie de l'IAE. Les milieux économiques exigent de la main-d'œuvre une identification à la norme entrepreneuriale (investissement subjectif, compréhension des règles de l'organisation, sinon intériorisation, conformité, etc.), une socialisation qui est un des enjeux principaux des structures d'insertion en vue de rapprocher leurs usagers de « l'employabilité » (thème développé par Ebersold, 2004). Mais le rôle formateur et professionnalisant à cet égard des structures ne bénéficie d'aucune légitimité, ce qui les conduit à se tourner vers de « véritables » formations professionnelles, sanctionnées par des

diplômes et monnayables sur le marché du travail. Tout comme les réunions entre structures d'insertion et futurs employeurs potentiels initiées par l'ANPE, ce type de formation permet d'améliorer l'image du secteur de l'insertion.

Les structures peuvent donc encourager leur public à les entreprendre, voire les offrir elles-mêmes. C'est le cas notamment dans le tri des déchets, pour les plus grandes. D'après un directeur d'une EI dans le domaine informatique, elles sont pratiquement obligées de les proposer : la nature du travail est telle que c'est le seul moyen d'attirer des employés et de les valoriser. Bâteco, comme on l'a vu, offre également la possibilité de passer un CAP de peinture comme candidat libre, pendant (et pas seulement après) la période passée dans la structure. De même, organisé par l'AI appartenant au même ensemblier, en IDF, un partenariat avec le Crous permet, grâce aux aides et formations proposées en son sein, de faire passer chaque année le concours pour la titularisation de plusieurs des usagers qu'elle y envoie faire des missions. Aminata, la trentaine, mère de deux enfants, décrit une évolution totalement positive :

« J'ai commencé à bosser un petit peu au Crous au restaurant universitaire. Je faisais quelques heures là-bas. Et puis j'y ai fait 6 mois, j'ai jamais arrêté, avec des contrats qui se renouvellent, se renouvellent. Au début je travaillais à la chaîne, je travaillais aux pâtes, après, comme ils ont vu que je savais compter, je suis montée à la cafétéria, à la caisse, et comme j'avais dit que j'avais une formation un peu compta (elle a arrêté un BEP comptabilité) et puis qu'ils avaient des petits soucis donc, j'ai commencé à faire un peu de compta. Et puis il y avait une dame gentille là-bas, justement, qui a vu que je savais faire pas mal de choses qui m'avait proposé de passer les concours, et puis qui m'avait donné un petit peu de cours et puis après avec J. Et X. [éducateurs qui travaillent avec Tertio] tout ça, ils nous ont aussi aidés à avoir une petite préparation pour le concours. En fait, ils ont trouvé des personnes, sans doute des anciens profs, des gens bénévoles qui venaient nous donner un petit peu de cours. Donc quand j'ai été passer le concours, je n'étais pas stressée. (...) Ça fait huit ans que, moi, je bosse là-bas, et maintenant, moi, je suis titulaire ».

Le responsable de Tertio, quant à lui, précise la nature de cette aide et ce soutien comme suit :

« On a préparé à l'examen du Crous qui est un QCM. À l'époque on avait de bonnes relations avec la bonne femme du Crous. Elle nous donne un exemple de QCM. Première case à remplir: "Crous, qu'est-ce que ça veut dire ?". Aucun mec du quartier, c'était des jeunes, maintenant ça évolue un peu, ils commencent à aller en fac, mais ils ne savaient pas ce que... Crous... Centre régional... Et donc simplement vous leur faites apprendre des QCM, des sigles comme ça et vous les mettez à l'examen et vous avez du résultat. On en avait dix par an qui étaient titularisés ».

Cette même AI tente d'ailleurs aujourd'hui de mettre sur pied de nouveaux dispositifs de formation, en se heurtant toutefois à des problèmes financiers et de coordination entre instances, comme l'a expliqué un autre éducateur :

« [Dans le cadre du dispositif de conduite solidaire] les personnes conduisent à mi-temps pour avoir une expérience de chauffeur parce que l'outil conduite les intéresse. Sur un CES ils font de la conduite solidaire, on travaille avec une autre association qui est implantée dans la zone rurale du département, donc loin des transports en commun. On emmène les gens à l'ANPE, à l'hôpital, à la préfecture et c'est des jeunes suivis par nous, encadrés par un moniteur d'auto-école qui conduisent. On essaye de leur faire une attestation de stage : "il a fait tant de kms, trimballé tant de personnes". Bon, après, sur le marché de l'emploi, c'est peut-être un petit plus. Peut-être !... Aujourd'hui, sur ce dispositif, on a plein de jeunes qui veulent faire chauffeurs, poids lourds... transports en commun, parce qu'ils se sont dit : "ce métier, ça m'intéresse, pourquoi pas ?" Donc, après, ça nécessite de suivre une formation. Mais aujourd'hui la région n'a créé aucun centre de formation pour passer des permis. Donc, moi, j'appelle les centres de formation, j'ai des devis, ça coûte 4 500 euros pour passer un permis de transport en commun. J'appelle les dispositifs d'insertion ; là-dessus, on ne peut financer que 1 500 euros. Il faut être un chômeur riche pour avoir 3 000 euros à investir dans sa propre formation pour, peut-être, après, accéder au marché de l'emploi ! Là il y a un truc qu'il faut dénoncer ! C'est-à-dire qu'à un moment donné, soit ils disent : "cette action il ne faut pas la faire parce que derrière il n'y a pas

les débouchés" et on s'embarque pas dans ce type de truc, soit c'est soutenu et il faut que la région, le conseil général, enfin les politiques, disent : "entre ça et l'emploi il manque encore un bout de parcours" et là-dessus on met les moyens pour que les mecs aillent jusqu'au bout. Et puis qu'ils soient financés sur la formation, en disant: "comme vous avez passé ce parcours, on valide votre projet professionnel". »

Le plus souvent cependant – car Tertio et Bâteco sont des exceptions de ce point de vue de par l'ancienneté de leur démarche en la matière – ces formations que les encadrants et dirigeants de structure cherchent à légitimer par des titres ou des diplômes reconnus formellement n'ont pas été organisées par les structures elles-mêmes, même s'il semble qu'elles s'en préoccupent depuis peu de plus en plus. Quelquefois, les dirigeants et encadrants des SIAE cherchent à motiver les usagers à poursuivre et les aident, de manière plus ou moins informelle, en particulier en les orientant vers d'autres organismes ou en préparant des dossiers. Nous avons déjà parlé du cas de *Julie* (Est) qui a pu suivre des cours APP grâce à une convention entre l'association et l'hôpital pour lequel elle travaillait dans le cadre du chantier d'insertion Bois. Les encouragements permanents des encadrants ainsi que cette première formation organisée par la structure lui ont finalement permis de passer les tests pour être admise à la formation professionnelle de l'AFPA pour un CFP de réceptionniste en hôtellerie. La plupart du temps, cependant, il semble que les formations interviennent plus tard, après la sortie de la structure et soient alors initiées ou reprises en main par d'autres institutions comme l'ANPE, les Missions locales ou d'autres associations spécifiques.

Il est clair, toutefois, que l'action des structures d'insertion contribue souvent à rendre ces formations possibles et surtout envisageables dans la tête des usagers. Dans le cas de *Benoît* (49 ans, Est) par exemple, le passage par une EI, après vingt-sept ans d'emploi dans une même entreprise, lui a permis de se remettre à flot, de sortir partiellement de sa dépression et de reprendre confiance en lui, tout en apprenant à travailler dans un domaine complètement nouveau pour lui. À la sortie de son contrat à La Ferme, qu'il refuse de renouveler pour six mois malgré l'insistance de sa dirigeante, l'ANPE lui a proposé un bilan de compétences et une autre association, prestataire de l'Agence et se trouvant dans le même bâtiment, lui a procuré une formation de retour à l'emploi en alternance qui lui a fait découvrir les métiers de soin. « *Déjà, dans le temps, j'avais un peu l'idée de travailler dans les maisons de retraite. Le côté un peu médical, ça me tentait un peu. Le dernier stage m'a fait découvrir le métier d'aide soignant.* » Il est désormais en attente de l'accord de la DDTE pour un CES dans une résidence qui accueille des handicapés et a suivi une formation de pré-qualification pour le concours d'aide soignant. Cette réorientation professionnelle radicale n'a sûrement été possible, dans son cas, que grâce à l'expérience d'insertion qui lui a ouvert l'horizon des possibles et a l'a conforté dans sa volonté⁶⁵ de « s'en sortir » :

« Ça [le passage par l'EI] m'a aidé, ça m'a permis de continuer ma route tout en gardant ma foi de vouloir m'en sortir.

L'entreprise d'insertion, on peut dire que ça vous apporte une aide, mais c'est une aide parmi d'autres ? Il y a une espèce de puzzle ?

Disons ce sont des petits ponts qui m'ont permis d'avancer tout en maintenant cette direction. (...) De toute façon, mon but c'était de vouloir m'en sortir et toutes ces petites étapes, là, qui se sont faites m'ont permis d'avancer par palier, de progresser et puis, en même temps, je ne pouvais pas rester là... Ne voir que le côté religieux ou je ne sais pas et ne rien faire, donc il fallait quand même que je travaille en même temps et donc ça m'a aidé à ne pas être, disons, comment m'exprimer ?».

Deux voies s'offrent ainsi potentiellement aux SIAE pour contrebalancer l'image que, semble-t-il, de nombreux employeurs ont d'elles comme des structures d'accompagnement social et non des

⁶⁵ Tout l'entretien est aussi marqué par une forte influence religieuse ; la référence à la « foi » dans l'extrait ci-dessus n'est à cet égard pas neutre.

organisations qualifiantes (Clarenn, 2005). La première consiste à articuler le suivi social qu'elles effectuent avec des parcours professionnalisants qui passent par des formations externes, reconnues et validées formellement, que ne pourront contester ces employeurs et qui les rassureront peut-être. Mais elles peuvent aussi chercher à faire valoir leur valeur ajoutée propre, autrement dit le fait que c'est justement cet accompagnement social, ce (ré)apprentissage des codes et d'une « culture du travail » qui permettent de rendre plus « employables » les personnes et qui représentent, bien souvent, un préalable aux formations institutionnalisées certifiées par des organismes externes (prestataires de l'ANPE spécialisés dans la formation notamment) ou à l'engagement dans une validation des acquis de l'expérience, voire à un retour au système éducatif. Il faut sans doute avancer dans toutes ces directions, comme le propose Clarenn dans sa conclusion : « *Un des objectifs serait de rendre les situations de travail formatrices tout en permettant aux 'salariés en insertion' de faire reconnaître et certifier leurs acquis professionnels tant auprès des organismes de formation que des employeurs et autres acteurs de l'insertion* ».

4. LE PROBLÈME DU CARACTÈRE LIMITÉ DANS LE TEMPS DES EMPLOIS D'INSERTION

Si les SIAE préparent leurs usagers à l'entrée sur le marché du travail traditionnel en leur (re-) apprenant les règles basiques des relations et conditions de travail (ponctualité, respect de la hiérarchie, discipline, etc.), en leur donnant confiance en leurs capacités, en leur procurant de nouvelles compétences sociales et professionnelles et en les soutenant dans leurs efforts de formation et de recherche d'emploi, un paradoxe majeur réside dans le fait que cette insertion passe par des types d'emploi qui sont en réalité aux marges du marché du travail. Le caractère limité, discontinu, précaire, de courte durée ou/et à temps partiel de ces emplois ne permet pas d'anticiper sur l'état « d'inséré », ce qui limite le bénéfice du passage par une SIAE. Robert compare ainsi deux expériences de structures d'insertion : s'il juge la première très bénéfique, la seconde – le passage par une AI, six à sept ans plus tard, après de nouveaux problèmes – se caractérise surtout par le sentiment de précarité et d'incertitude qu'il exprime.

« Au début, j'ai eu une période d'essai [dans une régie de quartier], je crois que c'est huit jours, et puis au bout de huit jours, il m'a fait signer un contrat. J'ai bossé un an plein. Rémunéré tous les mois et tout. Là, ce que je voyais, c'est que j'avais un salaire tous les mois, c'était régulier, quoi. Je n'aurais pas pu refaire de l'intérim à ce moment-là. Ah non ! Je vous le dis franchement. (...) [A l'AI où il est inscrit maintenant] C'est à peu près pareil, sauf que ça n'est pas du plein temps. Mettons si c'est un client qui a besoin de vous pour mettons un mois, deux mois, trois mois, si vous faites l'affaire vous resterez le temps qu'il faudra. (...). Ils vous appellent quand ils ont du taf. Et comme ils ont tellement de personnes... Ça fait quoi ? Une petite année que je travaille pour eux. Je m'étais inscrit, mais, la dame, elle ne m'avait pas caché qu'il n'y avait rien. Elle m'a dit : "un jour à l'occasion je vous appellerai" et puis elle m'a appelé et j'ai fait des prospectus. J'ai démarré comme ça et puis après, elle m'a dit : "j'ai peut-être du boulot pour vous si ça vous intéresse, dans le bâtiment". J'ai dit : "moi, le bâtiment ça me plaît de trop". Voilà, c'était chez les petits vieux, de la plomberie, maçonnerie, de la rénovation et c'est parti comme ça, de fil en aiguille et puis, après, elle m'a refilé des clients. J'ai fait plusieurs chantiers pour elle en électricité, j'ai passé des câbles, tout ça. Et puis bon, là, apparemment ça a l'air d'être le trou, le trou noir parce que la dernière fois que j'ai bossé pour eux... ce mois-ci j'ai bossé deux jours pour eux. C'est pour ça je vous dis, je commence à être à la gorge, je commence à en avoir ras-le-bol ».

Robert recherche une activité régulière. Rappelons qu'il s'agit de quelqu'un qui peut se passionner même pour des activités peu gratifiantes. Ce qui compte pour lui, pour pouvoir se sortir de sa période difficile où il s'est retrouvé SDF, c'est un rythme quotidien, une occupation dans laquelle s'investir pleinement, ce qui est impossible lorsqu'on ne peut travailler que quelques jours par mois, voire moins. Dans sa trajectoire de réinsertion, commencée par une période d'activité continue d'une année, ce retour à l'incertitude et à l'attente risque d'avoir un effet déstructurant, anéantissant toute la reconstruction opérée par la première expérience.

Lorsqu'un parcours professionnel entier a été caractérisé par des petits boulots et des contrats de très courtes durées, les SIAE, dont notamment les AI et les ETTI, risquent de trop apparaître dans leur continuité pour représenter une solution très appropriée. Bien que les personnes dans de telles situations puissent être considérées comme public cible du secteur de l'insertion, leurs attentes d'un changement peuvent difficilement être satisfaites. *Roberta*⁶⁶ (IDF), par exemple, attendait de l'ANPE qu'elle lui trouve surtout un contrat avec une durée plus consistante de ce qu'elle avait connu jusque là. Elle a finalement été envoyée dans une AI qui n'a pu lui proposer que des missions à nouveau très courtes. Très déçue de cette expérience qu'elle ne différencie pas de celles qu'elle avait eu précédemment, hors insertion, elle ne lui accorde aucune valeur ajoutée. Une phrase revient régulièrement dans sa bouche : « *Il y en a marre des petits boulots.* » L'action spécifique des AI, dont l'objectif est une « *mise en situation de travail brève et transitoire, destinée à repérer les capacités d'adaptation aux contraintes de la vie professionnelle* » (circulaire de 1999) n'a visiblement pas été correctement communiquée à cette femme et s'est révélée inappropriée dans sa situation. L'accompagnement proposé par l'association ne répondait nullement à une demande. Le décalage entre ses attentes et ce que la structure a pu lui offrir est ici patent.

Ruben souligne également combien le caractère particulier des emplois qu'on lui propose ne lui apporte rien – ou plutôt *plus* rien – en termes d'insertion, maintenant qu'il a une femme, un enfant et cherche avant tout à trouver un logement dans lequel il pourra rester⁶⁷. Ce n'est pas tant le peu de jours d'activité qui lui pose problème que la discontinuité et l'impossibilité de se stabiliser. S'il signale la diversité des tâches effectuées (plonge, peinture, livraison de courrier, conditionnement dans une imprimerie) en relativisant nettement leur intérêt, il insiste surtout sur le fait qu'il ne s'agit pas d'emplois, mais de dépannages (pour lui et ceux chez qui il va travailler) sans réel débouché. Bref, il ne s'agit que de solutions provisoires, d'attente, sans perspective :

« *Le problème, c'est qu'on ne tombe pas sur... on n'a pas de CDI au bout de ces missions-là, ça, c'est sûr ; après, je ne dis pas : un jour on peut tomber sur une entreprise qui recrute mais il n'y a pas de CDI, à la fin. Il n'y a pas une opportunité en fait d'être embauché par une entreprise par laquelle on est passé, contrairement aux autres intérim, parce qu'en fait, c'est pour des remplacements, et un remplacement, c'est un remplacement* ».

Amalia, enfin (toujours en IDF), tire à peu près les mêmes conclusions de son expérience dans une AI, alors qu'elle a eu la chance d'avoir du travail pratiquement à plein temps tout au long de la durée de l'agrément. Son problème était de trouver un emploi dans le secteur du ménage avec des horaires compatibles avec une vie de famille, en journée. Jusqu'à l'arrivée de ses enfants, elle avait souvent travaillé à des horaires atypiques, très répandus dans ce secteur. Mais après son congé maternité, ne trouvant pas d'emploi avec des horaires en journée, elle a longtemps été au chômage. Son expérience d'insertion a été positive pour elle sur le moment, car elle a réussi à travailler selon les horaires qu'elle recherchait et ceci pendant deux ans. Mais au final cela ne lui a pas apporté grand-chose, car, d'après elle, elle n'a rien appris (travaillant en solitaire chez des particuliers), et n'a pas reçu une orientation à la sortie. Elle est donc clairement déçue. Elle nuance cependant en expliquant que l'association a mis en place, depuis, un suivi professionnel pour accompagner les usagers à la fin de leur contrat, ce dont elle n'a pas pu bénéficier. Surtout, accompagnement ou pas, elle ne trouve pas normal qu'on soit « *jeté* » après deux ans, même si on a toujours fait un très bon travail. « *C'est vrai que c'est mieux que de ne rien faire, mais, à la sortie, il n'y a rien* », conclut-elle.

Cette sensation de non-reconnaissance du travail accompli n'est pas propre à cette femme. Plusieurs personnes l'ont exprimée, notamment celles qui se sont beaucoup investies dans le travail, qui ont

⁶⁶ Contactée par téléphone et ne figurant pas dans la liste des personnes interrogées, parce que ce premier contact n'a pas débouché sur un véritable entretien.

⁶⁷ Placé en foyer à 13 ans, il a connu une succession de logements tous plus précaires les uns que les autres, dormant dans la rue à certaines périodes, ou dans des « hôtels sociaux » sous la coupe de véritables « marchands de sommeil », louant des chambres de 9m² pour trois personnes à des prix prohibitifs. Au moment de l'entretien, il est en foyer de jeune travailleur avec sa femme et son fils.

pu démontrer leur motivation et leur savoir-faire sur un assez long terme et qui ont donné le meilleur d'elles-mêmes pendant toute la période d'insertion, comme à Usine. Elles ne comprennent pas alors que leurs efforts ne débouchent pas sur une embauche, comme elles imaginent que cela serait le cas sur le marché du travail ; c'est d'ailleurs à ce propos que le dirigeant de Bâteco évoquait la violence propre à l'insertion par l'activité économique. La durée limitée du contrat peut alors être interprétée comme un signe de rejet, au risque d'une rupture du fragile équilibre de personnes qui semblaient (re)construites par le travail et l'accompagnement dans ces structures.

Christine, que nous avons rencontrée en même temps que *Bertrand* avec qui elle vit et qui est passé pendant deux ans par Usine, a en particulier exprimé ce point de vue. Les propos, à son sujet de la référente sociale de cette EI, plus tard, nous ont d'ailleurs confirmé le fait qu'elle avait manifestement replongé dans des problèmes d'alcool après ces deux années dans l'EI, pendant lesquelles elle les avait surmontés grâce au travail.

Michel, au contraire, embauché comme permanent par Infotech après deux ans de contrat d'insertion, montre en creux l'importance de ces dimensions que sont la stabilité de l'emploi et la reconnaissance par l'embauche, mais aussi la fragilité des personnes apparemment bien remises à flot, dont l'équilibre risque d'être rompu par une entrée sur le marché du travail traditionnel.

« Ça rassure beaucoup [d'avoir un emploi stable] et, donc, on est plus confiant en soi-même. Oui. C'est la confiance que monsieur D. [le responsable] m'a donnée, c'est la confiance en moi. Ça permet de faire certaines choses, de se donner un peu plus qu'à l'habitude, donner de soi-même un peu, enfin... pas mal même. Beaucoup pour moi. (...) Avant de me lancer [dans un projet à long terme] il m'a fallu quand même quelques années. Il m'a fallu, en gros, jusqu'à l'année dernière avant de me lancer réellement. (...) Être dans une grande société, là où je suis [chez le client actuel pour qui travaille l'EI], je vois à peu près le travail que c'est et j'avoue qu'il y a beaucoup de responsabilités à prendre, et j'aime bien prendre des responsabilités mais il y a des moments où il y a des limites. Donc, ce que je veux, moi, c'est pouvoir continuer ici. En réalité je ne suis pas prêt à aller encore dans une grosse société comme celle que j'ai en ce moment, parce qu'il y a des décisions à prendre et je ne suis pas sûr de prendre les bonnes décisions ; donc, en continuant ici, ça me permet quand même de donner ... oui, toujours cette histoire de confiance, de donner une certaine confiance et de me dire, de savoir si je fais les bonnes ou les mauvaises options ».

Dans tous les cas cités ci-dessus, l'effet de l'accompagnement, qu'il ait été bien ou mal assuré, disparaît face à la déception éprouvée : l'emploi procuré par la structure d'insertion n'est pas synonyme d'insertion (sauf pour *Michel*, qui n'est pas déçu et se sent bien inséré, mais signale bien qu'il ne se sent toujours pas prêt, deux ans après son embauche en CDI à Infotech, à tenir un emploi « normal »). Il y a là manifestement eu malentendu par rapport à certaines attentes et aux offres possibles. Le fait même que ce soit l'ANPE qui propose ce type d'emploi prête peut-être, d'ailleurs, à confusion auprès de certains usagers. L'ANPE, n'est-il pas le lieu par excellence où chercher et trouver un vrai emploi ? Que la période passée dans une SIAE ne puisse être que passagère et qu'elle vise l'insertion à travers un travail sur la personne elle-même n'est sûrement pas facile à admettre pour des gens qui sont convaincus, pour certains, que leur problème est uniquement lié au marché du travail, et non à leur personne ou à même à des difficultés qui leur soient propres. En somme, malgré toutes les bonnes intentions des professionnels de l'insertion par l'activité économique, le risque de psychologisation outrancière de problèmes qui peuvent être d'abord structurels, lorsque le chômage est important et les emplois non et peu qualifiés en voie de raréfaction, est loin d'être nul.

5. « DÉCLICS » ET DURÉE. INFLUENCES DE L'IAE

Avant de conclure cette étude, nous voudrions revenir brièvement sur quelques cas montrant comment le passage par une SIAE, et notamment les rencontres avec des encadrants ou des personnes qui les ont orientées, peut être source de transformations profondes, non seulement de la situation d'emploi, mais également et surtout du rapport à l'emploi et au travail. Les cas où le moment du

changement peut être facilement repéré et raconté parce qu'il s'est produit de manière soudaine, comme sous l'effet d'un déclic, et non pas de manière imperceptible sur le long terme comme cela arrive la plupart du temps, sont à cet égard les plus frappants.

Le premier exemple concerne ce jeune homme très qualifié d'IDF (*Julien*), qui fait une distinction nette entre travail et emploi. En réalité, sa conception actuelle du travail et de l'emploi est le fruit d'une rencontre avec une encadrante de l'AI Apsy qui lui a ouvert les yeux sur le fait qu'il était possible, et souhaitable dans son cas, au vu de sa situation de grande précarité, de conjuguer d'une façon nouvelle travail et emploi, en dissociant « l'emploi », dont il redoutait les contraintes, du « travail » auquel il aspirait et qui pouvait relever d'une activité distincte :

« Ma nécessité n'était pas dans le fait de faire fortune ou d'avoir un statut social qui me permettait de me sentir bien. Je me posais la question, je me demande si... est-ce que je prends le risque d'être malheureux toute ma vie de façon irréversible [en acceptant un emploi purement alimentaire] et j'avais un petit peu peur de cette dimension irréversible. »

La rencontre avec la personne mentionnée a initié une révolution dans les idées de *Julien* parce que la relation qu'elle a réussi à construire avec lui était telle qu'il s'est senti en confiance et surtout pris au sérieux dans sa singularité.

« J'étais pas un client comme n'importe quel autre, non, j'étais un individu qui a une problématique, particulière et personnelle et ... bon, en étant particulièrement intelligente, elle essayait de me faire comprendre moi-même d'avoir un autre point de vue, plus extérieur sur la problématique qui était la mienne à l'époque. (...) J'étais un petit peu rêveur et personne ne viendrait me chercher ; ça, elle me l'a fait comprendre, sans me le dire directement. Pour me faire du bien à moi-même ... et ça, c'est un peu la clé que devraient posséder toutes les personnes qui ont une activité artistique et qui pensent un jour en vivre ; je pense qu'il faut qu'ils se disent ça ».

Son rapport actuel au travail et à l'emploi a nettement contribué à son actuel sentiment d'intégration.

« Est-ce à partir du moment où vous avez rencontré C. (encadrante d'Apsy) que vous avez commencé à envisager que l'emploi pouvait quand même prendre une place dans votre vie ?

Oui je crois. Vraisemblablement, ça a participé. C'est difficile à quantifier mais, oui, d'une certaine façon, ça y a participé ; de toute façon, je suis tombé sur une fille extraordinaire parce que C., c'est une fille absolument formidable, elle est... je crois qu'on s'entend très bien tous les deux, on partage beaucoup de choses, sans être forcément toujours d'accord, mais il y a un vrai échange entre nous et elle m'apporte des choses. Moi, j'estime que j'en apporte d'autres, donc elle, sa spécialité, c'est le travail et l'emploi et tout ça... sur ma façon de voir les choses. (...) C'est vrai que, moi, je n'ai jamais été totalement hermétique au fait d'avoir un emploi mais au départ je voulais que ça soit totalement lié à ce que je voulais faire et puis, au fur et à mesure, j'ai appris à être, comment dirai-je ? Plus souple, moins exigeant, moins trouillard aussi. Enfin, si je faisais ... je ne sais pas, de la finance, de l'analyse juridique ou des choses comme ça, c'est des choses dont j'avais vraiment pas envie... Pour moi, ça aurait vraiment été la facilité. (...) Maintenant oui, peut-être qu'un jour j'accepterai un emploi où je n'en fous pas une, inutile, et puis voilà, si j'arrive à conjuguer ça avec du vrai travail à côté, oui. Pourquoi pas ? C'est vrai qu'avec la trentaine aussi, je suis en train de me poser des questions là-dessus.

Est-ce que vous vous sentez intégré par l'emploi maintenant ?

Oui, enfin... je suis moins une espèce de bête de foire ... Moins que quand j'avais pas d'emploi. Là, j'ai un petit emploi de précaire, machin, bidule mais c'est important pour moi aussi... d'avoir un emploi, c'est important pour moi ».

Le cas de *Michel*, développé ci-dessus, est également révélateur d'un changement de rapport au travail moins apparent, mais tout aussi profond. Avant d'être employé dans une entreprise d'insertion, le travail ne représentait pour lui qu'une source financière, de laquelle il tirait une certaine satisfaction, malgré son faible montant : « ce que je gagnais, j'en avais un certain contentement. Disons que j'avais un peu de sous ». L'expérience de l'EI lui a permis d'apprendre des choses qui lui procurent un plaisir en soi, et qu'il aime mettre au service des clients. Dans son cas,

l'encadrement technique a été conséquent, mais c'est surtout l'accompagnement social, assuré par le directeur, qui a transformé sa conception du travail par la confiance en lui qu'il lui a apportée : *« Qu'est-ce qu'il m'a appris monsieur D. ? À être moi-même ! C'est très important. (...) C'est la confiance que monsieur D. m'a donnée, c'est la confiance en moi ».*

Un dernier exemple mérite d'être développé, tant *Fatoumata*, en IDF toujours, a explicité l'importance du travail d'accompagnement réalisé par des éducateurs de rue. C'est d'ailleurs la fin de cet accompagnement qui en marque la réussite, ce qui illustre bien la tension entre aide et enfermement, assistance et autonomie que recèle l'accompagnement social par le travail. Elle décrit en effet un rapport de proximité très fort avec ces éducateurs :

« Ma relation avec eux, pour moi, ce sont mes amis, je veux dire. Si j'ai un cafard ou si je veux discuter de quelque chose, j'en parle avec lui, pas en tant qu'éducateur mais en tant qu'ami. (...) C'était des amis, on les recevait à la maison, quand il y avait l'anniversaire de nos enfants, on les recevait avec leurs femmes et tout, je veux dire. Ils étaient autour, c'était la période où on grandissait et où on était tous un peu encadrés par eux, je veux dire tous les jeunes qui étaient, qui avaient du mal à s'insérer, qui ont eu envie de s'en sortir. C'était des éducateurs sans être des éducateurs parce que c'est vrai qu'ils nous ont encadrés pour pas mal de choses, ceux qui ont voulu travailler ; je pense que des gens qui ont du fixe aujourd'hui c'est toujours par leur biais ».

Mais il ne s'agit surtout pas d'un rapport de complaisance, poursuit-elle :

« F. [un éducateur], il pouvait être notre père en fait, il avait l'âge de pouvoir être notre père et puis il savait nous dire merde quand il fallait, quand on n'avait pas toujours raison. Il nous envoyait balader, il nous expliquait que c'est bon : "Tintin, ma grande, il faut grandir ! " il nous secourait toujours. C'est vrai que quand on sortait de son bureau on n'avait pas toujours le sourire mais il était toujours là. C'était super, super... ».

La présence de ces éducateurs semble avoir transformé une génération entière d'un quartier, et en tout cas celle de *Fatoumata*, selon elle :

« Comme je dis de toute façon, quand eux sont arrivés dans la ville de V., quand ils sont arrivés, tous les gens ont eu envie de s'en sortir, ça a changé notre vie. [Plus tard elle précise que « sur un groupe de vingt, il y en a toujours peut-être deux ou trois qui ne veulent pas s'en sortir »]. Après, quand les éducateurs sont là, après, c'est un choix de vouloir bosser. Quelqu'un qui ne se réveille pas tous les matins, oui, il le perd, le boulot, mais c'est pas par rapport à l'association ou les éducateurs... eux ils ne sont pas patrons de nous, ils nous aident à trouver dans une boîte mais, après, c'est à nous aussi de pouvoir le garder, quoi. (...) Moi, je dis que quand on veut on peut. (...) Nous, sur le couple [Fatoumata est la conjointe de Babacar, également passé par Tertio, Batéco et ETTI Idf], en tant que jeunes, on a trouvé du boulot mais j'en connais d'autres, il y a pas que moi. Ma cousine, une voisine aussi, elles sont passées par là, j'en connais plein d'autres, des copines qui ne sont plus sur la ville, et des jeunes, mais même pour plein d'autres choses. Pendant cette période-là, ils nous ont encadrés aussi malgré qu'on travaillait. (...) Mais je pense qu'il [un des éducateurs-amis] est content de s'être débarrassé de notre génération parce qu'il y en a eu, d'autres générations. J'ai des copines qui ont leurs petits frères ; aujourd'hui, ils s'occupent d'eux et heureusement que les gens grandissent et que les gens se prennent en main parce que, sinon, ça ne serait pas possible et puis, si nous on reste indéfiniment sous ces couveuses, quelque part, alors qu'il y en a d'autres qui vont en avoir besoin aussi, c'est pour nous aider à grimper les escaliers, mais si, après, nous on n'attrape pas les marches, enfin ça n'est pas intéressant ».

Même si aujourd'hui elle fait surtout valoir sa propre volonté de s'en sortir pour expliquer sa trajectoire d'insertion réussie (elle a passé un concours administratif au CROUS après avoir été introduite dans cet organisme via les missions qu'elle y a réalisées par Tertio et a connu depuis des promotions qui la rendent satisfaite de son travail), il est évident que cette volonté n'existait pas avant la rencontre avec ces éducateurs. La force de ce suivi social réside justement dans la capacité à faire prendre en main leur propre destin par les usagers (et donc à se retirer lorsque ce suivi n'est plus nécessaire), tout en étant disponible pour faire face à leurs côtés à tous les obstacles qui pourraient les faire dévier de leur détermination naissante.

CONCLUSION

En somme, on aimerait n'avoir à citer que des témoignages comme celui de cette jeune femme (Julie, Est) qui condense bien, par écrit et après une réflexion manifestement mûrie, l'expérience et l'influence idéale des structures d'insertion :

*« En résumé, cette expérience au sein d'une structure d'insertion s'est avérée positive à bien des égards, puisque **le retour et l'intégration dans la vie active s'effectuent 'en douceur'**. En effet, dans la mesure où **un individu est respecté et que toute sa personnalité est prise en considération**, même un travail 'un peu dégradant' peut devenir 'une source de richesse'. Par ailleurs, sachant que le 'travail structure l'être humain', j'ai constaté que plusieurs de mes collègues, qui étaient soit dépressives soit enclin à une vie un peu marginale, se portaient mieux au bout de quelques mois. »*

C'est, symétriquement, la même idée qu'exprime le dirigeant de Tertio, en fin d'entretien, lorsqu'il revient, une nouvelle fois, sur son engagement dans le secteur de l'insertion par l'activité économique, avec toutes les tensions qui le traversent :

*« Moi, je ne viens pas du monde du social. Je ne viens pas du monde de l'insertion, j'ai une formation d'économie et de gestion d'entreprise. J'ai travaillé dans une association de solidarité, auparavant. **Mais ce qui me semble important derrière tout ça, derrière les mots [récompense, salaire, etc.] qui sont importants, derrière les dispositifs, derrière ce qu'on peut proposer comme travail, valorisant ou pas valorisant, rémunération ou pas rémunération, c'est toute la dimension humaine.** Moi, ce qui me motive et ce qui m'intéresse, c'est la relation humaine que l'on va créer, tout en restant à sa place, parce que je ne veux pas qu'il y ait une confusion des genres là-dessus. **Si on est une structure d'insertion, c'est autour de cette dimension humaine**, tout ce que je soulignais par rapport au fait de considérer les gens pour ce qu'ils sont, les hommes et les femmes, pour un dialogue sincère, franc et honnête avec le souhait que ça soit réciproque ; on peut se dire les choses, je pense que ça aide aussi à déculpabiliser par rapport à des considérations de l'entreprise, du monde du travail. L'entreprise est d'abord une expérience humaine, de gens qui travaillent ensemble, et je crois que c'est aussi important de l'entendre au-delà de : "il faut que je fasse ça, il faut que je sois à la hauteur". On a le droit de se tromper, on a le droit de ne pas réussir sur certaines missions, on se le dit mais on va leur dire aussi, si ça nous a foutu dans la merde ou pas, parce qu'il faut aussi qu'ils l'entendent. On verra ce que ça donne par rapport à l'avenir, si on peut renouer le lien ou pas, mais **cette dimension humaine, moi, je pense que c'est, à la rigueur, ce qui peut donner du sens à ce qu'on fait. Au-delà des dispositifs, au-delà de la formation, de l'accompagnement, parce qu'ils vivent plein de galères, de toute façon ... C'est offrir un peu d'humanité, ça va être le café, ça va être le temps que ma collègue va prendre pour discuter, comment vont les enfants? Voilà. C'est aussi ça. Donc cette humanité, ce qui est difficile, c'est quand on crée des liens, eh bien, il faut accepter qu'il y ait rupture, parce qu'on est toujours une structure, un lieu de passage, donc ça c'est pas toujours évident à vivre, d'autant plus quand on connaît les gens depuis longtemps, mais c'est aussi ce tissu-là qui fait aussi... parce que, moi, je pense que notre système, il est aussi très dur. Olivier [ex-dirigeant de Bâ-teco] disait : "on part de zéro et on essaye de monter les gens à un, pour qu'ils soient performants". Il y a aussi cet aspect-là. Moi, je vois bien, le travail que l'on propose, il n'est pas valorisant, c'est très précaire. Quand j'entends le discours à la radio contre les emplois précaires, **moi je suis contre les emplois précaires, et en même temps, ma structure dite d'insertion, elle est dans une logique d'emplois précaires, il ne faut pas se le cacher.** Et ce qu'on propose, sortir les encombrants, des poubelles, la merde des gens dans les cités où ça craint, etc. ça n'est pas valorisant, il y a le samedi et le dimanche, qui oserait y aller? Donc, il y a cette reconnaissance parce que c'est du travail et qu'ils le méritent parce que c'est le travail qu'ils ont fourni et il y a aussi ce plus, c'est aussi le respect qu'ils doivent avoir. Que nous on a vis-à-vis d'eux et que le client a vis-à-vis d'eux parce que, de toute façon, si les poubelles et les containers ne sont pas sortis, c'est toute la cité qui est emmerdée. Aller travailler deux ou trois heures en plonge dans un contexte où ça n'est pas facile et qu'on connaît pas, etc., il faut être motivé pour y aller. On dit que les gens sont fainéants, **il y a eu un discours à un moment, gouvernemental : "on va remettre la France au travail"**, eh bien je ne sais pas de quelle France ils parlent. Moi, la France que je vois, ici, elle a envie de bosser et ils sont prêts à y aller. Et aujourd'hui, si je peux être payé c'est bien parce qu'il y en a qui acceptent de faire ce boulot-là aussi. Et par contre je suis redevable du salaire vis-à-vis de leur travail aussi. Voilà, c'est une parole plus personnelle qui me semble fondamentale. **Parce qu'il y a aussi toute cette dimension qui n'est pas dans les statistiques, qui n'est pas dans les rapports qu'on fait pour la Direction du Travail, mais qui fait le sens et la dimension intéressante du boulot, au-delà de la ré-*****

compense du travail qu'on va donner à des gens. C'est vrai qu'on est contents de donner du travail et nous ça nous récompense aussi d'en donner, à cette France sans voix, dont on ne parle pas, qui est absente des représentations, absente du discours syndical, salarial, peut-être même au niveau des chômeurs, une France et une précarité dont on ne parle pas, au-delà des chiffres du chômage. Nous, les associations intermédiaires ou les structures, on sait défendre des dispositifs pour défendre un public, bon, on défend aussi nos emplois quand on dit ça aussi, et la pérennité de nos structures, mais on n'est pas non plus les porte-paroles de ces gens ».

La nature des interactions qui se tissent entre les professionnels de l'insertion et leurs usagers est donc fondamentale pour saisir la profonde influence que peut avoir le passage par une structure d'insertion sur des trajectoires, et plus fondamentalement sur les représentations des personnes en insertion. Si parfois un « déclic » étonnant peut se produire, la plupart du temps, cependant, le chemin vers une plus grande « employabilité » des usagers est tracé à partir d'un travail de mise en situation, de formation, d'encadrement et de suivi social et professionnel sur le long terme. Une clé du succès nous semble alors être la prise en compte de l'individualité et de la singularité de chacun. De plus, un certain recul apparaît nécessaire pour non seulement évaluer pleinement les influences sur les trajectoires – certains aspects se révélant bien plus d'un an après la sortie de la structure – mais aussi pour s'assurer de la profondeur de cette influence. Car c'est sans doute la forme de l'entretien, du récit narratif, de l'introspection à laquelle nous avons invité les personnes que nous rencontrions, qui les a conduites à « retrouver » le déclic ou à revivre comme des épisodes décisifs des périodes où, la plupart du temps, l'évolution des représentations a été, au-delà du traitement de l'urgence, l'effet d'une lente maturation soutenue par le travail d'accompagnement.

CONCLUSION

Au final, la question de l'efficacité de l'action des professionnels de l'insertion par l'activité économique sur les trajectoires de leurs usagers peut être ramenée à deux dimensions essentielles : l'ajustement entre les attentes et les offres des trois catégories d'acteurs (ANPE et prescripteurs, structures et usagers) ; la prise en compte de tous les éléments structurels et conjoncturels que les acteurs ne maîtrisent que très partiellement, pour ne pas dire pas du tout.

Sur le premier point comme nous l'avons mis en lumière dans la deuxième partie, l'IAE ne peut pleinement déployer ses actions que lorsqu'il y a ajustement entre les attentes et les offres des divers acteurs. La réceptivité des usagers est en effet optimale s'ils ont été placés (et / ou se sont placés) au bon moment dans la bonne structure par rapport à leurs attentes et problèmes du moment. On voit qu'une bonne orientation au départ, dans laquelle les agents ANPE jouent un rôle central, est essentielle au succès final. Une telle orientation suppose cependant des compétences particulières de la part des prescripteurs et surtout des connaissances approfondies des structures – dont il ne s'agit pas seulement de connaître le type théorique et les activités proposées, mais également le cœur de projet et le type d'accompagnement réellement à l'œuvre – ainsi que du public à orienter.

Deuxièmement, le parcours idéal, du chantier à l'entreprise, en passant par les AI, est peut-être bien pensé en soi. Encore faut-il que les structures et autres acteurs concernés aient le pouvoir de proposer ce qu'il faut à chacun. La difficulté des AI et des ETTI à trouver des missions consistantes n'est qu'un exemple parmi d'autres des obstacles dans la réalisation de l'idée de départ. Dans le secteur de l'insertion comme ailleurs, l'offre d'emploi correspondant au type de travail recherché pour ce parcours est rare, alors même que les prétendants à ces emplois augmentent.

Il reste que, si la personne a été bien orientée et si la structure peut lui offrir ce qu'il lui faut, il faut encore savoir lui expliquer et surtout lui faire comprendre et admettre les objectifs de l'insertion. En effet, la structure n'offre en général pas l'intégration immédiate, mais permet une remise à flot qui doit conduire à l'insertion au terme d'un processus. Ce point est parfois difficile à admettre par les usagers et prête à confusion. Pourquoi parler d'insertion alors que les emplois proposés n'assurent pas eux-mêmes cette insertion ?

Enfin, pour que le parcours soit couronné de succès, l'emploi « idéal » (ou « acceptable ») à la sortie doit encore être trouvé. Là, l'ANPE a peut-être un vrai rôle à jouer, c'est là que se trouvent ses compétences et sa mission de base. Mais encore une fois, si des emplois adaptés manquent sur le marché du travail, elle ne saurait faire de miracles. Des meilleurs résultats pourraient cependant vraisemblablement être obtenus en travaillant sur l'image du secteur de l'insertion auprès des employeurs potentiels. La reconnaissance de l'ensemble des formations dispensées par les structures ou engagées après la sortie élargirait aussi le champ des possibles.

L'action spécifique de l'IAE risque finalement, surtout dans un contexte économique peu florissant, d'enfermer dans un traitement individuel les difficultés d'insertion sur le marché du travail classique, comme plusieurs chercheurs l'ont noté. L'insistance sur les difficultés liées aux personnes, depuis le diagnostic jusqu'au suivi au-delà de la sortie, et la concentration sur les comportements et les problèmes personnels au cours de la période passée dans la structure, tendent à faire passer les personnes pour responsable de leur éloignement de l'emploi, alors que parfois c'est l'emploi qui s'éloigne des personnes, sans qu'elles aient toujours des difficultés particulières.

Il est permis de se demander, finalement, si les évolutions actuelles de la politique de l'emploi prennent vraiment en compte cette donnée. C'est ainsi que la circulaire du 5 avril 2005 « relative au développement et au renforcement de l'insertion par l'activité économique » tout en gardant comme objectif « l'accès et le retour à l'emploi des personnes durablement exclues du marché du travail » indique : « Avec la réforme de la gestion des finances publiques, les objectifs de résultat des actions menées deviennent majeurs. La finalité de l'IAE est le retour à l'emploi. Le taux de retour à

l'emploi a été retenu comme indicateur du plan de cohésion sociale ». Il est clair que l'obligation de résultat implicite pose ici plus de question qu'elle n'en résout.

À cet égard, il n'est peut-être pas inutile de faire appel aux juristes pour souligner la difficulté de l'exercice. Dans l'analyse qu'il fait des contrats d'insertion⁶⁸, l'un d'eux note la bizarrerie qu'ils représentent à leurs yeux : « *L'objet du contrat d'insertion professionnel est pour le moins singulier : un employeur s'engage à accueillir au sein de l'entreprise qu'il dirige une personne sélectionnée par les services de l'État pour ses difficultés sociales afin qu'elle (re)prenne contact avec un environnement professionnel. Ce contrat est articulé avec un acte de droit public pour former une construction juridique complexe associant un employeur, l'État et un demandeur d'emploi* ».

Dans sa préface à cet ouvrage, le professeur Jean-Marc Béraud tire les conclusions de cet angle d'approche : « *Finalement, cette étude met en lumière une contradiction profonde qui marque des dispositions constitutionnelles affirmant tout à la fois le devoir de travailler et le droit d'obtenir un emploi. Longtemps masquées par le plein emploi, cette contradiction n'est jamais que l'incapacité à penser et à admettre l'insertion autrement que par un travail marchand réglé par une discipline sociale intransigeante. Dans une situation aujourd'hui caractérisée par le ralentissement économique et la montée du chômage, peut-on toujours concilier l'hégémonie du modèle de l'emploi marchand avec une économie qui ne parvient pas à en attribuer à tous. Pourquoi s'attacher à améliorer l'employabilité si l'emploi lui-même n'augmente pas ? Même en faisant abstraction de ceux dont l'histoire personnelle les rend irrémédiablement inapte à toute insertion stable à travers le modèle classique, il y a là une incohérence forte dont on ne voit pas comment elle pourrait être surmontée en maintenant les termes actuels du débat. Si toute société a besoin d'utopies, celle de l'insertion de tous dans un marché rétréci lui est-elle vraiment nécessaire ?* »

Nous inclinons pour notre part à penser, à partir de nos observations, que « l'incohérence » mise ici en évidence peut être plus facilement dépassée par une approche de l'insertion en termes d'influence sur le rapport au travail et plus généralement au monde (et sur le mieux-être qu'elle peut apporter) qu'en terme de débouchés immédiats sur l'emploi et de résultats comptables.

BIBLIOGRAPHIE

Atlas économique et démographique du département en IDF, publié sur Internet.

AUTES MICHEL, 1999, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris.

BAILLEAU FRANCIS, LEOMANT CHRISTIAN, SOTTEAU-LEOMANT NICOLE, 1990, *L'insertion en question*, Annales de Vaucresson, n° 32-33.

BALZANI BERNARD, 2003, *Insertion par l'activité économique et gestion de la précarité : l'exemple du dispositif des associations intermédiaires*, Thèse de doctorat de sociologie, Nancy.

BALZANI BERNARD, 2004, « Les emplois d'insertion comme espace de réforme de la forme ordinaire de l'emploi en France », *Humanisme et Entreprise*, n° 267, pp. 1-11.

BOLTANSKI LUC ET EVE CHIAPPELLO, 1999, *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

BORGETTO MICHEL *et al.*, 2004, « Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre les exclusions et modernisation administrative », *Dossiers d'Etude*, n° 60, CERSA, septembre.

BRUN FRANÇOIS, LEYMARIE COLETTE, MBIA EMMA, NIVOLLE PATRICK, en collaboration avec MARIE MARIN, 2005, « Difficultés d'emploi, santé et insertion sociale », *Document d'Etude Dares*.

CASTEL ROBERT, 1995, *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris.

⁶⁸ L. Gamet, *Les contrats de travail conclus au titre des dispositifs publics de mise à l'emploi. Contribution à l'étude des contrats de travail spéciaux*, Bibliothèque de droit privé, tome 385, 2002 (ouvrage publié avec le soutien du Centre de recherches sur le droit de l'activité professionnelle, Université de Rouen).

- CEALIS R., 2005, « L'insertion par l'activité économique en 2003 », *Premières Informations, Premières Synthèses*, n° 06.2, février.
- CEALIS R., 2002, « L'insertion par l'activité économique en 2001 », *Premières Informations, Premières Synthèses*, n° 52.1, décembre.
- CLARENN AURELIE, 2005, *L'entreprise d'insertion face à la construction de la légitimité professionnelle. Analyse des enjeux autour de la logique de "parcours"*, Mémoire de fin d'étude DESS Pratiques sociales de l'insertion, sous la direction de Serge Ebersold, Université Marc Bloch Strasbourg II, juin.
- C.N.E.I. mag : le magazine des entreprises d'insertion, 2004, « Les entreprises d'insertion, 25 ans déjà, ils racontent... », n° 26, pp. 1-35, automne.
- CROZIER MICHEL ET FRIEDBERG EHRARD, 1977, *L'acteur et le système*, Le Seuil.
- DARES, 2003, « Insertion par l'activité économique : plus de la moitié des salariés retrouve un emploi hors structure », *Premières Synthèses et Informations*, n° 26.1, juin.
- DARES, 2003, « L'insertion par l'activité économique en 2002 », *Premières Informations, Premières Synthèses*, n° 52.1, décembre.
- DEFALVARD HERVE, (à paraître 2005), « L'insertion par l'activité économique : un nouveau contrat social pour enjeu ».
- DEMAZIERE DIDIER ET DUBAR CLAUDE, 1997, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Nathan.
- EBERSOLD SERGE, 2004, « L'insertion ou la délégitimation du chômeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 154.
- GAMET L., 2002, *Les contrats de travail conclus au titre des dispositifs publics de mise à l'emploi*, Contribution à l'étude des contrats de travail spéciaux, Bibliothèque de droit privé, tome 385.
- ION JACQUES ET BERTRAND RAVON, 2005, « Institutions et dispositifs », in J. Ion (sous la dir.), *Le travail social en débat(s)*, La Découverte.
- LINHART DANIELE, 1994, *La Modernisation des entreprises*, Paris, La Découverte.
- MAUGER GERARD, 2001, « Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 136-137.
- PAUGAM SERGE, 2000, *Le salarié de la précarité*, Paris, PUF.
- PERILLEUX T., 2001, *Les tensions de la flexibilité*, Paris, Desclée de Brouwer.
- TENOUDJI PATRICK, 1999, *Quelle insertion, dans quelle société ? Sociologie d'une entreprise d'insertion*, rapport de recherche non publié.
- TROTZIER CHRISTIAN, 2005, « Vingt ans de trajectoire après un licenciement collectif. Les ouvrières et ouvriers de Schirmeck », *Revue économique*, n° 2, vol. 56.

ANNEXES

1. STRUCTURES D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE, PRÉSENTES SUR LES TERRAINS, ET PERSONNES INTERVIEWÉES

2. CADRAGE STATISTIQUE RELATIF AU TERRAIN DE L'EST (LES SIAE ET LEUR PUBLIC)

3. FICHES BIOGRAPHIQUES D'USAGERS PASSÉS PAR DES SIAE

Préalable méthodologique

Fiche biographique n° 1 : *Ruben*, « un jeune des cités » (Tertio, Idf)

Fiche biographique n° 2 : *Robert*, ancien SDF (Régie de quartier et AI, Idf)

Fiche biographique n° 3 : *Julien*, diplômé en droit et en cinéma (Vers l'Emploi et Apsy, Paris)

Fiche biographique n° 4 : *Nicole*, une jeune dans la précarité (USINE, Est)

Fiche biographique n° 5 : *Benoît*, dépression, foi et IAE (La Ferme, Est)

Fiche biographique n° 6 : *Henriette*, entre faillite et stigmatisation (USINE, Est)

ANNEXE 1 **STRUCTURES D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE, PRÉSENTES SUR LES TERRAINS** **ET PERSONNES INTERVIEWÉES**

Les structures d'insertion présentes sur le terrain « Est »

Noms fictifs	Type de structure	Type d'activité	Nombre moyen d'agréments par an	Commentaires	Responsables interrogés	Ex-usagers interrogés
Cheval	Chantier	Thérapie par le cheval, activités artistiques, jardin potager	?	La thérapie par le cheval représente le cœur de l'activité	Oui	Oui
Bois	Chantier (d'un ensemblier)	Espaces verts (pour hommes) ; nettoyage dans un hôpital (pour femmes)	1	Le faible nombre d'agréments est dû au fait que ces chantiers passaient longtemps sous la tutelle de l'AI	Oui. Un même responsable a été vu pour toutes ces structures (Monsieur K.), ainsi que des encadrants ou assistante sociale, mais hors situation d'entretien.	Oui
Emploi +	AI ⁶⁹ (d'un ensemblier)	Aide à domicile (ménage etc.), mission dans des entreprises	5 à 15			Oui
Usine	EI ⁷⁰ (d'un ensemblier)	Sous-traitance industrielle (conditionnement)	20 à 45			Oui
VerdiBis	ETTI ⁷¹ (d'un ensemblier)	Espaces verts	5 à 20			Non
ETTI Est	ETTI (d'un ensemblier)	Auprès d'entreprises industrielles	1 à 4			Oui
La Ferme	EI	Agriculture, distribution	10 à 25	Dirigée par une congrégation	Non	Oui
Progrès	Ensemblier (chantier, AI)	Espaces verts, aide à domicile	1 à 5	Situé dans un territoire très reculé de la région	Non, mais interrogé dans une enquête précédente	Non
Tri	EI	Tri et recyclage déchets	2 à 15	Sur un autre bassin d'emploi	Non	Non

⁶⁹ Association intermédiaire

⁷⁰ Entreprise d'insertion

⁷¹ Entreprise de travail temporaire d'insertion

Les structures d'insertion présentes sur le terrain « IDF »

Noms fictifs	Type de structure	Type d'activité	Nombre moyen d'agrément par an depuis 1999	Commentaires	Responsables interrogés	Ex usagers interrogés
Régie de quartier	Régie, assimilée à un chantier	Espaces verts, rénovation de HLM, nettoyage, ménage	3 à 5	En liquidation judiciaire le lendemain de l'entretien	Oui	Oui
Avenir	AI	Ménage, petits travaux	15 à 70	en zone rurale	oui, sans vrai entretien	Non (refus de la structure)
Ménage	AI	Aides ménagères	Une petite dizaine		Non	Oui (par téléphone)
Tade	AI	Ménage, jardinage, manutention	Moins de 10		Non	Oui (par téléphone)
ASA	AI	Ménage, jardinage, manutention	5 à 10		Non	oui
Infotech	EI	Manutention informatique	3 ou 4	Le dirigeant va arrêter le volet insertion de son entreprise	Oui	oui
Tertio	AI (d'un ensemble)	Très divers, petites missions (bâtiment, prospectus, Crous...)	10 à 70	Impulsé par une association de prévention tournée vers les jeunes	Oui	oui
Bâteco	EI (d'un ensemble)	Bâtiment, espaces verts	10 à 20	Impulsé par le dirigeant de Tertio	Oui	oui
Intérim IdF	ETTI (lié à l'ensemble)	Pas de spécialités, que intérim	30 à 120	Antenne sur le bassin d'emploi fermée en octobre 2004	Non	Oui

Les personnes interviewées

Prénom fictif	Terrain	Lieu et type d'entretien	Âge	Sexe	SIAE concernées
Gabriel	Est	Sur le chantier (non enregistré)	23 ans	H	Cheval (Chantier)
Bertrand	Est	Au domicile, avec interventions de sa femme (Christine), également passée par une SIAE (Usine, EI), non retranscrit	environ 50 ans	H	Cheval (Chantier)
Ibrahim B.	Est	Au domicile, entretien collectif (avec sa femme, Khedija et sa belle-sœur, Fatima)	41 ans	H	ETII de l'Est, Emploi + (AI)
Khedija B.	Est	Chez Ibrahim	40 ans (aînée d'une fratrie de 6)	F	Usine (EI), Emploi + (AI)
Fatima B.	Est	Chez Ibrahim	Environ 35-37 ans (troisième de la fratrie)	F	Usine (EI)
Farid B.	Est	Au domicile	29 ans (le cadet de la fratrie)	H	Emploi + (AI)
Brigitte	Est	Au domicile, avec interventions du mari	Environ 40 ans	F	Emploi + (AI)
Maurice	Est	Au domicile	Environ 45 ans	H	La Ferme (EI), Usine (EI), Cheval (chantier)
Françoise	Est	A l'ANPE	38 ans	F	Usine (EI)
Marcel	Est	A l'ANPE	46 ans	H	Emploi + (AI)
Raymond	Est	Au domicile	47 ans	H	Bois (chantier pour homme)
Benoît	Est	A l'ANPE	49 ans	H	La Ferme (EI)
Nicole	Est	Au domicile, avec interventions de sa mère	27 ans	F	Usine (EI)
Henriette	Est	Au domicile	59 ans	F	Usine (EI)
Gaspard	Est	A l'ANPE (non retranscrit : accent trop fort)	Environ 45 ans	H	Emploi + (AI)
Julie	Est	Par échange épistolaire	30 ans	F	Emploi +, Bois (chantier pour femmes à l'hôpital)
Bernard	IDF	Dans l'entreprise	env 30-35 ans	H	Infotech (EI)
Fodé	IDF	Dans un café (non retranscrit)	22 ans	H	Bâteco (EI)
Hassan	IDF	Dans un café, refus d'enregistrement	23 ans	H	Tertio (AI)
Fatoumata	IDF	Au domicile	30 ans	F	Tertio (AI)
Babacar	IDF	Au domicile	34 ou 39 ans (contradiction)	H	Tertio (AI), Bâteco (EI), ETII IdF
Ruben	IDF	A son travail actuel	24 ans	H	Tertio (AI)
Samira	IDF	Entretien téléphonique (non enregistré)	?	F	Tertio (AI)
Robert	IDF	Au domicile	42 ans	H	Régie de quartier (AI), ASA (AI)
Non exploité	IDF	Entretien téléphonique (non enregistré)	?	F	TADE (AI)
Amalia	IDF	Entretien téléphonique (non enregistré)	40-45 ans	F	Ménage (AI)
Julien	Paris	Dans un café	30 ans	H	Vers l'emploi (AI), Apsv (AI) : SIAE de Paris
Hilaire	Paris	Dans les locaux de AIDS	Environ 30 ans	H	E. (AI) : SIAE de Paris

ANNEXE 2

CADRAGE STATISTIQUE RELATIF AU TERRAIN DE L'EST (LES SIAE ET LEUR PUBLIC)

Le terrain à l'Est

Pour ce terrain, nous avons la chance de pouvoir disposer des données exceptionnelles récoltées par l'Union régionale des SIAE (URSIAE) sur l'activité des structures d'insertion⁷². Elles permettent des analyses approfondies du public accueilli et de l'effet du passage par la structure d'insertion sur la trajectoire à court terme des bénéficiaires. Les données permettent également une comparaison entre les deux départements de la région.

Une comparaison plus générale peut être faite avec les données sur la France entière (voir les Premières Informations, Premières synthèses de la Dares et de R. Céalis). De telles données n'existent cependant pas pour l'autre terrain.

A. Comparaison au niveau national

En comparaison nationale, le département dans lequel se trouve notre terrain de province ne se distingue clairement du reste de la France que pour deux aspects. Le premier est la présence forte des femmes dans les structures d'insertion. Le deuxième est la relative absence des jeunes (moins de 26 ans). Les autres différences sont trop faibles pour être interprétées, d'autant que deux années différentes ont été comparées et que les variations annuelles pourraient expliquer une grande partie de ces différences.

Informations statistiques sur les SIAE dans le département où se trouve le terrain de l'Est et comparaison avec la moyenne française (2003) :

En comparaison avec la France entière⁷³, les points suivants peuvent être relevés. Dans le département étudié, il y a :

- plus de femmes dans les EI (41,5 % VS 36,3 %), les ETTI (37,6 % VS 32,3 %) mais surtout les AI (75,5 % VS 63,3 %) ;
- moins de jeunes partout, surtout dans les chantiers (9,4 % VS 21,5%) et les AI (15,7 % VS 24,3 %) ;
- un peu plus de personnes âgées (+ 50 ans) dans les AI et les chantiers ;
- un peu plus d'allocataires du RMI dans les EI, ETTI et chantiers, mais un peu moins dans les AI ;
- un peu plus de sorties emploi dans les AI et bien plus dans les ETTI (57,0 % VS 47,9 %), mais moins dans les EI ;
- moins de CDI après sortie dans les EI et ETTI ;
- plus de retour au chômage pour les EI mais moins pour les ETTI ;
- plus de sorties formation pour le EI mais moins pour les ETTI et AI ;
- un peu moins de sorties « sans nouvelles » pour les AI.

⁷² Nous remercions ici l'URSIAE de cette région de nous avoir donné, grâce au travail d'un stagiaire, un accès ciblé à cette base de données.

⁷³ Cf. *Premières Informations/ Premières Synthèses*, « L'insertion par l'activité économique en 2003 », par Roza Céalis (Dares), n°06.2, février 2005

B. Comparaison au niveau régional

Informations statistiques sur les SIAE dans le département où se trouve le terrain de province et comparaison avec l'autre département de la même région(2003) :

Lorsque la différence dépasse 10 points de la répartition en pourcentage, les chiffres sont indiqués entre parenthèses, le premier renvoyant au département en question, le deuxième au point de comparaison.

Comparé aux SIAE de l'autre département de la même région, on peut remarquer les différences suivantes

- 1) Concernant la population des bénéficiaires :
 - Il y a plus d'hommes, plus d'adultes et moins de jeunes.
 - L'orientation se fait beaucoup plus par les dispositifs professionnels (37,7 % VS 26,1 %) (et « autres »), mais moins par des candidatures spontanées.
 - Il y a beaucoup plus d'allocataires du RMI (37,5 % VS 25,2 %) et un tout petit peu plus de handicapés, chômeurs de longue durée et personnes avec qualification inexistante ou obsolète.
 - Il y a moins de gens dont la formation initiale est de niveau moyen (Vbis et V), et plus de niveau bas (VI et infra) et élevé (IV et plus).
 - Presque toutes les difficultés sociales sont plus citées, notamment le logement (24,7 % VS 9,8 %), la santé (21,5 % VS 11,4 %), les problèmes familiaux, administratifs et troubles psychologiques. Dans la mesure où aucune de ces difficultés n'est moins citée dans le département en question, on peut se demander s'il ne s'agit pas tout simplement d'une différence dans la pratique d'appréciation par les structures.
- 2) Concernant la durée en structure et la sortie :
 - Il y a un peu moins de très courte durée (moins de 1 mois, sauf pour les RMIstes) et de très longue durée (plus de 24 mois).
 - Pour les gens trouvant une sortie « réussie », il y a un peu moins de CDI et beaucoup moins d'employeurs dans le secteur privé traditionnel (39,3 % VS 60,6 %), mais un peu plus de CDD et autres types de contrats, beaucoup plus d'employeurs dans le secteur privé de l'insertion (34,2 % VS 15,5 %) et un peu plus de formation. Globalement, il y a un peu moins de sorties « réussies », mais la différence est minime (41,9 % d'emploi ou formation, VS 43,5 % pour l'autre département).
 - Concernant les autres types de sortie, il y a un peu plus de demandeurs d'emploi et un peu plus de « autres », mais nettement moins de « sans nouvelles » (15,4 % VS 27,3 %), à croire que les bénéficiaires sont mieux suivis après leur sortie, peut-être en raison même des difficultés plus grandes de réinsertion.

Si on regarde le détail par type de structure, toujours en comparant les deux départements, on remarque que :

- 1) Concernant la population des bénéficiaires :
 - L'orientation par le dispositif professionnel est surtout prépondérante dans les EI (64,9 % VS 49,1 %), alors que les candidatures spontanées sont comparativement rare pour les chantiers (3,9 % VS 14,1 %) vers lesquels les dispositifs sociaux orientent davantage (35,7 % VS 26,8 %).
 - Les allocataires du RMI sont surtout plus nombreux dans les chantiers (76,2 % VS 54,0 %).
 - Concernant les difficultés sociales, les problèmes financiers sont quand même nettement moins répandus dans les EI (56,2 % VS 72,0 %) et dans les chantiers (28,0 % VS 41,3 %) et ce sont principalement les ETTI et les chantiers qui contribuent à l'image générale que toutes les difficultés sont plus nombreuses dans le département étudié.
- 2) Concernant la durée en structure et la sortie :
 - Les très courtes durées sont surtout moins répandues dans les ETTI (8 % VS 29,5 %).
 - Le relativement mauvais score des sorties est principalement dû aux ETTI (60 % d'emploi ou formation VS 69,5 %), car dans les EI et chantiers, mais surtout dans les AI (51,7 % VS 38,6 %), les « réussites » sont plus nombreuses, notamment sous forme de contrats CDD et autres (33,2 % VS 16,4 %). Les employeurs privés traditionnels sont rares pour tous les types de structure (un problème spécifique au bassin d'emploi ?), alors que le secteur privé de l'insertion reprend surtout les gens sortant des ETTI, AI et chantiers.
 - C'est notamment dans les AI et les chantiers que les usagers sont bien suivis après leur sortie, car seulement 14,2 % (VS 43,5 %), respectivement 13,2 % (VS 25,5 %) des situations à la sortie sont inconnues (« sans nouvelles »).

En comparaison régionale, le département dans lequel se trouve notre terrain se distingue de l'autre département de la même région sur plusieurs aspects :

Ce sont davantage les dispositifs professionnels (ANPE et autres organismes s'occupant de l'emploi et de l'insertion professionnelle) qui orientent les usagers vers les EI, alors que les dispositifs so-

ciaux (dispensaires, assistants sociaux, etc.) orientent davantage de gens vers les chantiers d'insertion qui connaissent très peu de candidatures spontanées. Cette spécialisation des fonctions semble aller dans le sens revendiqué par les acteurs de l'insertion, les EI étant destinées aux personnes considérées comme les plus proches de l'emploi, les chantiers aux personnes les plus « éloignées » de l'emploi. Il est donc plutôt logique que le premier public visé prenne plus facilement contact avec les professionnels, et que le deuxième soit davantage en contact avec les services sociaux et entreprenne peu de démarches propres visant l'activité professionnelle.

Les bénéficiaires du RMI sont davantage placés dans les chantiers d'insertion. Ce département, plus que son voisin, semble donc estimer que ce public est « très éloigné de l'emploi » et compte essentiellement sur l'insertion par ces chantiers.

Quant à l'importance des difficultés sociales attribuées aux personnes en insertion, notamment le logement et la santé, il faut se demander si elle relève d'une différence d'appréciation ou d'une réalité objective.

Dans le département étudié, les ETTI ont davantage un rôle de placement à moyen et long terme, limitant les passages très brefs des usagers. Cette différence dans la durée du passage par la structure est principalement due à la durée du contrat proposé, car peu d'abandons ou de licenciements ont lieu avant l'échéance du contrat dans ces entreprises. Il est par contre difficile de dire s'il y a un effet de politique de gestion des ressources humaines ou plutôt un effet du marché.

Il faut croire que le secteur de l'insertion est très actif et engagé dans ce département. En effet, si les structures obtiennent un bon taux de retour à l'emploi, c'est principalement grâce à des contrats, probablement aidés, dans le secteur de l'insertion même et dans le secteur public. Cet engagement pourrait être partiellement l'effet d'une situation de l'emploi morose dans le secteur privé traditionnel, auquel se substituent alors d'autres secteurs. Mais les chiffres concernant les difficultés sociales rencontrées par les personnes en insertion laissent penser que le marché du travail n'est pas seul en cause, à moins de supposer que toutes les difficultés sociales soient la conséquence du manque d'emplois traditionnels.

C. Les passages en SIAE dans le département de notre terrain

Nous basant toujours sur cette même base de données, nous pouvons affirmer que, dans le département qui nous intéresse (toujours en 2003), **les EI sont marquées par des durées de passage soit particulièrement courtes (moins de 1 mois), soit particulièrement longues (plus de 12 mois), alors que les ETTI et chantiers d'insertion connaissent plus de passages d'une durée de 6 à 12 mois et les AI de 1 à 6 mois.**

Les durées très courtes en EI sont surtout liées à des ruptures de contrat pendant la durée d'essai, venant autant des salariés que des employeurs, alors que les très longues durées concernent des personnes arrivant au bout de leur contrat. On peut donc considérer que pour un certain nombre de personnes, le travail dans une EI est mal vécu, au point de ne pas pouvoir tenir le coup et que la correspondance aux exigences des employeurs, pourtant censées être adaptées à ce public, n'est pas acquise d'office. Une fois le cap de la période d'essai passé, beaucoup d'usagers arrivent jusqu'au terme du contrat. **La période d'essai fonctionne donc comme un vrai filtre, comme dans toute autre entreprise ou même davantage. On peut également juger que l'orientation vers une EI se fait parfois prématurément.**

Dans les autres types de structure, la période d'essai ne semble pas jouer ce même rôle, soit en raison des difficultés accentuées du public, soit en raison du genre des contrats proposés (mises à disposition). Ainsi, dans les AI, assez souvent, les contrats sont relativement courts (1 à 6 mois) et non renouvelés par l'employeur ou alors, si la durée totale passée en structure dépasse un an, les usagers refusent plus souvent un renouvellement du contrat.

ANNEXE 3

FICHES BIOGRAPHIQUES D'USAGERS PASSÉS PAR DES SIAE

Préalable méthodologique

Ces fiches ont été construites à partir des entretiens retranscrits avec les usagers que nous avons rencontrés. Six sont présentées ici, trois sur le terrain IDF puis trois sur le terrain étudié à l'Est. Elles permettent d'illustrer et d'incarner la diversité des parcours mais aussi notre méthode de travail, quant au recueil de données, et à l'orientation donnée par nos questions de recherche portant sur l'influence du passage par une ou des SIAE sur ces vies, les rapports à l'emploi et au travail des personnes, et le bilan qu'elles tirent de ces expériences.

Toutes ces fiches ont été construites sur un même modèle ; mais cette grille d'analyse est restée soumise à nos sensibilités personnelles et chacun a privilégié tantôt des citations comme mode quasi unique d'illustration, tantôt une analyse des parcours plus ou moins illustrée par des citations. Leur taille varie donc de quatre à une dizaine de pages.

Voici le plan formel sur lequel ont été construites ces fiches visant à analyser les parcours des usagers des SIAE :

1) Les trajectoires des personnes vers l'IAE

- a. Description du milieu et du parcours social des personnes
- b. Comment les personnes se sont-elles retrouvées « éloignées de l'emploi » ?
- c. Comment ont-elles rencontré l'IAE ?

2) Les expériences de l'insertion

- a. Description de l'arrivée et du rapport à la structure
- b. Description de l'expérience professionnelle dans la (ou les) structure(s)
- c. Analyse des rapports aux autres (dans la structure, avec l'ANPE, d'autres institutions)
- d. Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)
- e. Type d'usage de la structure
- f. La notion d'insertion, de travail, d'emploi, pour les personnes

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par la (les) structure(s)

Fiche biographique n° 1 : *Ruben*, « un jeune des cités » (Tertio, ldf)

1) Trajectoire vers l'IAE

a) Description du milieu et du parcours social

Empli de détails sur son parcours chaotique, marquée par les foyers, la précarité, l'isolement, des liens fragiles, le récit de Ruben présente une réflexivité assez étonnante.

Ruben a 24 ans. Français d'origine tunisienne (sa mère l'est mais son père était français) et fils unique, il n'a jamais connu son père, décédé lorsqu'il était très jeune. Sa mère est également décédée lorsqu'il avait 17 ans, mais il était déjà **en foyer depuis l'âge de 13 ans**. Il a fait le début de sa scolarité en Tunisie et est arrivé en France vers 8-10 ans, en CM2. Sa mère faisait des petits boulots, secrétaire, couturière, femme de ménage, mais, en France, « *elle n'a jamais pu trouver un CDI. Un contrat fixe* ».

La raison pour laquelle il est placé en foyer, à 13 ans, n'est pas très claire : c'est un enfant turbulent, « *agit* » dit-il, il a eu des « *problèmes de quartiers, des problèmes scolaires, des choses comme ça où je me suis retrouvé avec une éducatrice et, bon, j'ai été placé en foyer* ». Il mentionne, avant d'être placé, de nombreux déménagements, des accueils chez les Sœurs, des « *appartements de sociétés qui aidaient les gens à l'intégration* ».

Entre 13 et 18 ans, il est placé dans un foyer de la DDASS à C., sur lequel il s'étend longuement, témoignant à la fois de conditions assez strictes (toutes sorties devaient être accompagnées par un éducateur, ils étaient 6 par chambre, c'était un « *concentré du monde* », dans un parc de 30 ha à l'écart, derrière une zone industrielle, etc.) mais aussi d'un sentiment de liberté (« *on a comme une impression de plus... comment dire, de liberté par rapport aux autres même si on commençait à prendre un autre chemin [que les autres, au collège qui rentraient chez eux tous les soirs] ; en fait, on n'est pas constamment harcelé par l'adulte en tant qu'adolescent [même si les éducateurs jouent un peu ce rôle, ajoute-il]* »). **Cette période est racontée comme un épisode assez heureux**, il répète que c'était une bonne expérience, qu'il en a retiré des choses (« *rythmer ma vie, m'apprendre à m'organiser* », etc.), qu'il a « *appris l'humain* ». Il poursuit ses études, mais **en redoublant et surtout en étant renvoyé au moins trois ou quatre fois des collèges** dans laquelle il va (« *des problèmes d'agitation, j'ai déconné, c'est clair* »), au point de se retrouver avec un groupe de jeunes du foyer à qui on paye des cours dispensés par un professeur particulier, pour l'obtention du BEPC. Ruben l'obtient comme candidat libre à 16 ans.

Il s'inscrit ensuite dans un BEP vente, avant tout pour changer de lieu et de milieu et respecter les souhaits de sa mère qui souhaite qu'il poursuive ses études et aille jusqu'au bac. Il va alors, en 1997, dans un lycée professionnel ; il a 17 ans, année pendant laquelle il se fait tirer dessus par pure racisme, selon lui. Il en réchappe de peu et le récit de cet épisode montre de nouveau la solitude et l'isolement dans lequel il se trouve. L'année suivante, sa mère meurt, puis sa grand-mère, restée en Tunisie. Il obtient malgré tout son BEP, à 18 ans.

Il sollicite et obtient alors un autre système de foyer, plus ouvert. Mais le contrôle, en particulier celui exercé par son éducatrice (pourtant la même depuis qu'il a 13 ans), **est incroyable**, tel qu'il le raconte, sans s'énervier pour autant. L'extrait suivant est édifiant, quant à la forme de contrôle social dont son récit fait état :

« J'avais fait la demande de partir dans un autre système de fonctionnement où on pouvait nous laisser un appartement avec des clés et nous donner une certaine somme d'argent à la semaine, on fait nos courses, on achète à manger pour la semaine et après on doit leur [aux éducateurs] prouver de nos courses avec les tickets de caisse. Bon, ça je suis d'accord, ils ne vont pas nous donner de l'argent comme ça ! Mais moi après, de là à ce qu'ils me disent : "Vous avez trop pris d'eau"... Bon, je suis d'accord ... enfin nous limiter tout ce qui était liquide, des choses comme ça.

L'eau ?

Enfin, oui. Comme par exemple si moi je voulais acheter des bouteilles d'eau minérale elle me disait non, achète une bouteille de Coca, l'eau du robinet ici, elle est bonne. Des trucs tout bêtes...

On était censé vous apprendre à gérer un budget ?

Voilà. Mais bon, après elle voulait aussi gérer mon assiette, c'est pas pareil. Vous voyez ce que je veux dire ? Bon, ben... C'est à C. que ça a dérivé, que ça a tourné un petit peu mal. Et après eux-mêmes... enfin se sont débarrassés de moi ; après c'est moi qui dit les choses comme ça parce que si vous avez leur version à eux, c'est pas ce qu'ils vont dire non plus ».

Cela se passe donc mal. En effet, non seulement **les éducateurs de C. conseillent, voire obligent Ruben à rechercher du travail et à ne pas continuer ses études** (il souhaitait continuer en bac pro)⁷⁴, mais il semble que ce contrôle très rapproché témoigne d'une absence de confiance telle qu'elle isole Ruben et l'enforce plutôt qu'il ne l'aide. En effet, après un (n-ième ?) retard, son éducatrice lui retire les clefs de l'appartement et le condamne à dormir dehors pendant une semaine – n'ayant aucune famille ni ami susceptible de l'héberger. Avec cet épisode, les relations se dégradent à tel point que Ruben et son éducatrice, 4 mois après le déménagement à C., « **cassent le contrat** ».

« Quand on ne peut compter sur personne, bon, eh bien, ça travaille et quand en plus on vient vous rajouter des problèmes par-dessus alors que c'est censé ... Enfin ça vient des personnes qui sont censées vous aider! Enfin, vous le prenez mal. Ça vous fait quelque chose. Vous n'allez pas pleurer dans un coin mais vous ressentez une gêne, parce que vous vous dites quand même... **D'un côté, vous avez pas demandé à vous faire aider par ce système, maintenant vous y tombez, on vous aide, et on vous rejette alors qu'on est censé vous aider.** Bon, je parle bien que de mon cas. Je ne vais pas non plus généraliser parce qu'il y a des éducateurs qui font bien leur boulot aussi. Je ne peux pas me permettre. Moi, l'éducatrice que j'avais, elle a connu ma mère, elle m'a suivi même au décès de ma mère. Elle m'a payé pour aller en Tunisie pour son enterrement, ils m'ont payé le voyage. Bon, il a fallu que je prouve son décès parce que peut-être qu'il y avait des gens auparavant qui avaient peut-être abusé de certaines aides... Mais pour en revenir au foyer de C., après on a cassé le contrat ».

Débute alors une période de précarité très dure, en 1998 - 1999 :

« Ensuite je me suis retrouvé dans des hôtels sociaux, tenus par un autre foyer. Donc j'avais une chambre d'hôtel. Un lit, un micro ondes, une télé, on me donnait 90 francs par jour, il fallait aussi que je ramène les factures, pour me nourrir... voilà. Ça consiste en ça. C'était déjà grand chose par rapport à ce qui s'est passé à C. c'est quelque chose qui m'a marqué, d'un côté, parce que j'ai vraiment, enfin dans mon cas, je pense qu'ils ont vraiment fait toutes les choses à l'envers »⁷⁵.

Ruben est donc toujours suivi par des éducateurs, passant de foyers en chambres d'hôtels (pas toujours « sociaux ») en banlieue parisienne. En 1999-2000, il entre dans le programme TRACE, fréquente une Mission Locale où, à défaut de trouver du travail, il obtient des bons alimentaires « *dans les moments où c'était vraiment galère* » (voir ci-dessous). Bref, **Ruben est entièrement dans le système de l'assistance**, qui certes réussit à le loger, ou lui procure des maigres revenus, mais seulement de manière intermittente :

⁷⁴ « J'aurais bien voulu passer mon bac pro. Mais on m'a dit: "Tu n'as pas le choix. Travaille. On ne pourra pas t'héberger, te nourrir trop longtemps ». Il revient sur ce point : « On m'a dit: "tu n'as pas le temps pour passer ton bac. Il faut que tu trouves du travail. Tu n'as plus personne sur qui compter. Tu ne vas peut-être pas rester si longtemps dans le foyer, la prise en charge elle ne dure pas si longtemps que ça. Il faut que tu calcules" ».

⁷⁵ À ce sujet, voici un autre extrait montrant la distance et la posture réflexive qu'il adopte lors de l'entretien au sujet du travail des éducateurs à son égard : « Il faut s'adapter! Il faut savoir s'adapter [pour les éducateurs], c'est ça la vie. On ne peut pas recevoir un jeune qui a des problèmes comme s'il arrivait et puis voilà c'est une fleur. Vous voyez ce que je veux dire? Il faut quand même travailler avec la personne, il ne faut pas non plus que lire ce que les autres derrière ont écrit. Il faut peut-être aussi se poser des questions, voir au quotidien. Après, moi, si, sur des histoires de retard, on me fout à la rue, on vient, on me dit je ne sais pas quoi, eh bien moi, je suis honnête quand je dis qu'il n'y a aucune psychologie dans le travail. Parce que, tu fous à la rue quelqu'un qui a pas de famille, il va aller où? Il reste dans la rue et après t'étonne pas si jamais on ne sait pas ce qu'il fait, parce qu'entre-temps il faut survivre, moi je ne me laisse pas mourir... ». De fait, à plusieurs reprises, Ruben fera état d'une **espèce de philosophie de la vie** où se mêle fatalisme (« c'est comme ça »), conscience de sa solitude (« moi, je ne peux compter que sur moi-même ») mais aussi autonomie et réflexivité.

« Vous savez, ça m'est arrivé d'aller dormir au 115, le Samu Social, de les attendre toute la nuit... j'ai fait le CHAPSA à Nanterre aussi⁷⁶. "Ça c'est la prison pour la nuit..."

C'est connu comme l'horreur...

Bon. Ça aide. C'est déjà... C'est vrai que, franchement, quand vous arrivez dans certaines situations, ça peut paraître précaire mais tout dépend en fait à quelle étape on en est dans la vie. Quand vraiment, le type, il a rien, il a pas bouffé, il est obligé de voler pour se nourrir (...). Je me suis fait le boulevard Ney sur Paris. J'en ai fait beaucoup des trucs comme ça. Ça, c'était à la fin de mon parcours ».

Ruben est pourtant toujours suivi par un juge, au moins de loin, jusque ces 21 ans, et reste semble-t-il plus ou moins, selon les moments, en contact avec des éducateurs ou des institutions d'assistance. **Il cherche aussi du travail et fait des petits boulots** (par exemple serveur au Quick de la Gare du Nord), **mais reste de longues périodes à galérer, sans travail**. Il reconnaît d'ailleurs « *qu'il faut être honnête, on a beau chercher du boulot, il y a des jours où on ne se sent pas de se déplacer (...) [et] où je m'autorisais à faire n'importe quoi* » Finalement, « *ce que j'ai appris quand j'étais à la rue, c'est qu'au final, quoi qu'il se passe, il n'y a que l'humain en face de toi qui peut vraiment soit te donner un coup de main, soit t'enfoncer encore plus. C'est là qu'on voit les gens... c'était une aventure. Après avoir été à la rue, je suis resté deux ans dans un autre hôtel social... (...) C'est le 115 qui nous avait placés moi et ma femme parce qu'après elle était venue avec moi* ».

En effet, **Ruben se met en couple, a un enfant en 2001 et réussit à trouver en emploi, probablement en 2000, en CDD puis en CDI qui lui ouvre deux années de stabilité, même si ses conditions de vie, et en particulier de logement, sont extrêmement précaires. Il se loge, via le Samu social ou des associations, dans des « hôtels sociaux » :**

Donc pendant la période où vous étiez dans les hôtels sociaux, vous aviez une pièce et vous y étiez avec votre femme et votre fils ?

En fait, lui, il est arrivé entre-temps, c'est-à-dire que ma femme était enceinte quand on est arrivé dans les débuts dans cet hôtel social. Après elle a accouché, il est né et il a connu lui aussi, mais bon... nourrisson, donc il aura pas de souvenir, je pense, cet endroit-là où on avait neuf mètres carrés pour trois. On n'avait même pas le droit aux APL parce qu'il faut sept mètres carrés minimum par personne [pour avoir droit à l'APL]. (...) Vous voyez, il y a des choses qui peuvent vraiment paraître illogiques. Enfin bon, c'est peut-être parce que c'est les normes qu'ils ont données. (...) En plus je payais 4000 F et, bon, l'autre, il en a bien profité aussi. (...) C'était l'association V. qui s'en est occupé. Mais je suis sorti de ce cycle-là, parce qu'après, eux, ils ont cassé la prise en charge, donc moi, je me suis mis à payer des loyers de 4500 francs, pour une chambre de neuf mètres carrés. [Avec un] patron qui nous considérait comme des chiens, il nous donnait des assiettes avec des pâtes et du riz mélangés! Le genre d'hors d'œuvre que l'on ne donne même pas à un chien!

Parce que vous aviez à manger dans l'hôtel social ?

On n'avait pas le droit de cuisiner dans les chambres, donc ils nous fournissaient un repas. Mais ils achetaient quoi ? Une conserve de flageolets, un peu de beurre, on fait sécher les restes de viande d'hier parce que lui il avait un restaurant aussi en dessous et les chambres d'hôtel elles servaient pour les hôtels sociaux... On était considéré comme des chiens. (...) C'est comique à la longue parce que, ce mec-là... De toute façon, il est en prison maintenant, parce qu'il a trop d'histoires, c'est un ancien voyou, on va dire. (...) Donc en fait, il s'est bien rempli les fouilles jusqu'au jour où il m'a proposé à moi et à ma famille d'aller dans un sept mètres carrés avec un toit tombant, ça veut dire le grenier là-haut, voyez ? J'ai refusé, et à la fin du mois j'ai réussi mais vraiment de justesse à trouver une chambre en FJT [Foyer de Jeune Travailleur] ».

Malgré ces conditions de logement difficile, Ruben a un emploi, et sa femme aussi, au moins de manière intermittente, avant qu'elle ne trouve un CDI en 2003: « à l'époque [en 99 - 2000] elle travaillait. Ensuite elle m'a suivi, ça fait qu'elle a perdu son travail, puis elle a repris plusieurs embauches, (...) à faire des CDD, des missions courtes on va dire, dans le télémarketing, où ce sont

⁷⁶ Centre d'hébergement et d'accueil pour personnes sans abris.

des gens pas trop honnêtes. (...) Elle a fait du télémarketing, de la vente, toujours dans ce domaine-là quand même. Secrétariat parce que, bon, elle a un diplôme en comptabilité. Et là elle est opératrice de saisie, en CDI ».

Ruben, quant à lui, a réussi à entrer en CDD puis en CDI aux Galeries Lafayette, entre 2000 et 2002, comme manutentionnaire, puis comme liftier, « un peu comme Spirou, à l'ancienne »⁷⁷. Cependant, des conflits surgissent (notamment autour de sa tenue au travail) et Ruben finit par être licencié :

« Après, ils se sont amusés à un jeu avec moi. Il a cherché à me faire travailler sur la psychologie, à m'enfermer dans un poste... une mise au placard en bref jusqu'à voir où l'autre il arrive avec un appareil photo polaroid pour me prendre en photo au moment où je suis en train de faire une pause, alors que d'après lui ça témoignerait que je ne suis pas sur le poste de travail. Ils ont été malins (...) parce qu'en fait c'était la période où on commençait à avoir une inflation ou je ne sais pas quoi et donc il fallait liquider du personnel. On ne prend plus que les gens en CDD, donc on vire les postes inutiles. C'est ça en gros, quoi ».

Aujourd'hui, il regrette d'avoir laisser passer une chance de s'intégrer plus qu'il ne l'a jamais été. Mais cette intégration ne passait pas par le travail, mais par l'emploi et toutes les opportunités qu'il ouvrait :

« Donc là finalement vous n'avez pas trop de regret d'avoir quitté les Galeries Lafayette ?

Bon. Par rapport à toutes les opportunités que ça aurait pu me donner, le CDI, le 1 % patronal, tous ces trucs-là, c'était intéressant. Maintenant, les conditions de travail n'étaient pas intéressantes du tout. Je vous dis : vous vous retrouvez ».

Et par « conditions de travail », Ruben entend manifestement l'ambiance au travail et les relations avec ses collègues ou ses chefs, où, une nouvelle fois, il ne pensait pas être reconnu et être traité « comme un chien » (pour reprendre l'expression qu'il utilise pour parler de ses conditions de logement, mais, au vu des anecdotes qu'il raconte à propos de ses chefs des Galeries Lafayette, que l'on peut sans doute étendre).

C'est après ce licenciement que s'ouvre une nouvelle période de galère kafkaïenne où Ruben « recourt à TERTIO » (voir ci-dessous). Entre temps, il avait quand même été jugé, en 2001, et condamné à des travaux d'intérêts généraux : « à 21 ans, bon ils [les éducateurs de la PJJ probablement] clôturent le contrat, ils clôturent tout le dossier... mais bon après j'ai dû faire des choses comme voler un truc bêtement parce qu'on a besoin d'argent si on n'a rien pour se nourrir, je vous dis, on n'a pas le choix. C'est tout con. Excusez-moi du terme. Donc en fait je me suis fait juger, j'avais des travaux d'intérêt général à faire ».

b) Comment on se retrouve « éloigné de l'emploi »

Ruben est donc éloigné de l'emploi en raison d'une enfance en foyer et d'un isolement qui le rapproche des « désaffiliés sociaux » (malgré une présence constante d'éducateurs, pas toujours avisés cependant, selon lui). Il est de plus suivi judiciairement depuis l'âge de 13 ans, et ne possède qu'une faible qualification, même s'il obtient un BEP vente à 18 ans.

Malgré tout, il fait des petits boulots, et réussit même à obtenir un CDI aux Galeries Lafayette. Mais il est licencié pour des raisons qui lui échappent en partie (dégraissage), mais en partie seulement (il reconnaît ne pas se conformer complètement au règlement intérieur...).

Il se retrouve finalement « éloigné de l'emploi » en 2002 parce qu'il est licencié (mais cela est habituel et ne l'éloigne pas plus de l'emploi qu'il ne l'était), mais aussi en raison d'une situation administrative ubuesque qui mérite d'être rapidement contée et qui est la raison de son passage par TERTIO.

⁷⁷ Cependant, il officie dans un ascenseur où il n'est pas en contact avec les clients (service de magasinage - réapprovisionnement).

En effet, Ruben va aux Assedic après avoir été licencié, mais, ayant perdu sa carte d'identité, ne peut toucher le chômage. On lui demande de refaire sa carte d'identité, et pour cela il doit écrire à Nantes pour obtenir un extrait d'actes de naissance. Cependant, on lui envoie une carte où son nom est mal orthographié. Il cherche à faire rectifier, mais cela prend... un an ! En attendant, les Assedic et l'ANPE, mais aussi tous les employeurs devant lesquels il se présente, refusent de le considérer comme le vrai Ruben, car il ne peut le prouver. Une seule institution semble ne pas tenir compte de cette erreur : le système judiciaire puisqu'il peut sans problème effectuer son mois de travaux d'intérêts généraux (TIG). C'est pourquoi Ruben retrouve une situation de grande précarité, sachant qu'il est en plus logé par un « hôtel social » et que l'association qui lui payait son loyer stoppe le contrat.

De fait, la seule institution qui l'accueille est une association intermédiaire : TERTIO.

c) La rencontre de l'IAE

Ruben a rencontré TERTIO via les éducateurs de rue installés dans un quartier de C., éducateurs qu'il est allé voir lui-même via d'autres jeunes suivis par ces derniers :

« Les TIG, plus la carte d'identité que je n'avais pas pour mes Assedic ont fait qu'il fallait absolument que je trouve de l'argent et la seule entreprise qui était prête à m'accepter sans pièce d'identité, c'était TERTIO. Donc ils m'ont vraiment soulagé à cette époque-là.

Vous l'avez trouvée comment ?

Par le biais des éducateurs qu'il y a en haut, les éducateurs de rue qui sont en haut au quartier « La Justice ». C'est eux qui m'ont présenté à TERTIO pour la première fois, et ça m'a permis d'avoir quelques missions qui m'ont permis de gagner de l'argent et d'améliorer le quotidien, sans non plus...

Ces éducateurs, vous les avez connus comment eux ?

Par les jeunes. Les jeunes que je connais dans le coin qui vont fréquemment les voir et je me suis dit pourquoi pas moi ».

2) Les expériences de l'insertion

Ruben parle peu de ses expériences à TERTIO. Il n'a travaillé pour l'AI que pendant six mois et de façon discontinue, en fonction des missions qu'on lui confiait. Mais la particularité de TERTIO, c'est avant tout le fait qu'elle est la seule structure à l'avoir accueillie et qui lui a fait, progressivement, confiance pendant cette période de galère liée aux papiers.

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

C'est le simple fait d'être accepté et accueilli dans la structure qui en fait la particularité. Aussi, Ruben n'est pas prolixe sur cet accueil, même si il est conscient qu'il fallait qu'il fasse ses preuves lors de son arrivée et qu'on ne l'a pas accueilli sans un contrôle minimum :

Et donc vous avez entendu parler de TERTIO et là c'est différent, ils ne vous demandent rien, question papier ?

Bon, ils m'ont quand même demandé si je pouvais avoir le minimum que j'avais, moi, de mon côté, bon, qu'ils aient quand même des bases, parce que j'aurais pu aussi sortir de nulle part, leur donner un faux nom, ou quoi que ce soit, sans aucun papier. Donc je leur ai amené mon livret de famille qui leur a servi. Voilà et donc ils m'ont donné des missions et puis je leur ai montré aussi avec le temps qu'ils pouvaient avoir confiance en moi. (...) Ça a duré peut-être six mois. Mais, bon, ils n'avaient pas forcément des missions tout le temps, vous voyez ce que je veux dire ? »

Ruben ne parlera pas précisément des membres de TERTIO ou des éducateurs. Il ne mentionne aucun nom et place manifestement ces acteurs parmi les très nombreux acteurs de

l'aide sociale qu'il fréquente depuis toujours ou presque. S'il n'émet pas de critique à leurs égards, il n'exprime pas non plus une reconnaissance personnalisée : c'est le fait que la structure (institutionnelle, et non une personne comme son dirigeant) l'ait accepté qui le satisfait.

b) Description de l'expérience professionnelle dans la (ou les) structure(s)

Ruben évoque peu cet aspect, signalant la diversité des tâches effectuées et relativisant leur intérêt. Il insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas d'emplois, mais de dépannages (pour lui et ceux chez qui il va travailler), qui ne peuvent déboucher sur un emploi. Bref, il ne s'agit que de solution provisoire, d'attente, sans perspective :

« C'était quoi le genre de mission qu'ils donnaient ?

Ça peut être de tout. Soit de la plonge, soit de la peinture, ça peut être livrer du courrier pour la mairie, le courrier qui est destiné aux habitants de la ville. Ils m'ont envoyé une fois en CDD dans une imprimerie pour faire de la découpe, créer des agendas, les coller, réunir les feuilles entre elles. Je pense qu'ils touchent un peu à tout.

Et dans l'ensemble c'est des trucs intéressants ? Relativement ?

On va dire que ... oui, c'est... Bon on ne tombe pas sur... on n'a pas de CDI au bout de ces missions-là... enfin, je ne dis pas si un jour, on peut tomber sur une entreprise qui recrute mais il y a pas de CDI à la fin. Il y a pas une opportunité en fait d'être embauché par une entreprise par laquelle on est passé contrairement aux autres intérim parce qu'en fait celle-là ça peut être des contrats où ils peuvent soit nous envoyer remplacer quelqu'un qui est en congé, donc la personne elle peut être en congé deux mois, bon on va travailler deux mois, mais il ne faut pas s'attendre à être en CDI, à part si vous faites de vos propres démarches derrière, de voir, harceler la personne : "Vous recrutez ? Vous recrutez ?". Mais bon apparemment quand vous venez pour un remplacement c'est un remplacement ».

c) Les rapports aux autres

Rapports avec l'ANPE et la Mission Locale

L'ANPE est mise dans le même sac que la Mission locale : il s'agit pour lui d'institutions qui filtrent et qui ne servent à rien. Ruben développe en effet un discours sur l'inutilité de leur fonction d'intermédiaire en matière d'emploi.

De nouveau, les propos ne sont pas personnalisés : c'est un système et ce sont des institutions qu'il incrimine bien plus que leurs agents :

« Qu'est-ce que vous en avez pensé, de la Mission Locale?

*Oh la dame avec qui je m'entretenais était bien sympa. Elle m'a aidé dans des moments où c'était vraiment une galère, c'est-à-dire qu'elle a pu me donner des bons [alimentaires]. Bon, si on doit parler au niveau boulot, il y a un truc qui cloche ; soit ça peut venir de son propre CV, soit de sa propre présentation. : il y a des annonces, mais, moi, tous ces trucs-là, j'ai l'impression que c'est un peu comme l'ANPE, on vous propose quelque chose, mais c'est bizarre, il y a peut-être des gens chez qui ça aboutit mais, moi, je ne sais pas... j'ai... Comment vous expliquer ? C'est comme ça à l'ANPE vous venez, vous avez une annonce, vous voulez prendre contact avec la personne, au final, vous reprenez contact avec une autre agence ANPE qui se trouve dans un autre département à qui il faudra envoyer votre CV et **en fait, ils font de la filtration. Ils filtrent. C'est inutile, c'est de la perte de temps.** (...) Si on veut du boulot, autant donnez-moi les coordonnées et c'est le patron qui voit de lui-même. Je peux comprendre qu'il y ait des gens qui puissent mentir sur leur CV, mais... (...) C'est inutile. C'est du gaspillage d'électricité, d'argent, d'énergie, alors que bon si on enlevait cette tierce qui fait le relais et qui sert à rien.*

Et les Missions Locales, ça se passe de la même manière ?

Les Missions locales, c'est les annonces de l'ANPE. Donc au final c'est un cercle vicieux. Ils ont, des fois, des annonces extérieures, ou des formations par le biais d'organismes qui leur font passer des annonces parce qu'il y a des jeunes qui pourraient avoir besoin de telle formation. Mais la plupart des annonces

viennent de l'ANPE, donc si c'est pour recommencer le même cycle de rappeler une autre agence qui rappelle une autre agence, moi je préfère prendre Le Parisien, appeler directement de moi-même et tomber sur la personne en face, Bon, après, si c'est par rapport à la voix, l'intonation, l'accent, la manière dont je me présente qu'elle va m'accorder un entretien préliminaire après, ça sera à elle de voir mais je ne serai pas passé par trois personnes entre temps, j'aurai pas perdu une journée. Parce qu'il faut tout compter, si vous n'êtes pas véhiculé, que vous êtes dans une ville où les transports en commun sont assez lents... Vous perdez du temps ».

Lorsque les Assedic ont refusé de reconnaître son identité, Ruben a bien cherché à aller à l'ANPE ; mais il n'a pu s'inscrire, car pour s'inscrire à l'ANPE, il faut l'être aux Assedic explique-t-il. L'inefficacité de l'ANPE est également expliquée par l'arbitraire et les stéréotypes de l'institution à son égard qui font qu'il se voit claquer les portes au nez :

« On peut y aller à l'ANPE, on rentre dedans. On foule, on foule d'un pied l'agence mais, bon, après, que vous ayez toutes les informations, les entretiens et tout ça, non !

Donc à l'ANPE, vous aviez vu un conseiller ? Vous avez cherché à en avoir ou ça ne vous disait pas parce que l'accueil n'est pas forcément ...

Non mais si vous voulez un entretien avec un conseiller, il faut déjà être inscrit. Ça marche comme ça. Ça veut dire, c'est simple, soit on a une bonne gueule à la porte, ou soit on vous reclaque la porte au nez, d'un côté aussi, parce que, bon, il y a des gens à qui on prend moins la tête, tout simplement.

Vous avez l'impression ? Ou il y a une espèce de filtre, comme ça ?

Oui des filtres, oui. Si on voit le type en costume, on dit : "oui, lui, ça fait un mois qu'il ne travaille pas". Si ça se trouve, il a jamais travaillé de sa vie non plus, c'est un gros comédien, mais il fait juste semblant et l'habit fait le moine, quoi. Il n'est pas obligé de prier de la même manière ».

On voit donc bien comment Ruben, de par sa trajectoire et ses expériences, envisage l'ANPE, la Mission locale, les éducateurs comme des institutions d'aide, qu'il faut prier, à qui il faut demander. Bref, c'est toujours l'assistance...

Rapports aux d'autres « institutions » (mairie, assistance sociale, médecins, etc.)

Ruben parle beaucoup des éducateurs, bien sûr ; mais pas de ceux de TERTIO. Il ne parle pas de psychologues, de professeurs, d'assistantes sociales, de services d'aide sociale, sauf sur un mode institutionnel (DDASS, association d'hébergement d'urgence, etc.).

Rapports avec les autres personnes en insertion (dans la structure ou non)

Il ne dit absolument rien là-dessus. Comme s'il n'avait pas croisé d'autres « jeunes en insertion » à TERTIO...

Rapports familiaux

Ruben parle peu de sa femme. L'arrivée de son enfant à 20-21 ans a manifestement changé les choses – lui permettant peut-être de prendre du recul et de tenir le discours détaché qu'il a lors de l'entretien, mais aussi en le poussant à tenter de « se ranger » et de « s'intégrer dans la société » (pour reprendre ces mots, cf. ci-dessous).

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

Le problème de papier est résolu au bout d'une année, par le traitement de la faute d'orthographe faite sur son nom pour l'établissement de ses papiers. Ruben travaille environ 6 mois pour TERTIO de manière discontinue, en fonction du travail qu'on lui propose. Après avoir récupéré ses papiers, Ruben réussit à retrouver du travail ; du moins au moment de l'enquête, il est en CDD pour un mois, comme gardien dans une résidence.

e) Type d'usage de la structure

Clairement instrumental : c'est pour se dépanner que **Ruben** «*recourt à TERTIO*» - et ce terme, répété, n'était bien sûr pas innocent : c'est Ruben qui va voir TERTIO, et tout les termes qu'il utilise lorsqu'il parle de TERTIO montrent que c'est lui qui prend la situation en main, parce qu'il connaît le système d'assistance et qu'il en a particulièrement besoin à ce moment pour payer son loyer (il a accumulé des retards avant de réussir finalement à partir et trouver, « de justesse », un studio dans un foyer de jeune travailleur avec sa femme et son enfant) ; ce n'est pas une orientation de l'ANPE ou même de l'institution judiciaire ou d'aide sociale qui fait qu'il rencontre TERTIO : c'est lui qui utilise cette structure, uniquement dans un objectif financier, ce qu'on peut mettre en relation avec le fait qu'il ne parle absolument pas d'autres jeunes (ou moins jeunes) en insertion. Il faut voir qu'en 2002, avec ce problème de papier, cela fait deux ans qu'il a un enfant, qu'il cherche à s'en sortir : devoir repasser par une structure d'insertion – c'est-à-dire d'aide sociale – n'est pas valorisant dans « son parcours » (terme qu'il utilise lui-même).

f) La notion d'insertion, de travail, d'emploi

Ruben cherche à sortir de l'aide social et de l'assistance : c'est en ce sens qu'il est en insertion, qu'il cherche « les bases », sachant que son principal problème, outre son passé, réside dans ces conditions de logement. L'emploi est alors essentiel, mais c'est un avant tout un moyen, via le statut et surtout les revenus financiers qu'il procure, pour se loger et avoir (enfin !) un chez soi, c'est-à-dire autre chose qu'un foyer. Dans ce cadre, ce que cherche Ruben, c'est un emploi fixe, c'est « trois lettres, C.D et I., c'est tout » dit-il, quelque soit le travail. La fin de l'entretien (cf. ci-dessous).sur ce thème de l'insertion/intégration dans la société et du rapport à l'emploi et au travail est explicite.

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par la structure

La fin de l'entretien, où Ruben parle de « l'avenir », représente une conclusion en forme de bilan :

Et alors maintenant, il ne reste plus qu'à parler de l'avenir, en fait, l'avenir ça se présente comment ?

Alors l'avenir ? J'ai mis "pause" dessus... en fait je me dis : bon, il faut d'abord faire les choses par étapes, il ne faut pas chercher à manger trop vite, donc ce qu'il me faut avant tout, pour moi, peut-être pour mieux approfondir mes recherches, pour mieux m'investir après dans la société ou, après, mieux m'intégrer, il me faut peut-être les bases. C'est-à-dire au moins avoir un appartement décent, avec le nombre de mètres carrés qu'il faut, qu'on puisse au moins... Que je me sente libre, de ne pas... toujours dans ce cercle de foyer, de... Vous voyez ce que je veux dire ? Une fois, bon, déjà j'ai ça, c'est quoi ? Pourquoi ? Comment y arriver à ça ? Bon il faut un CDI parce que, comme les options de vie, voilà, avec deux CDI, vous accédez plus facilement à certains logements, parce qu'après dans d'autres cadres, on va vous mettre dans des endroits où c'est tout pourri. Vous voyez ce que je veux dire ? C'est... tout est calculé, c'est con d'être qu'un numéro, mais c'est comme ça.

Vous avez une idée du CDI que vous voulez avoir ?

Non là, je m'en fous parce que j'ai calculé c'est qu'il me faut juste les trois lettres: C.D. et I. Avec ces trois lettres-là, c'est bête, hein, les gens psychologiquement, après que je nettoie les poubelles ou que je coupe de l'herbe ou que j'aille chercher des étoiles sur la lune, ils s'en foutent. Ce qu'ils veulent savoir au final, c'est quoi ? Est-ce que je vais bien toucher de l'argent pendant je ne sais pas combien de temps et est-ce que je pourrai bien payer mon loyer ? C'est tout ce qu'ils veulent savoir. Après ce que je fais avec, ils s'en foutent. Alors moi je m'en fous, je vais leur donner ce qu'ils veulent pour avoir moi ce que je veux et après une fois que je suis bien, je peux me permettre... par contre, seul le temps peut le dire, parce que si ça se trouve je perds peut-être du temps dans ce système-là, ou peut-être que j'en gagne, parce qu'entre-temps, je me lance dans une aventure à prendre peut-être n'importe quel CDI. Après,

il faut savoir au quotidien si jamais je vais bien le vivre, si jamais je vais bien me sentir, des choses comme ça, mais, bon, ça, j'ai pris l'habitude, des fois de prendre sur moi-même, donc... vous savez, quand c'est par nécessité, des fois, on ne dit rien. (...)

Alors maintenant vous cherchez comment? Pour trouver ce fameux CDI ?

Et bien je prends le journal de l'emploi et j'appelle par mes propres moyens. (...) [Mais] même se déplacer, c'est vraiment devenu super dur, vous pouvez venir vous présenter dans un magasin et ils vont vous demander un CV, une lettre de motivation et une photo. (...)

Et l'ANPE ne vous aide pas dans ces...

Non.

C'est-à-dire, vous y avez été ? Ils ne vous trouvent rien ? Vous n'y allez plus ?

Moi, à chaque fois que j'y vais, ça retombe au même truc. Je viens, j'explique. "OK, vous voulez ça" et elle le note sur son ordinateur. Bon, on a eu un rendez-vous, c'était cool... maintenant, il n'y a pas de suite.

Et les Missions Locales vous y retournez ?

Non.

Ça sera pareil ?

Je ne sais pas, peut-être que pour d'autres personnes ça peut marcher, mais moi, j'ai l'impression franchement, enfin, c'est peut-être moi aussi qui me mets à l'écart mais j'ai plus envie de demander l'aide de personne.

Vous comptez que sur vous-même ?

Voilà.

Et même TERTIO ça ne vous a pas donné envie ?

Si justement. Là, la mission elle me recadre dans un système où je me remets avec des habitudes à me réveiller à certaines heures pour m'absenter toute la journée, travailler, revenir à deux heures. Se redonner le rythme en fait, se remettre dans la peau du travailleur ». [fin de l'entretien]

On voit ici à la fois comme Ruben décrit son passage par TERTIO comme une forme de recours à une aide sociale, qu'il a maîtrisée lui-même, dans un objectif purement instrumental (s'en sortir financièrement provisoirement en attendant que sa situation administrative – retrouver des papiers à son nom – ne s'améliore), et comment la structure a pu effectivement l'aider, lui remettre le pied à l'étrier, dans une période de grandes difficultés (licenciement de son seul emploi stable occupé pendant deux ans, perte de ses papiers et situation administrative kafkaïenne, période où il a un mois de travaux d'intérêts généraux à faire)⁷⁸.

Ruben oscille entre deux registres : la recherche d'autonomie, d'intégration, de dignité dans le cadre d'un système d'assistance qui ne la valorise pas toujours (cf. les multiples contrôles qu'il subit toute sa vie) et le recours constant à l'aide sociale dont, en raison de son isolement et des passifs accumulés, il doit savoir jouer (ce que montre par exemple la manière dont il parle de son « recours » à TERTIO). De ce point de vue, il est bien et a conscience d'être, probablement surtout depuis qu'il a un enfant, dans un processus d'insertion, dans un parcours visant à s'intégrer à la société, en acceptant les règles, même s'il n'en pense pas moins et n'intériorise pas forcément ses règles. « *Ce qu'ils veulent, c'est que je paye leur loyer, c'est que je gagne de l'argent, après, ce que je fais, ils s'en foutent* », propos qui traduisent peut-être, en creux, le fait qu'« *ils* » ne devraient pas s'en foutre, que cette indifférence prouve qu'il n'est pas reconnu en tant que personne. En quelque sorte, dans les règles de la société, telles qu'il les a comprises, l'important n'est pas « d'être bien », « de bien

⁷⁸ On ne peut exclure que Ruben anticipe pour une part ce que le chercheur attend de lui, et « serve » avec brio la parole lucide et attachante d'un jeune de banlieue qui lui est, en un certain sens, demandée (il faut dire Ruben a probablement déjà eu maintes occasions de raconter son « parcours »).

vivre », mais de payer son loyer, de ramener de l'argent. Et il manifeste qu'il a saisi que c'est ainsi qu'il pourra gagner de l'autonomie et prendre du champ vis-à-vis de ce système d'assistance qui lui a certainement fait autant de mal que de bien ; mais il ne cache pas qu'il a l'habitude de « prendre sur lui ».

Fiche biographique n° 2 : Robert, ancien SDF (Régie de quartier et AI, Idf)

1) Trajectoire vers l'IAE

a) Description du milieu et du parcours social

Robert a 42 ans, lorsque nous le rencontrons.

Parents : « *Ma mère était, comment qu'on appelle ça ? ASEM dans les écoles maternelles (assistante spécialisée). Elle a fait ça pendant trente-huit ans. Pratiquement dans la même école. (...) Mon père, ça fait trente-trois ans qu'il est mort, et, après, elle s'est remariée, on l'appelait papa, nous. Eh bien, pareil, lui il est décédé. Holà, quinze ans ! Mais enfin lui ce n'était pas pareil, il était chouette. Et c'est lui qui m'a branché l'électricité* »

Formation : CAP de mécanicien : « *La mécanique, c'est une passion d'enfance. Déjà tout minot, je réparais les vélos des copains, tout ça... je bricolais déjà pour tout le monde* ».

Entrée dans la vie active : « *J'ai travaillé dans des garages. J'ai fait quatre ans chez Peugeot ; quand ça a changé de direction, je me suis barré parce que c'était plus du tout pareil. Après, je suis parti à l'Armée, j'étais dans le service dépannage et après, ils avaient besoin de mécanos sur char, on a passé des stages et je me suis retrouvé mécano, enfin dépanneur mécano sur les chars. Alors là c'était le panard ! **Moi, je sais que, l'Armée, jamais j'ai regretté. Je ne suis pas resté parce que j'ai trop fait de conneries.** Parce que quand je me suis retrouvé dans les chars, c'était une bande de filous là-dedans, et puis, moi, je n'étais pas le dernier à faire le con! (...) Après, j'ai fait des petits garages, à droite, à gauche. **J'ai 42 piges, j'en ai fait des boîtes** mais enfin principalement beaucoup de mécanique, beaucoup, beaucoup (...) Ce n'est pas un mauvais boulot mais ça ne paye plus comme avant. Et puis j'ai retravaillé pour plusieurs sociétés en tant chef de parc, je faisais l'entretien de tous les véhicules* ».

Principal emploi : « *J'ai bossé dans une entreprise qui s'appelle A. [entreprise d'assainissement], et ma femme y travaillait en tant que comptable, moi j'étais chauffeur, mécano. (...) À l'époque où j'y étais, on avait quand même une quinzaine de camions à entretenir plus les véhicules, plus les motopompes et tout ça. (...) On était deux mécanos et chauffeurs aussi. **J'y suis resté six ans**⁷⁹. (...) **je faisais beaucoup des interventions, des chiottes bouchées, les canalisations, les trucs comme ça, sur la fin je ne faisais que des interventions.** (...) Je faisais toujours de la mécanique mais sur la fin ils avaient commencé à faire un système de permanences, on montait une permanence de huit jours, 24 sur 24. Alors la journée je travaillais au garage et puis le soir j'avais un bip sur moi, **j'étais d'astreinte**, et quand il y avait une affaire d'urgence, que ça soit n'importe où, sur Paris, dans le coin ou même plus loin, je me déplaçais et puis j'allais faire les astreintes (...) **dégorger, des restaurants, plus d'écoulement, dans les cuisines, des canalisations qui explosaient**, on changeait les canalisations. Un tas de trucs, c'était pas mal comme boulot quand même. **Il fallait être démerde surtout.** Il fallait être plutôt bricoleur qu'autre chose, pour dépanner, et puis après, le plombard, il intervenait derrière nous. **Moi, ça me plaisait bien**, on faisait des nuits, on faisait des curages d'étangs, des trucs comme ça, **c'était chouette** ; des fois, il y avait des bons chantiers intéressants. On a refait toute la Villette en assainissement. (...) C'est hard l'assainissement, je vous le garantis. Quand vous levez des plaques d'égout, vous en levez une centaine dans la journée, je vous le garantis, vous rentrez à la maison, vous n'avez pas envie de traîner ; la douche, un bon repas et puis c'est terminé. (...) Mais enfin, disons que c'est du bon boulot. (...) Moi, j'ai eu des petits jeunots avec*

⁷⁹ Lors de l'entretien, il dit en fait « quatorze ans », mais le CV qu'il a communiqué témoigne de ce que cela n'a duré que six ans de 1984 à 1990 (de 19 à 25 ans). La chronologie, sinon, serait de toute façon incompréhensible : il serait entré dans l'emploi à 11 ans, après son service militaire ! Exemple de rectification que nous avons dû nous autoriser, lorsque nous étions confrontés à certaines confusions. L'essentiel est qu'il s'agit de son emploi le plus durable.

moi, les pauvres mecs, ils me disaient : "je ne sais pas comment tu fais". Je disais : "c'est tout. Quand tu auras un peu d'ancienneté, tu verras, ça viendra tout seul." **Celui qui n'est pas démerdard... qu'il reste chez lui, c'est aussi bien. Je faisais pas mal d'heures et puis, bon, j'étais payé en conséquence.** (...) J'habitais un pavillon en location, ah! C'était la belle vie ».

Problèmes de santé : « J'ai eu des gros problèmes de santé pas que pour l'alcool, hein. J'avais chopé un mauvais coup de froid, je ne m'étais jamais fait soigner et ça avait tourné en pneumonie. Et puis ça m'avait foutu des hernies œsophagiennes, alors j'ai été emmerdé je ne sais pas combien de temps avec ça ».

b) Comment on se retrouve « éloigné de l'emploi »

Perte de l'emploi principal : « **On m'a aidé à me licencier.** Ben oui, ma femme et moi, on bossait tous les deux dans la même boîte. Comme on s'était séparés, chaque fois qu'on se voyait, c'était des coups de gueule! (...) Elle me cassait bien les bonbons. Ça faisait des années qu'on ne pouvait pas se voir ; alors, dès qu'elle pouvait me coller une connerie sur le dos... Et puis, **on avait un chef,** quand il a appris qu'on était plus ensemble, **il a tout fait pour me faire saquer,** pour m'induire en erreur (...) et puis, moi, **j'ai craqué, et puis ça a très mal fini et, bon, je me suis fait foutre dehors.** (...) **Il a trouvé des bouteilles dans ma cabine de camion, dans mon placard, voire dans les caisses à outils.** (...) Je n'étais pas trop d'accord et puis un matin, j'avais rendez-vous avec mon patron, et on arrive, et c'est là qu'on l'a chopé sur le fait en train de mettre des bouteilles vides dans mon ... et là je me suis mis en pétard je ne me suis pas retenu, je n'ai pas cherché dans le détail, la colère elle m'a prise ; alors déjà qu'il y avait un tas de problèmes. On m'a demandé de présenter des excuses et puis comme je suis un peu borné sur les bords, j'ai refusé et puis comme de toute manière je voulais me barrer de la boîte..., je n'ai pas été licencié mais enfin, on m'a fait comprendre. ».

Vie professionnelle (suite) : « C'était en 89. Et puis après j'ai rebossé à droite, à gauche, j'ai refait pas mal d'intérim. En quittant cette boîte-là, j'avais retrouvé du boulot en tant que découpeur. Je faisais de la démolition, j'intervenais pour découper tout ce qui était châssis, poteaux, ferrailles, tout ça. C'était une boîte dans le Vaucluse, j'étais rentré en tant qu'intérimaire et puis ils m'ont embauché. (...) Je suis resté deux ans dans cette boîte. Et puis après: comme je n'avais plus rien, j'ai dit: "Hop, vogue la galère". Je suis parti sur Rouen. Je ne suis resté que deux ans, aussi, et je me suis barré, un coup de tête. (...) Le ras-le-bol, parce que quand je suis retourné sur Rouen, le week-end, c'est triste, c'est moche en plus, et puis quand on ne connaît personne sur place, qu'est-ce qu'on fait? On fait les cafés. Qu'est-ce que vous vouliez que je fasse ? Pour moi, à Rouen, j'étais comme un couillon, quoi. Ça va, je faisais beaucoup de déplacements, et puis il y avait un gars qui était un peu dans le même cas que moi et alors, qu'est-ce que vous voulez, bien souvent quand on était sur Rouen on passait le week-end ensemble, c'était java sur java. (...) Et puis après je suis revenu dans la région et j'ai rebossé pas mal pour Manpower, j'ai bossé beaucoup, cinq, six ans quoi. Avec des interruptions mais pas vraiment longues, on va dire une semaine, quinze jours. À chaque coup, ils me retrouvaient quelque chose. C'est là que je me suis lancé à faire un peu de tout. J'ai fait du carrelage, j'ai fait de la protec incendie. J'ai été pas mal rémunéré. Et puis, des fois, j'arrivais en tant que manœuvre et puis, les gars, comme ils voyaient que je me débrouillais quand même pas mal, ils me montaient un peu d'échelon. Et puis il y a quand même la capacité, il faut être ouvert un peu à tout. (...) Chez A. je faisais généralement neuf, dix heures tous les jours, alors pour moi c'était de la rigolade, hein. Et puis vis-à-vis de l'assainissement, c'était rien du tout comme boulot pour moi. (...) Après, j'ai eu une période, je n'avais plus trop de boulot, c'était à l'époque des vacances, un coup de tête, je suis parti en vacances à Bordeaux, et j'ai retrouvé un petit garage là-bas. (...) C'était en 94, 95. Je me suis barré là-bas chez des amis, et puis, de fil en aiguille, mon pote, il connaissait un pote qui cherchait quelqu'un en urgence, eh bien, j'ai dit : "tiens, tu me le présentes". J'ai bossé une semaine pour lui ; le mec, il me dit : "si ça t'intéresse je vais t'embaucher". Je suis resté un peu plus de deux ans dans ce garage de nouveau. Ce qui l'avait intéressé avec moi, c'est que je m'en foutais de faire des heures, de bosser le samedi. Ça ne me gênait pas. Et puis comme il est décédé, sa femme, elle a revendu l'affaire. »

La descente : « *Après, ça a été problème sur problème. (...) Je ne savais plus trop où c'est que j'en étais. Je déconnais à plein tube. Je bossais à droite, à gauche. Pareil, de l'intérim, mais je bossais un peu pour n'importe qui. Et je faisais un peu de n'importe quoi. Je suis resté un peu sur Bordeaux et, après, je suis redescendu petit à petit sur la région. J'ai refait des étapes. Je suis redescendu avec un gars que je connaissais bien de Bordeaux et on a claqué tout ce qu'on avait et un moment on s'est retrouvé comme deux couillons et on s'est dit : "il faut se remettre à bosser". Et à chaque fois qu'on pouvait se prendre une piaule à l'hôtel, on se démerdait à trouver une boîte d'intérim pour essayer de rebosser, gagner un peu d'argent. (...) À l'époque, c'était encore assez facile de retrouver du boulot (...) et nous ce qu'on voulait faire c'était de redescendre ici, comme il était du coin aussi. On a vraiment navigué. On a fait le Sud, le Nord, l'Est. (...) On restait le temps qu'on avait du boulot et puis le temps qu'on avait de quoi payer l'hôtel. Et puis, une fois qu'on était raide et qu'on n'avait plus de boulot, on faisait le baluchon et puis on repartait. À la longue, on s'est vraiment cassés la gueule, il faut être honnête. J'ai été à un moment dans des foyers ; SDF même bien des fois. (...) Une fois qu'on sait qu'on commence ça toucher le fond, si on ne bouge pas tout de suite, c'est foutu. Après pour remonter, tintin ! (...) Vraiment être dans la merde, coucher dans les cages d'escalier, ça craint, et hygiène quand même ; à notre époque, c'est quand même primordial, pas aller chercher de l'eau pour pouvoir se laver. Moi, j'ai dit : "non, niet, j'en ai ras-le-bol, il faut que je me pose" et je me suis posé. (...) Alors je suis revenu dans le coin ; comme je connaissais pas mal de monde, j'ai été hébergé chez des amis. (...) Lui, je l'ai recroisé, il y a un an ou deux, c'est un clodo. Il n'a jamais voulu s'en sortir (...) ».*

c) La rencontre de l'IAE

Premiers soins : « *Je picolais (...) ; je me suis quand même donné huit mois d'hosto et puis après, j'avais demandé à partir en post cure ; ils m'avaient envoyé à Briançon, en montagne, à côté de la frontière italienne, un mois. Histoire de me refaire une santé, enfin, une vraie santé, parce que l'hosto, on glandait toute la journée, on se fait chier, tandis que là-bas, j'avais quand même pas mal de ballades, pas mal d'occupations Et je suis revenu et le toubib m'a dit : "vous vous sentez comment?". J'ai dit : "bien". Et il me dit : "et si je vous remets un mois?". J'ai dit : "pas de problème". Je suis resté un mois et je suis revenu, une patate d'enfer. (...) De fil en aiguille, c'est comme ça que je me suis retrouvé avec le foyer, et puis après, de là, c'est bien reparti quoi.»*

Les services sociaux interviennent : « *Une amie d'enfance qui était passée par là (on a bien discuté de ça) m'a présenté une assistante sociale qui m'a orienté sur les foyers, tout ça et c'est comme ça que j'ai redémarré petit à petit. (...) Elle m'a trouvé une piaule au foyer A., je suis resté trois ans dans cette piaule, je touchais le RMI. Toucher le RMI, pour moi ce n'était pas une vie, et puis je ne pouvais pas rester dans un foyer comme ça. C'est que, bon, il y a de tout. Alors, vous allez avoir des pochetrans, tous les mecs qui ressortent de cabane, un tas de trucs et, moi, je me suis dit que non, ça n'était pas la bonne solution. (...) J'ai bossé à M. en tant que, comment qu'on appelle ça? En tant que bénévole. M. c'est un truc, si vous voulez qui dépanne les gens, c'est une boutique mais sociale : pour mettons, on va dire, trois euros, vous pouvez faire quand même pas mal d'achats. Eh bien, moi, je réparais ce qui était frigo, ces conneries-là. (...) C'est un truc qui est géré par la mairie. J'avais demandé, après, qu'ils me fassent un contrat, ils n'ont jamais voulu. (...) ».*

C'est à cette époque (vers 1998) que se situe un premier passage dans une structure d'insertion (cf. plus bas, régie de quartier).

Entrée en scène de l'ANPE et embellie : « *Je me suis réinscrit en tant que demandeur d'emploi et c'est là que j'ai démarré dans le froid, dans la climatisation ; j'ai trouvé un stage par l'ANPE. (...) Des cours pendant cinq mois pleins, théorie, pratique, beaucoup basés sur l'électricité, évidemment. Et de là, bon, au bout de cinq mois, ils nous ont demandé de rechercher une entreprise. (...) J'ai trouvé un employeur en région parisienne, une boîte de chauffage industriel, j'ai pris contact, j'ai eu rendez-vous et tout, on a discuté et j'ai dit que c'était pour faire un stage chez lui, si c'était possible, mais non rémunéré. Et bon il m'a dit OK. (...) Il était quand même assez sympa et il*

m'a filé quand même un petit truc à la fin du mois. (...) Ça faisait bien trois semaines que je bossais chez lui, et j'ai dit : "est-ce qu'il y a une possibilité que vous me gardiez à la fin du mois?". Il me dit : "Ben, tu continues à bosser comme tu bosses, tu verras bien". Mais **les gars avec qui je bossais, mes collègues, ils me disaient : "t'inquiète pas, on a besoin de gars comme toi"...** et, du coup, eh bien il m'a pris deux mois à l'essai et puis après il m'a embauché et là-bas je faisais de la clim et puis pareil chef de parc, mécanique. (...) On était une dizaine. (...). Je suis resté 16 mois. (...) **Beaucoup d'heures, attention! Déplacement à gogo, on faisait toute la France, mais question salaire, il n'y avait pas à se plaindre.** Là-dessus aucun problème, les heures sup avec. (...) Les 35 heures, on ne sait pas ce que ça veut dire. Le taulier nous a convoqués et puis il nous a demandé ce qu'on en pensait. Et on lui a dit : "nous, on en a rien à foutre, on continue comme d'habitude et puis les heures sup au même taux et puis c'est tout". Parce que 35 heures, dans une boîte comme ça, ça n'est pas possible, le mec il met la clé sous la porte. **De là j'ai pu quitter le foyer, c'est là que j'ai pu prendre mon appartement ».**

La rechute : «**Je picolais un peu quand même parce que j'avais eu un accident de travail assez grave** et, ça, ça m'avait déboussolé : j'ai pris un bout de ferraille dans le coin de l'œil, alors, une fracture au globe oculaire, le nez cassé, la mâchoire et, pendant un moment, je croyais que mon œil était perdu. Enfin, c'était plus psychique qu'autre chose mais ça m'avait bien quand même marqué. J'avais arrêté pendant quatre mois pour ce truc-là, alors en attendant que ça se refasse là-dedans, j'avais des maux de tête pas possibles, je ne pouvais plus supporter la douleur, je ne supportais plus rien, j'avais plus de patience. C'était vraiment intenable. Je n'osais même plus sortir ; les gens, il fallait voir comment ils me dévisageaient, ça vous rend dingue. (...). Mon patron, il me téléphonait souvent, des fois il venait me voir, il disait : "ça ne va pas?". Je disais : "non". "Ah oui, fais pas le con"... et puis après, avant de reprendre le boulot, j'avais quand même été sérieux, j'ai coupé les ponts, et je m'étais barré dans la Sarthe où ma mère a une petite maison. Je suis arrivé là-bas, j'ai coupé du bois, il y avait pas mal de bricole, je pensais moins à ça et ça m'a fait vraiment beaucoup de bien. J'étais parti un bon mois. Je suis revenu et j'ai repris le boulot. Impeccable. (...)

En 2001, j'ai eu un accident assez grave et puis... plus de permis ! C'était avec un véhicule de société sur Chartres, j'avais gardé le véhicule de la société parce que je n'avais pas pu récupérer ma voiture perso qui était restée au dépôt et, au dépôt, moi, je n'avais pas les clés. (...) Et puis ce week-end là, manque de pot, j'ai été invité à un mariage. (...) On a fait la nouba et puis le lundi matin, on n'avait pas trop dormi, et il y a une conasse qui m'a coupé la route, elle a grillé le feu rouge, elle m'a coupé la route, moi j'ai mis un coup de volant, comme j'étais bien chargé, je me suis couché dans le fossé. Bon, j'étais mon portable à la main quand je me suis couché, parce que j'étais déjà en train à moitié de m'engueuler avec mon patron ; les flics quand ils sont arrivés, moi je ressortais du camion à moitié groggy, j'avais encore le portable à la main, et puis l'autre qui gueulait au bout. Et le coup du téléphone, ça m'a fait déjà pas mal de points. **Ils m'ont fait souffler dans le ballon** et puis comme je n'avais pas dormi de la nuit, j'avais encore des vapeurs, 0,50... un truc comme ça. Et alors le téléphone, la surcharge...et voilà, plus de permis. **Plus de permis, plus de boulot** (...) moi ce que je n'ai pas compris, la gonzesse qui grille le feu rouge, elle me coupe la route, moi, pour éviter un accident, je me fous dans le fossé, j'étais en surcharge, ça je le reconnais, et les flics, ils n'ont pas cherché à comprendre. (...) Je suis passé en jugement : annulation avec trois ans de suivi judiciaire. (...) C'est con. C'est vrai que c'est ça qui m'a foutu en l'air, parce que j'y serais encore là-bas, normalement, surtout qu'avec le taulier, on était bien, et puis même avec les collègues. Pourquoi tu as fait le con ? Ça c'est la vie. (...) Au début, le patron, il n'était pas pour me licencier ; juste après l'accident, il m'avait rappelé, il m'avait dit : "passe à la société". On a discuté, tout, et je lui ai dit : "écoute, si c'est pour rester au dépôt, moi, ça ne m'intéresse pas" ; parce que c'aurait été comme **magasinier** ; ce poste, je le tenais avant, quand je ne partais pas en déplacement et que je restais au dépôt pour faire la mécanique : je gérais un peu le magasin aussi. Mais **c'est un truc qui ne m'a jamais vraiment branché**, parce que les mecs ils se barrent en chantier, ils se servent mais ils ne marquent pas ce qu'ils prennent. Ils s'en foutaient, on avait beau gueuler mais il n'y avait rien à y faire. (...) Généralement ce sont des pièces qui coûtent relativement assez cher,

alors **on n'a pas trop le droit à l'erreur**. Et j'ai fait le con parce que j'aurais dû rester mais, plus de permis, dégoûté, je n'ai pas vraiment cherché à comprendre. Le patron m'a dit : "tu es con". J'ai dit : "tant pis, on verra bien" Ah, je m'en mords les doigts ! Je vous le garantis. Et puis comme je ne suis pas du genre à faire pitié, à retourner le voir ("tu sais, j'ai besoin de boulot en ce moment"), je n'irai pas! ».

Sous contrôle et en soins : « **J'ai eu un suivi judiciaire avec une juge** ; pendant trois ans, elle m'a suivi régulièrement, voir si je cherchais du taf et tout ça. Alors prise de sang, tout un tas de truc. Comme il y avait des périodes où je travaillais en tant qu'intérimaire et qu'elle ne savait pas quand est-ce que je travaillais, elle me convoquait, moi je recevais la convocation à la maison, je regardais les dates, je lui téléphonais, je disais : "je ne pourrai pas être là à telle date". Elle me disait : "vous me prévenez quand vous êtes libre". Et puis, bon, je lui téléphonais et s'il y avait, mettons, une semaine de battement, elle me redonnait un rendez-vous tout de suite et puis j'allais la voir, on discutait un peu. Elle me disait : "bon, comment ça va?". Bon, prise de sang, machin, patin, parce que, **je le dis ouvertement, je n'ai pas à m'en cacher : après ça, j'ai un peu remis le nez dans la picole**. Le coup de ras-le-bol, quoi ! (...) **Les Assedic, ça m'a permis de faire pas mal de démarches**. (...) **J'avais un problème de rein depuis un bout de temps qui traînait et je ne m'étais jamais fait soigner** et puis comme j'avais pas mal remis dans la picole, j'avais chopé une infection au niveau d'un rein, alors je me suis quand même tapé presque six mois d'hosto ; ça et là, avec **les toubibs, pareil, je leur ai demandé si c'était lié à l'alcool. Ils ont dit : "oui, il y a un peu de ça"**. Bon, **ben, à l'hosto**. Donc la cure a été faite et là c'est vrai que j'ai vraiment dérouillé pendant six mois. **J'ai été arrêté pendant plus d'un an**, je restais un peu tranquille chez moi, j'allais repasser des visites tous les mois, et puis quand je passais une visite là-bas, ils me gardaient trois, quatre jours, je ressortais, j'étais claqué. Enfin, **c'est long, un an, comme ça** (...) Je me suis battu pour récupérer mon permis. (...) Avec la juge, on a monté un dossier, parce que, moi, je ne pensais vraiment pas le récupérer et la semaine dernière, je suis passé en commission à la préf voir le toubib, avec un tas de prise de sang et compagnie, et eux ils ont reçu le dossier de la juge ; donc ils ont dit : "bon, on vous le redonne, mais ..." ; il fallait que je passe un test psycho technique. Bon, je l'ai passé, la dame qui me l'a fait passer m'a dit : "OK, c'est bon, il n'y a pas de problème" et, maintenant, j'attends qu'ils envoient les résultats à la préf, qu'ils me reconvoquent ; là, il faut que je repasse encore devant les toubibs (...).

Retour à l'insertion : « **J'ai quand même pas mal bataillé ; moi, je voulais garder mon appartement** et, déjà, les Assedic, c'est deux mois sans rien en attendant, plus l'amende que j'avais eue. (...) J'ai rebossé un peu à droite, à gauche, je me démerdais au black, il faut bien vivre.(...) **J'ai refait du déménagement ; il y avait une société que je connaissais**, le mec vraiment quand il avait besoin d'un coup de paluche, mais **je l'ai laissé tomber parce que, lui, il avait du mal à payer**, il payait avec un lance-pierre, celui-là, et moi, ça ne m'intéresse pas : bosser deux mois et puis mettre six mois pour être payé, ça ne va pas, chez moi. (...) J'ai travaillé aussi pour une assoc à A. (...) C'est un ami qui m'en a parlé. On parlait de boulot, de choses et d'autres, il m'a laissé le numéro, moi j'ai téléphoné pour demander un rendez-vous pour obtenir un entretien, et j'ai obtenu un entretien ».

2) Les expériences de l'insertion

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

Une première expérience dans une régie de quartier : « C'était il y a huit ans, je galérais à droite, à gauche. (...) J'avais téléphoné, quand même, pour savoir si c'était possible d'avoir un entretien ; **je ne vais pas me pointer comme ça de but en blanc** : "tiens, c'est moi, je cherche du taf !" Non, j'avais téléphoné. Je me suis présenté. Et puis, le lendemain matin, je commençais à huit heures. Au début, j'ai eu une période d'essai, je crois que c'est huit jours, et puis, au bout de huit jours, il m'a fait signer un contrat. J'ai bossé un an plein. Rémunéré tous les mois et tout. (...) Là, ce que

je voyais, c'est que j'avais un salaire tous les mois, c'était régulier, quoi. (...) **Je n'aurais pas pu refaire de l'interim à ce moment-là.** Ah non ! Je vous le dis franchement.

Une seconde expérience dans une AI : « C'est à peu près pareil, sauf que ça n'est pas du plein temps. Mettons si c'est un client qui a besoin de vous pour, mettons, un mois, deux mois, trois mois : si vous faites l'affaire, vous resterez le temps qu'il faudra. Moi, j'ai eu un client avec lequel je suis resté un mois ; c'est parce que je me suis engueulé avec sa bonne femme, sinon, j'y serais encore. (...). **Ils vous appellent quand ils ont du taf.** Et comme ils ont tellement de personnes... Ça fait quoi? Une petite année que je travaille pour eux. Je m'étais inscrit, mais la dame, elle ne m'avait pas caché qu'il n'y avait rien. Et puis elle m'a dit : "un jour à l'occasion je vous appellerai" ; elle m'a appelé et j'ai fait des prospectus. J'ai démarré comme ça et puis elle avait le CV sous les mains, on reprend, le soir, des prospectus, je lui donne mon plan, elle me demande comment ça s'est passé. Je dis : "bien". Elle dit : "J'ai peut-être du boulot pour vous si ça vous intéresse, dans le bâtiment". J'ai dit : "moi, le bâtiment ça me plaît de trop". Voilà, c'était chez les petits vieux, de la plomberie, maçonnerie, rénovation et c'est parti comme ça, de fil en aiguille et après, elle m'a refilé des clients. J'ai fait plusieurs chantiers pour elle en électricité. J'ai même fait les bureaux là-bas, j'ai passé les câbles. Et puis bon, là, apparemment ça a l'air d'être le trou, le trou noir parce que la dernière fois que j'ai bossé pour eux... Sinon, ils ont un contrat avec la ville d'A., ils prennent des gens pour distribuer les prospectus parce que c'est quand même du taf ; alors, il faut voir, c'est ce que j'ai fait ce mois-ci, j'ai bossé deux jours pour eux. **C'est pour ça, je commence à être à la gorge, je commence à en avoir ras-le-bol** ».

b) Description de l'expérience professionnelle dans les structures

Dans la régie de quartier : « À la Régie on faisait de tout là-bas. (...) On refaisait beaucoup d'appartements, beaucoup de papier peint, peinture, carrelage, un peu de plomberie, un peu d'électricité, maçonnerie, enfin, tout, refaire un appartement de A à Z, réparer les conneries que les locataires ont faites, tout remettre à neuf, quoi. (...) Moi, je sais que j'aimais bien. **Pendant un an, j'ai pas vu l'année passer**, mais, vraiment du boulot tout le temps, du boulot, du boulot. C'était rare qu'on n'avait pas d'appartement à refaire ou des trucs comme ça. **On a monté un portail, des fois je passe devant, je dis : "tiens c'est moi qui ai fait ça. Je suis fier, quand même, et ça tient toujours, ça ne fait pas loin de dix ans, maintenant, et ça tient toujours.** J'ai quand même été capable de faire ça avec les potes. Moi, je sais que l'année que j'ai passée là-bas, je n'ai que des bons souvenirs. (...) Et puis même, il y a la gentillesse, il y a tout ça, ça y fait beaucoup. C'est énorme. Et puis, le directeur, c'est un bon mec, franchement il est gentil comme tout ».

Dans l'AI : « On fait un peu de tout là dedans! (...) J'ai bossé chez des personnes, parce qu'ils envoient chez des particuliers : une fois un mois, puis deux ou trois autres clients pareils, des trucs qu'ils vous appellent quand ils ont vraiment besoin de quelqu'un. (...) **On est payés... quoi?... c'était sept et quelques euros de l'heure. C'est pareil, vous n'allez pas loin avec ça ;** je faisais ça, des fois c'était des petits boulots de trois, quatre jours, alors une journée de prospectus. (...) Il y a des maisons, où c'est qu'ils sont perchés, c'est incroyable! Vous avez au moins trois kilomètres dans la campagne. Non, moi je lui ai fait comprendre, ça commence à bien faire... et puis par tous les temps! Moi je dis : "Moi je veux bien faire des chantiers, OK, mais, ça, non. En dépannage d'accord, pour rendre service, mais sinon... ". (...) Généralement, on arrive chez le client, il y a l'outillage. Enfin, moi j'aime bien emmener mon petit matériel, perceuse, machin et tout. Comme ça, je ne tourne pas en rond, à dire au client: "ben ça, je ne peux pas le faire", ça la fout mal : j'arrive, je fais mon boulot, je m'en vais et terminé. (...) On avait contrat de travail, fiche de paye et tout, **c'est sérieux comme truc ça, comme à la Régie, sauf que ça n'est pas du boulot en permanence** ».

c) Les rapports aux autres

Rapports avec la structure et ses permanents (« patrons », encadrants de proximité, assistante sociale...)

À la Régie : « *Il y avait, des fois, j'avais mes coups de blues et puis comme il savait très bien, de quoi je sortais... je l'ai vu des fois m'attendre une semaine, hein ! Des fois, il m'avait croisé, il me dit : "Robert, ça commence à bien faire". Je dis : "je suis là lundi matin" et le lundi matin, j'étais là (...)* Plusieurs fois. Mais il savait que, moi, de toute manière, quand j'étais au boulot, j'étais au boulot. Chez eux, c'est pas pareil. Ils sont un peu social, si vous voulez. Et puis, ils sont là pour vous écouter aussi. **On avait un chef qui s'appelait José, lui était super** ».

Dans l'AI : *Si on m'appelle pour le lendemain pour aller distribuer des prospectus, ça, ça ne m'intéresse pas.* Moi, j'y vais parce que je dis franchement, j'étais là. Et puis je devais avoir un autre chantier en peinture, et puis, apparemment, d'après ce qu'elle m'expliquait, c'est tombé à l'eau ; alors j'ai laissé tomber je ne lui ai plus téléphoné. Après, je lui ai fait comprendre que quand elle avait besoin de moi pour les prospectus, elle ne m'oubliait pas, et quand il y avait des gros boulots comme ça, pour de la peinture, où, là, c'est carrément, huit, quinze jours, je le lui ai dit : "vous auriez pu appuyer un peu". Et ça n'a peut-être pas plu parce que j'ouvrais un peu ma grande gueule, quoi. (...) **Ils font un peu de social mais pas de trop, pas de trop.** (...) Un peu de social quand même parce que bon elle a voulu essayer de me dépatouiller pour mon permis, et je lui ai dit : "écoutez, mettez pas les pieds là-dedans ; moi, j'ai les choses bien en main, je vais m'en occuper tout seul". Alors elle me dit : "Oh, mais ça fait trois ans que... ". Je lui ai dit : "écoutez, c'est un jugement de trois ans, ça dure trois ans et puis c'est tout". Moi je ne veux pas qu'on mette les pieds là-dedans et puis la preuve ! Je m'en suis bien sorti (...) ».

Rapports avec l'ANPE

« À l'époque de la Régie, je n'étais même plus inscrit comme demandeur d'emploi. Je me démerdais comme ça, à droite, à gauche. (...) Maintenant, je vais voir ce qu'il y a comme annonces. (...) Pour mon dernier contrat, ils m'avaient téléphoné, ils m'avaient demandé si j'avais un emploi en ce moment. J'ai dit non. "Comme je vous voyais que vous étiez toujours inscrit, il me dit, si vous voulez, je vous convoque, j'ai certainement une place à vous orienter". J'ai été à l'entretien. Il a téléphoné devant moi pour l'entretien et je me suis présenté là-bas ; le gars, il m'a dit : "bon, ben, OK. Vous commencez telle date". (...) Le conseiller, c'était un monsieur, type algérien, mais vraiment gentil. Il m'a dit : "essayez, tentez votre chance, vous verrez bien". Ben, moi, je dis que c'était vraiment sympa de sa part, ça m'a fait bosser deux mois. (...) Je vais y retourner si vraiment je ne trouve pas ; je vais refiler deux ou trois coups de téléphone, deux ou trois places et si jamais ils n'ont pas de place, je vais aller encore à l'ANPE. (...) Des fois, ils me font attendre deux ou trois plombes pour rien, c'est vrai. Je vois, même mon amie, au mois de décembre, elle a paumé son boulot, elle était sous contrat, ils n'ont pas voulu lui refaire un contrat, et elle est allée à l'ANPE, elle n'a rien retrouvé, eh bien, j'ai dit : "tu écris à droite et à gauche", mais d'elle-même hein, spontanée, elle a eu deux ou trois réponses négatives ; la quatrième, la bonne, elle y est toujours. Ça fait trois mois, trois mois, elle est contente ».

Rapports aux autres « institutions » (mairie, assistance sociale, médecins, etc.)

Avec les "psys" : « **Je n'ai jamais voulu voir ces cons-là...** On a voulu ! On m'a même presque forcé à aller voir les psy. Ah non... j'ai dit : "ils sont plus fous que moi, ces gens-là !" Moi, je me dis : je me sens bien dans ma tête et c'est pas parce qu'on pète un plomb qu'on est cinglé, ce n'est pas vrai ! (...) Ils vous mettent la main dessus, ils ne vous lâchent plus, ces gens-là... J'ai un pote, il est tombé dans l'engrenage et puis maintenant il est obstiné (sic) par ça. Quand ça va ne pas, il va voir son psy et puis il ressort, ça ne va pas mieux ! Et c'est vrai ! Ce n'est pas des conneries. Quand j'ai vu ça, j'ai dit : n'iet, pas question ».

Avec les assistantes sociales : « J'ai rendez-vous avec mon assistante sociale le 30. J'avais rendez-vous la semaine dernière mais comme j'ai été passé mon test, alors j'ai dit : "moi, c'est mon test", et puis je lui ai dit : "je suis venu vous prévenir comme quoi je ne serai pas là". Elle me dit : "Ce n'est pas grave". Mais bon, moi, elle me connaît bien, elle sait très bien que je ne vais pas rester comme ça. (...) Cette semaine, j'avais plein de trucs à faire, plein de démarches personnelles, administratives et tout ça, j'ai tout fait. (...) **Le social, il y a toujours les assistantes sociales derrière pour vous et tout ça et, ça, moi j'en ai souffert.** C'est vrai qu'ils m'ont filé un coup de main, je le reconnais et je les remercie encore. Mais ça commence à me peser lourd. **Parce que, moi, j'aimerais bien avoir une vie un peu normale comme tout le monde** ».

Rapports avec les autres personnes en insertion (dans la structure ou non)

À la Régie : « J'étais avec un ami à moi, enfin, deux, un Hollandais et un Polonais. Souvent, on était sur les chantiers ensemble. (...) **Ce qu'il y avait de bien, c'est que personne ne veillait l'un sur l'autre**, je ne sais pas si vous voyez ce que je veux dire. C'était chacun un peu sa merdouille mais **quand on était au boulot, on savait qu'on était là pour faire ça, et que si on faisait le con, c'était bien fait pour notre gueule, parce que c'était quand même pour nous en sortir qu'on était là.** D'ailleurs on se voit encore, on est restés toujours en bons termes tous les trois. (...) À la Régie, il y a pas mal de trucs, il y a des anciens taulards, **il y a des jeunes branleurs**, moi j'appelle ça des branleurs, des mecs vous les mettez sur un chantier : "ah c'est trop dur ! ", alors ils sont assis, ils fument leurs conneries et puis ils attendent que ça se passe. Non, **je ne supportais pas...** alors... un jour on s'est retrouvés tous les trois sur le chantier, on a vu comment qu'on bossait, on a demandé à rester ensemble. Et ça se passait très bien, on faisait du bon boulot. (...) À l'époque, j'avais quand même trente ans bien tassés, et puis, eux, ils avaient pas loin de la quarantaine et puis, bon, ils ont vu le mental que j'avais, moi j'ai vu le mental qu'ils avaient ; ça a bien marché tout de suite. **Moi, bosser avec les petits jeunots d'ici... Ce n'est pas la même mentalité.** (...) On savait quand même se poser. Quand on ouvrait notre gueule, on se faisait bien comprendre, et après, ça se calmait et puis s'ils ne voulaient pas bosser avec nous, ils ne bossaient pas avec nous. Nous, on s'en foutait ; au contraire, **on préférait être tous les trois. Tranquilles.** Comme ça, il n'y avait pas de problème. On marchait main dans la main. (...) **S'il y avait des périodes de blues, on le passait entre collègues. Le collègue, il voyait que ça n'allait pas et il y avait toujours un petit mot pour rigoler ou penser à autre chose.** Et puis le soir, on allait boire un petit coup mais pas aller se soûler la gueule, chacun payait sa petite tournée et puis après, tout le monde rentrait chez soi. Tranquille. Des fois le week-end, on se faisait des parties de pêche, des trucs comme ça. Pour ça, j'ai vraiment bien aimé. (...) Le directeur, c'est malheureux, j'ai oublié de vous le dire, mais, il prend beaucoup de jeunes, des mecs qui ont eu des problèmes avec la justice ; mais les mecs, ils n'en ont rien à foutre ! Ils sont là parce qu'on les a mis là, parce qu'ils ne vont pas en taule. C'est tout. Le restant, ils n'en ont rien à foutre. Ils font acte de présence, c'est tout. Moi, quand je voyais ça, ça me dégoûtait. C'est des mecs qui avaient quoi ? Vingt, vingt cinq piges ».

Rapports avec la famille

Sa mère (pendant la période difficile) : « Vous savez, moi je suis un grand garçon. (...) **Je n'aime pas aller pleurer chez les gens. Une fierté, c'est une fierté.** (...) Il fallait qu'on me foute la paix. J'avais mis des œillères ». (Aujourd'hui) : « On ne peut pas dire qu'on se voit beaucoup, mais, bon, un petit coup de téléphone. On sait que tout le monde va bien, on est content. **C'est vrai qu'on n'a jamais été trop famille**, nous, alors... mais, sinon, ça va. (...) Pendant que je bossais à la Régie, ma mère elle m'hébergeait. (...) Elle est venue jusqu'à chez le directeur de la régie. Lui, il m'a coincé dans le bureau et il m'a dit : "il faut arrêter de faire des conneries". Moi j'ai dit : "écoutez, j'ai trente ans passés, c'est bon" (...). Alors, il y avait des fois où j'en avais tellement plein le cul que je lui disais merde, à ma mère : des fois elle ne me voyait pas pendant trois mois. Alors, j'allais à droite, à gauche (...). Une mère, c'est une mère, hein, et puis comme elle sait que j'ai quand même des tendances à faire... avec un petit coup dans le nez... alors, bon, ça, ça l'emmerdait aussi ».

Avec sa sœur : « Elle est comptable dans une société d'import export. (...) **On se voit. Enfin, avant, quand j'étais dans la mouise, moins. Moi, je n'allais pas les voir. C'est moi qui ne voulais pas. Et puis, bon, maintenant je suis bien sorti de la merde, alors on se voit souvent. Des fois, le beauf, il m'appelle pour lui filer un coup de main, on passe la journée ensemble. On rigole bien. On se fait un bon repas ».**

Avec son fils (dont il ne parle qu'en toute fin d'entretien) : « J'ai un fils. Il a vingt ans. On se voit rarement. Depuis qu'on est séparés, j'ai dû le revoir trois fois, quatre fois. Maintenant il est majeur, c'est à lui de voir hein, qu'il se démerde. Je ne veux rien savoir, il ne veut rien savoir. C'est pour ça que je vous dis, on est quand même assez spécial, mais enfin, bon, moi ce n'est pas ça qui m'empêche de vivre. Moi je vois mes amis, mes petits trucs, tranquille, je n'emmerde personne, du moment où on vient ne pas me chercher.

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

L'influence de la régie de quartier : « **Disons que ça m'a donné un peu le goût de me remettre un peu en place et puis de me repositionner, quoi, parce que si vous voulez, eux, ils font des contrats d'un an. Et puis après, même si on arrive en fin de contrat, même si on se met aux Assedic, on sait qu'on a quand même un an de boulot derrière nous. Là, déjà, vous avez un peu plus de pêche. Ça m'a filé un sérieux coup de main.** (...) Ça m'avait quand même permis de mettre un peu d'argent de côté (...) Après, ça allait nettement mieux. (...) La Régie, c'est le truc qui m'a donné un coup de pied au cul. (...) Vraiment. Je me suis dit : "t'es bien, lâche pas le morceau". Il faut avoir le déclic, hein ».

Évolution du problème d'alcool : « Moi, je vois des gars que je connais, même des gars avec qui j'ai travaillé, il y en a qui sont rongés par la vie. Ça ne me dit plus rien. Plus rien. Avant, si, en sortant du boulot, j'aimais bien aller boire un petit coup tranquille mais maintenant, je vais me balader, je vais voir mes potes, on discute, je rentre à la maison, je vais chercher ma copine, on va se faire un petit restau, un truc comme ça... Mais les troquets... terminé! Et puis attention, quand vous faites le calcul, tous les jours au troquet, eh bien ça coûte du pognon, je peux vous le dire. Moi, j'ai vu que pendant un moment, je rentrais les trois-quarts de mon salaire là-dedans, parce que vous rentrez, vous êtes bien chaud et vous n'avez pas trop faim, hein. Vous rentrez, à moitié décalqué... de l'eau et puis le lendemain la gueule comme ça. Ah, ce qu'il y a, c'est qu'il faut savoir mettre un coup de frein, hein ! Et puis même, j'avais perdu tous mes amis. Les pochetrans, j'en trouvais à la pelle ; même mes vrais amis, on se voyait, mais on sentait que ce n'était plus pareil. Et puis maintenant, quand ils voient que j'ai tout raccroché, c'est reparti comme avant. Même, des fois, on en parle, moi je suis le premier à en parler, je dis : "oui, c'est vrai, pendant un moment", je dis : "j'ai réussi à m'en sortir".

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par les structures

« Je cours à droite et à gauche, je fais les intérim et puis j'essaye de trouver à me démerder des petits boulots à droite et à gauche parce que les intérim, ce n'est pas ça qui vous fait vivre. Des fois, ça va, ce sont de bons petits chantiers, des fois c'est vraiment la bricole... enfin ça c'est toujours quelque chose qui rentre. (...) Je m'en suis sorti et **puis maintenant, bon, ça va bien. Ça va bien. Il ne manque que le boulot mais à part ça, ça va.** (...) Les problèmes de santé, c'est rentré dans l'ordre, alors maintenant, j'essaye de ne pas trop faire le con, de sortir couvert, et tout. C'est pareil, je n'ai plus vingt ans, c'est pour ça que ça commence à me faire peur, quarante-deux ans... Ça va que, bon, je suis prêt à prendre n'importe quoi comme boulot, j'ai encore la patate pour ça, mais si c'est faire des boulots comme il y a vingt ans, à mon âge, et être payé comme il y a vingt ans, non, ça ne m'intéresse pas. Je ne vais pas me bousiller... Et puis je suis cassé un peu de partout, c'est bon. Si, **retrouver un boulot dans le froid, en tant que technicien, dépanneur, dépannage dans le froid, ça, ça me plairait bien.** (...) J'ai une boîte où ça fait deux ou trois fois que

j'avais téléphoné, mais le mec, il me dit : "bon, vous avez votre permis?" "Ben non". Là, c'est dans la protec incendie. C'est du bon boulot, aussi, mais, tant que je n'ai pas ce putain de permis, je suis bloqué. Ça fait trois ans, ras-le-bol. Mais enfin je vais essayer avec les relations (...) Ça me fait chier parce que je tourne en rond. C'est vrai que j'ai pas mal de papiers à faire, pas mal de démarches ; ce qui m'a bien arrangé, c'est qu'en travaillant je n'aurais pas pu le faire et là, maintenant que tout est rangé, à partir de lundi, j'attaque une boîte d'intérim, mais c'est pareil, une boîte d'intérim, si je suis convoqué à la préf, je ne vais pas leur dire : "tiens, il me faut une journée pour aller à la préf pour prendre mon permis" ; l'autre, il va me dire : "tiens voilà ta feuille de mission, au revoir!" Ça... grosso modo, ça aurait été à la Régie, je lui dis : "tiens, il faut mon après-midi ou ma matinée". "Vas-y, pas de problème". Là-dessus, il n'était pas emmerdant. (...) **De toute manière je ferais n'importe quoi... non, pas n'importe quoi ! De toute manière je me démerderai toujours à trouver un petit job pour payer mon loyer**, 180 euros, sans les charges. Ah il y a des fins de mois ! J'ai quand même pas mal de relations. Entre potes, on est toujours assez solidaires. Heureusement. On se file toujours un petit coup de main ; il y a eu des mois, j'étais un peu coincé, j'allais les voir : "tiens, tu n'as pas un peu de boulot pour moi?" "Combien de fois ça m'est arrivé de le faire ? Mais ça, c'est des amis. J'appelle ça des amis. Il y n'en a pas cinquante (...) ».

« Je suis en fin de droits, mais là, récemment, j'ai retravaillé deux mois dans une société sous contrat et quand j'ai vu qu'ils ne payaient pas les heures sup, j'ai dit non ; je leur ai fait comprendre que je ne résignerai pas un contrat. C'était hors de question ! C'est quand même assez physique comme boulot. C'est dans les cuisines industrielles, on travaille beaucoup pour les écoles ; j'étais répartiteur, tout ce qui sortait de cuisine, c'était mis en barquette, dans des caisses en plastique. Bon, les desserts ça va, c'est léger, mais quand vous tombez sur de la purée, ou des trucs comme ça, une caisse, ça fait trente, quarante kilos ; quand on remplit ça des fois pendant dix, voire quinze heures comme on a fait, eh bien je vous garantis que, les reins, le soir, vous êtes bien crevé quand vous rentrez ! Et puis, dans les frigos, on avait jusqu'à moins cinq. J'ai toujours été habitué à bosser dans des trucs physiques et comme il y avait une super ambiance on ne faisait pas trop gaffe ; le temps, il passe vite, on était toujours en train de déconner. Heureusement, parce que c'est un boulot de dingue ! Des fois, je commençais le matin ; à une heure du matin, j'y étais encore le lendemain. Alors, quand j'ai vu qu'ils ne payaient pas mes heures sup, ça n'a pas marché. C'est une grosse taule, c'est une boîte à la con. Moi, j'avais pris ça, par l'ANPE parce que vraiment je voulais bosser. (...) Au début, c'est monts et merveilles et puis quand on rentre là-dedans c'est du vent : 1 200 euros par mois, net, et arrivé à la fin du mois, vous faites 900 euros. (...) Le premier mois, j'ai fermé ma gueule. Comme j'étais en fin avec la juge, j'ai joué le coup quand même. Mais je lui ai dit à la juge : de toute manière, moi, je ne reste pas ».

« Je suis retourné à la régie, mais il n'a pas de boulot. Et puis même, il a repris des tas de petits cons ; ils ne veulent rien foutre ou alors ils font des conneries ! C'est pour ça que ça se pète un peu la gueule. Enfin, si, mettons, le directeur m'appelle, en ce moment j'irai. Pour lui rendre service et puis, bon, ça ne me fera pas de mal, ça me ferait bosser et puis gagner de l'argent mais enfin, repartir pour un contrat... Moi, maintenant, moi, ce que je veux, c'est entrer dans une société, faire mes preuves progressivement, pouvoir progresser gentiment, mais avoir une place stable. Pas changer tous les ans ou tous les six mois. Moi, c'est ça que je veux. Et puis j'y arriverai, ça, c'est sûr. Hein, ça commence à bien faire, tout le temps, l'insertion. Non ! Je ne veux plus, je ne veux plus. »

Fiche biographique n° 3 : **Julien**, diplômé en droit et en cinéma (Vers l'Emploi et Ap-sy, Paris)

1) Trajectoire vers l'IAE

a) Description du milieu et du parcours social :

Julien est un cas atypique par rapport à notre échantillon. En effet, **âgé d'une trentaine d'années, ce jeune parisien a fait des études supérieures** : bac de lettres, maîtrise de droit à Paris I, puis deux ans d'étude de cinéma à Paris VIII. Bien « *qu'écœuré par le système universitaire à Paris I* », il est allé jusqu'en maîtrise, même s'il dit « *avoir terminé moralement à genoux* », en raison d'un enseignement consistant « *à transmettre plus un patrimoine qu'un véritable savoir* », en vue d'une carrière de juriste dont il prend progressivement conscience qu'elle le rendrait « *malheureux* ». En cinéma à Paris 8, il s'épanouit davantage mais décide, au bout de la deuxième année, d'arrêter ses études, pensant pouvoir trouver du travail par l'un de ses professeurs, réalisateur, qui lui promet une embauche comme assistant sur un long-métrage : une embauche qui ne viendra jamais, mais attendra, sans rien pouvoir faire d'autre, pendant six mois (« *je me préparais psychologiquement à ce travail, je ne faisais que ça* », dit-il en substance). Notons que Julien a toujours habité et habite toujours chez ses parents, dont il parle peu.

b) Comment on se retrouve « éloigné de l'emploi »

Julien attend donc pendant six mois des coups de fil et une embauche qui ne viennent pas :

« J'attendais, quoi. J'étais persuadé que ça allait venir. Et puis, en fait, ça n'est pas venu et, moi, j'étais rentré dans une certaine logique et je crois que je n'avais pas de recul sur moi-même. Je ne sais pas. J'ai pas trop compris ce qui s'est passé. Alors, j'ai attendu six mois, au bout de six mois, rien ne venait ; donc je me suis inscrit, j'ai fait une demande de RMI.

Donc vous avez attendu ces six mois ce prof ...

Voilà. "C'est dans trois mois, c'est dans trois mois, c'est dans trois mois".

Vous le contactiez et puis à chaque fois il repoussait ...

Oui, bien sûr. (...) J'étais un peu naïf et un peu idiot, j'aurais dû mieux écouter ce qui m'était suggéré. Je n'ai pas écouté. Je crois que j'ai encore une espèce de logique qui fait que je ne suis un peu pas du tout moi-même, quoi. Je ne sais pas. Je dois avoir une grande lassitude morale, je ne sais pas ».

Au bout de six mois, quelqu'un lui glisse l'idée de s'inscrire au RMI – effectivement il y a droit, ayant plus de 25 ans – et cette fois, il suit ce conseil. C'est au moment de cette inscription au RMI, sans qu'il fasse un lien explicite avec elle, qu'il commence à « travailler », en écrivant des scénarios, bien qu'il souhaitât être d'abord réalisateur :

« J'ai commencé à écrire des scénars, à ce moment-là, au bout de quelques mois. Vraiment avoir un travail d'écriture qui était pas quelque chose qui m'attirait énormément, même quand j'étais en fac. (...) J'y ai pris un vrai goût et puis j'avais aussi des projets, j'avais un super projet de documentaire, sur une personne que j'admire énormément qui est un grand chef d'orchestre. Alors je suis allé le voir, je l'ai contacté, je lui ai écrit etc. etc. et puis là il a daigné me recevoir pour me dire : "non, non, pas de documentaire"... Il était très sympathique, on a discuté mais on n'a plus jamais parlé de ça. Mais enfin, ça, c'est un truc qui m'avait pris du temps aussi. Mais j'y croyais bien! J'y croyais bien... J'avais commencé à bosser le dossier et tout ça, en attendant que l'autre tournage se déclare. Et, oui, j'ai commencé à travailler un petit peu ... en disant : "Ça va venir de toutes façons" ».

Julien est donc entretenu par ses parents et touche le RMI ; Le seul emploi occupé qu'il ait jamais été occupé a été comme auxiliaire dans une école primaire, pendant un an, deux heures par jour.

Bien qu'il ne l'ait pas tout de suite mentionné, Julien se rappelle tout de même avoir envoyé des CV pendant cette période, à des revues critiques de cinéma et des maisons de production, sans succès.

« J'écrivais : "Voilà, j'ai tel CV, je fais ça, je compte être assistant, j'écris un peu, est-ce qu'on peut se rencontrer?". J'ai eu des tas de réponses, des réponses négatives, très charmantes... oui, j'ai fait tout ça, mais ça me paraît une autre vie ! »

Cette recherche d'emploi ne le décourage pas, même s'il ne s'attendait pas à des débuts difficiles dans la vie active. Julien « ne réalise pas la situation dans laquelle (il) vit » dit-il, avant de défendre sa marginalité et sa dépendance matérielle puis de reconnaître que, depuis deux ou trois ans, elle lui pèse :

Je ne m'y attendais absolument pas et moi, je vous dis, j'ai quitté la fac, bon, je rentrais, premier assistant sur un premier film, et puis j'en faisais trois, quatre, j'écrivais mes scénarii sur un court-métrage etc. Je ne m'y attendais pas du tout. C'est pour ça : n'ayant pas prévu cette éventualité, je ne réalisais même pas la situation dans laquelle je vivais.

Mais, matériellement, vous avez été confronté assez rapidement... ?

Non, mais j'avais un certain refus de la société de consommation. Enfin, j'ai la chance aussi de pouvoir être aidé par ma famille et d'avoir des conditions de vie qui ne sont pas idéales, mais j'ai assez peu de désir, en fait, donc je n'étais pas dans une situation très agréable, très facile mais en même temps j'ai de quoi manger et je n'ai jamais dormi dehors. Vous savez, le sentiment de nécessité c'est ce qui motive avant tout les actions, mais ma nécessité n'était pas dans le fait de faire fortune ou d'avoir un statut social qui me permettait de me sentir bien. La nécessité me portait à travailler ce qui me semblait nécessaire ou indispensable pour moi. Je me posais la question, je me demande si... est-ce que je prends le risque d'être malheureux toute ma vie de façon irréversible ? Et non ! Je préfère être pauvre et éventuellement subir les quolibets, les choses comme ça plutôt qu'être malheureux.

Mais le désir d'indépendance ?

Non le désir d'indépendance matériel, non, l'indépendance, elle existe, oui, eh bien, ça, c'est venu : l'indépendance, déjà, intellectuelle, si vous voulez, c'est un peu de la rhétorique, mais c'est vrai, elle était intellectuelle, elle était psychologique, c'était déjà assez important. Quant au reste, on ne m'a jamais fait sentir que j'étais un parasite.

Donc pour vous ça ne pose pas un problème parce qu'au niveau intellectuel, psychologique, vous vous sentez indépendant ?

Voilà, ça ne m'en posait pas, maintenant depuis deux ou trois ans, oui. De plus en plus ».

Julien se sent en effet indépendant psychologiquement et intellectuellement, car **il travaille**. En effet, lorsqu'il commence à écrire des scénarios, il considère qu'il « passe à l'action » et qu'il débute un *travail*, tout en étant au RMI. **Il y a en effet une disjonction extrêmement explicite chez lui entre travail et emploi qui n'est apparue cependant réellement qu'avec son passage par l'IAE, comme on le verra** (voir bilan). Il aborde une première fois ce thème, ainsi :

Mais vous n'avez pas vraiment l'impression de faire un travail à ce moment-là [en écrivant ces scénarios] ?

Ça dépendait. Parfois je l'avais, parfois je ne l'avais pas. Une fois, j'ai eu une discussion avec quelqu'un, avec un copain qui dit : "tu pars, cet été?". J'ai dit : "oui. Je ne sais pas. En même temps, est-ce que j'ai vraiment besoin de vacances parce qu'enfin, je ne travaille pas vraiment. ". Il me dit : "mais attends, tu as fait des choses!". Je dis: "ben oui, j'ai construit un truc, cherché des idées, structuré une histoire". "Bon, tu as travaillé. Te pose pas de questions là-dessus". Un prof de philo, c'était un prof de philo qui m'a dit ça. Et ça, c'est pas tout à fait faux, c'est pas tout à fait faux. Mais j'ai eu vraiment l'impression de travailler quand j'ai eu, quand j'ai commencé à avoir une certaine reconnaissance, que j'ai pu être capable d'apprécier que mon travail, qualitativement, augmentait et qu'il était de qualité bien supérieure qu'au début. J'ai tout le temps cru que j'étais quelqu'un d'intelligent qui avait des choses à dire au monde, ce qui est le cas de tous les gens qui veulent écrire quelque chose. Mais j'ai appris qu'avoir un

point de vue unique, le sien, c'était certainement positif mais que c'était loin de suffire ; alors j'ai commencé à avoir une meilleure estime de mon travail et après j'ai travaillé vraiment avec un vrai travail⁸⁰.

Vous avez parlé de reconnaissance, mais de qui, comment ça s'est manifesté ?

Alors au bout de quelques années, ça faisait deux ans que j'étais dans cette situation, j'ai été mis en relation avec une association je ne sais plus, des artistes... enfin je ne sais plus trop... ».

Julien rencontre alors une première personne clé dans son parcours : un réalisateur, via une association intermédiaire travaillant avec des artistes (Vers l'emploi) ; mais ce qui le marque, c'est cette personnalité, bien plus que la structure.

« Et donc j'ai rencontré quelqu'un, un scénariste professionnel, dans le cadre d'une structure qui est une association intermédiaire, je crois, Vers l'Emploi... qui a beaucoup changé, qui existe encore mais qui a, paraît-il beaucoup changé. Actuellement. Donc, au début, je rencontre le type et je lui apporte mon scénario [un vrai travail, de 150p dit-il un peu avant] et, donc, on discute pendant une heure ou deux. On se retrouve quinze jours après que je lui ai fait lire mes écrits et il me dit: "vous avez du talent, vous êtes très charmant, très intelligent, mais vous ne savez pas du tout écrire un scénario". Allons bon... "oui parce que c'est comme ci, c'est comme ça!" "Oui, mais ce dont vous me parlez c'est une démarche commerciale, machin", il avait beaucoup travaillé dans la télé, donc... j'écoute ce qu'il me dit, il me donne des conseils bibliographiques, etc. j'écoute ce qu'il me dit et je décide de l'appliquer (...) J'écris un nouveau texte en intégrant un petit peu mais pas complètement, bien sûr, ce qu'il me dit et là, deux ou trois mois, après il me rappelle enthousiaste, en disant: "écoutez, c'est très bien, vraiment je suis ravi, tenez-moi au courant, machin, machin...". (...) À partir de là, vous voyez, j'ai eu le sentiment qu'il y avait un véritable cheminement en quelques secondes, en quelques mois, et j'avais été et je l'ai fait d'autant plus volontiers que c'était quelqu'un avec qui j'avais trouvé les échanges particulièrement enrichissants ».

Ainsi, ce réalisateur encourage Julien à écrire, allant à l'encontre de son intégration au monde du travail que tente la structure par lequel ils sont entrés en contact :

« Moi, j'ai recommencé à me repositionner sur le marché de l'emploi et du travail avec Vers l'Emploi et l'autre il m'a dit: "non mais, attendez, c'est pas possible, il faut terminer. Il faut faire que ça, là". Je me suis dit : "C'est con qu'il pense ça, parce que moi, ce mec-là, j'aime vachement ce qu'il me dit, je l'apprécie beaucoup et j'ai un vrai respect pour lui, j'aimerais bien qu'il me conseille, etc. etc. et lui il ne savait pas que je pensais ça de lui. "Ah, il m'a dit, c'est formidable !". Il m'a un peu monté le bourrichon, effectivement... et puis, après, j'ai rencontré d'autres gens, mais à chaque fois que j'ai fait lire mon travail à quelqu'un, dans une relation individuelle, ça s'est toujours très bien passé ».

c) La rencontre de l'IAE

On vient de le voir, Julien fait état d'une rencontre avec quelqu'un – beaucoup plus qu'avec une structure, ce quelqu'un travaillant presque contre la structure, peut-être involontairement. **Il ne se rappelle plus qui l'a orienté vers cette personne, peut-être son référent RMI. En tout cas, c'est à cette époque qu'il entre successivement en contact avec Vers l'emploi, puis avec l'Apsy.**

Et comment vous avez abouti à cette association ? À ce contact ?

Je ne sais plus... est-ce que c'est mon référent RMI qui m'a dit ça? Je ne sais plus du tout. Je ne sais pas du tout. Moi généralement, je ne suis pas contrariant. On me dit: "vous devriez rencontrer Machin", j'y vais. Je suis ouvert à toute forme de contact. "Allez voir Machin parce qu'il vous attend". J'y vais, et puis j'arrive à l'heure ! (...) Donc, voilà. Ça, c'était la première fois.

Et votre référent RMI vous a adressé à d'autres endroits ? Il a essayé de vous caser quelque part ? Comment ça se passe ?

Oui, alors, après, j'avais eu l'APSY aussi, parce qu'alors, après Vers l'emploi, c'était une association qui faisait, je ne sais pas.... qui voulait en fait me repositionner sur autre chose. (...) On avait commencé à

⁸⁰ Attention : ce « vrai travail » n'est toujours pas un emploi...

chercher un boulot de je ne sais pas quoi, à chercher des trucs bidons, je ne sais plus, la veille sur Internet, des conneries dans ce genre, je ne sais plus trop quoi, et puis en fait, comme Raoul était hyper enthousiaste aussi, l'autre scénariste, on arrête tout : bravo, bonne chance, au revoir ! En même temps, oui, d'accord, mais ça m'amène quoi ? Alors, peu de temps après, on m'a conseillé d'aller voir l'APSY ».

Julien décrit alors un véritable « marché de l'insertion » où les structures non seulement ne sont pas vraiment complémentaires, mais se concurrencent :

« C'est des gens de l'association [qui vous ont conseillé d'aller voir l'APSY] ?

Non, ils n'envoient pas les gens à la concurrence. C'est un marché, hein ! Il y a des parts de marché à gagner, on n'envoie pas les gens chez les concurrents ! Il y a pas que la BNP, Société Générale qui se battent, il y a aussi les associations intermédiaires, il ne faut pas se leurrer, il y a quand même beaucoup d'argent, c'est le leur, donc ça les intéresse ».

De nouveau (même, si cette fois, il se rappelle plus facilement du sigle de la structure), c'est avec une personne, bien plus qu'avec une institution ou une structure, qu'évoque Julien :

« Je suis allé voir l'APSY un peu comme ça. On m'a dit : "allez-y". J'y suis allé, donc j'ai rencontré Catherine pour la première fois, on a beaucoup discuté, le courant est assez bien passé. (...) Là, il y a eu un vrai dialogue entre nous, c'est-à-dire qu'elle a essayé de me comprendre, j'ai essayé de la comprendre. Elle essayait de me remettre un peu au courant des réalités : "mais alors, vous êtes scénariste, c'est très bien, mais alors, comment vous vous positionnez par rapport au reste ?". Donc elle m'a aidé, elle m'a appris, j'ai fait un peu de recul sur moi-même. Voilà, me positionner dans une double logique, en fait. D'un côté, la création artistique entre guillemets, plus artisanale qu'artistique d'ailleurs parce qu'un scénariste, c'est plus de l'artisanat que de l'art et de l'autre, comment on se positionne dans le champ social. Donc on a travaillé ça, elle m'a proposé, enfin on a envisagé le fait d'avoir des travaux alimentaires, d'abord le plus lié possible au cinéma et puis, après, de trouver plus éloigné, parce que j'ai un double cursus en fait, je suis juriste de formation, quand même ».

2) Les expériences de l'insertion

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

Julien vient donc de décrire sa rencontre avec « Catherine » de l'APSY. Son arrivée dans une structure qui est une AI et qui donc détache les personnes dans d'autres structures (entreprises ou particuliers, ou organismes publics, etc.) est ainsi décrite par la manière dont Catherine l'écoute, « *essaie de me comprendre* », « *de me remettre un peu au courant des réalités* ».

Il apprécie qu'on le prenne au sérieux comme scénariste, comme l'a fait le premier réalisateur qu'il a rencontré via Vers l'Emploi, l'AI l'ayant ensuite orienté vers « *des positionnements* » qui ne lui convenaient pas (site internet, etc.). Pourtant « Catherine » fait objectivement de même : elle lui fait comprendre qu'on peut essayer de gagner sa vie en faisant des boulots alimentaires et en « *travaillant* » à côté comme scénariste, en attendant d'en vivre. **Pourquoi cela « marche »-t-il avec Apsy et pas avec Vers l'Emploi ? Mystère de l'alchimie des relations personnelles, des moments de rencontre et du « *courant qui passe* » pour reprendre une expression de Julien. Il est clair que l'importance pour les bénéficiaires d'être pris au sérieux dans leur singularité et sur l'adéquation entre leurs attentes et le « *projet* » de l'AI est ici confirmée, comme le montre le fait qu'on lui propose cette fois une mission d'un mois :**

*« (...) et puis voilà, on a discuté, ça a cheminé un petit peu en moi, et puis après l'APSY m'a proposé une mission alimentaire, un mois à la Cité des Sciences, ce que je trouvais assez intéressant parce qu'entre autres spécificités, à l'APSY, ils ne voulaient pas trop me confier des missions de deux jours, de deux heures, etc. parce que j'ai pas vraiment besoin de ça en fait, vu mon profil ; donc il y a eu une mission d'un mois sur laquelle j'ai été « *choisi* », entre guillemets : j'ai passé un mois à la Cité des Sciences ».*

b) Description de l'expérience professionnelle dans la structure

Julien effectue donc une première mission d'un mois à la Cité des Sciences.

« C'était en tant que quoi ?

Je devais récupérer, rentrer sur un nouveau logiciel toutes les factures depuis X, X mois. Donc j'avais un mois pour le faire, je l'ai fait en quinze jours, forcément, et alors pendant quinze jours, après, j'ai essayé de mettre une banque de données (...) ça a été sympathique. Oui, assez sympa. (...) Donc j'ai fait ça. Et ça, c'était la première chose parce que l'APSY, l'insertion par l'économique, (c'était la mission de l'APSY), ça va, ça m'a fait un peu d'argent ».

Ce sera l'une des seules mentions de nature économique de la part de Julien... **il parlera peu de rémunérations, de salaire et d'argent**, à l'exception d'une comparaison entre les rémunérations obtenues par un CDD - « beaucoup mieux payé » - et celles qu'il touche via l'AI (pour un travail un peu similaire dans son esprit) et d'une critique, liée au fait que « tout travail mérite salaire, et mon aliénation aussi », qu'il émet lorsqu'on lui demande de venir travailler dans une association gratuitement en attendant un éventuel contrat emploi-jeune.

S'ensuit une longue période sans emploi, mais de travail intense sur un synopsis envoyé à Arte et de recherche de financements. L'APSY propose pourtant un autre emploi à Julien, mais la tentative échoue, de son fait : il abandonne au bout de quinze jours un emploi-jeune dans une association, pourtant en lien avec le cinéma, en raison d'une « culture d'entreprise » qu'il refuse et du fait de ne pas être associé au projet, ce qui ne le « motive » pas :

« Et puis par l'association vous avez eu d'autres propositions ?

Ah oui, j'en avais une autre. C'était assez informel... on m'avait proposé un poste dans une association, sous la forme d'un emploi jeune, une association dans le cinéma ou je ne sais plus quoi.... Mais en fait, ça n'avait pas collé du tout, parce que je n'étais pas prêt à rentrer dans cette culture d'entreprise sans être associé intellectuellement à un projet, quoi. Ça devait être en 2000 ou en 2001 mais, là, je n'avais pas du tout ... si je ne me sens pas impliqué par la tâche qu'on me confie, je ne peux pas le faire, je ne suis pas crédible une minute. (...) À la limite, quand on ne me demande pas de réfléchir, bon, si vous voulez, si je ne suis pas impliqué, je peux le faire, si je ne ressens pas un handicap terrible du fait de le faire, ça ne me dérange pas : ne pas réfléchir, c'est parfois très reposant.

Par contre, ce qui ne vous va pas c'est de vous impliquer intellectuellement alors que vous ne sentez pas...

Oui, alors que ça ne m'excite pas. C'est pour ça que le secteur privé n'a rien à attendre de moi comme je n'ai rien à attendre de lui. La logique du profit, faire de l'argent pour de l'argent, ça n'est pas quelque chose que je peux comprendre.

Donc, là, vous avez refusé, c'est quelque chose que vous n'avez pas fait?

Si, je l'ai fait mais comme j'étais pas crédible ils m'ont dit: "bon, tu t'en vas", au bout de quinze jours, trois semaines. Bon, j'y étais allé parce que c'était des copains de Catherine et qu'ils n'étaient pas méchants, mais, bon, le projet me semblait un peu bizarre et j'aimais pas cette façon de faire et je n'étais pas impliqué ».

Julien conclut malgré tout sur le fait que l'expérience a été positive, ajoutant : « *Encore, ça me socialisait un petit peu et ça n'était pas plus mal : une bonne expérience, très, très intéressante pour moi* ».

Enfin, l'APSY fait également appel à lui pour une courte mission de deux jours, toujours à la Cité des Sciences, mais il est ici très critique : « Je suis allé deux jours faire le con à la Cité des Sciences, et voilà : un travail inepte, dans un service inepte, comme la plupart des travaux, enfin, je ne sais pas, mais mon expérience du monde du travail, je suis assez stupéfait de voir les tâches stupides et sans intérêt qu'on confie à des gens contre salaire. C'est quand même effrayant ! »

Entre temps (fin 2002, début 2003), Julien a pourtant été contacté directement par le service de la Cité des Sciences pour laquelle il a travaillé via l'APSY, pour un CDD de remplacement de trois mois. Ici, c'est carrément l'emploi qui vient à lui ! Il ne précise pas ici ce qu'il faisait, mais ce sont probablement des tâches proches de celles qu'il avait effectuées lors de sa première mission pour APSY (saisie de factures, mise à jour d'une banque de données). Mais, contrairement aux missions de deux jours, ce ne sont pas des travaux « désespérants » et « cela aurait pu continuer plus longtemps ».

« [Pourtant], pendant ces périodes-là, vous ne pouviez pas écrire vos scénarios ?

À plein temps, non. Mais, justement, ça me permettait de gagner un peu plus d'argent et d'être un peu plus indépendant. Voilà. C'était beaucoup mieux payé qu'en passant par l'association, d'ailleurs. (...)

Là, ça vous a remonté le moral, quand même, un peu ?

Non ! Ça ne m'a pas remonté le moral, c'était une période utile, voilà ! Pendant quelques mois, je travaillerai moins, bon, la qualité de mon travail et de mon travail personnel sera divisée par dix. C'est une période ».

On peut donc faire une distinction dans les emplois, chez Julien : ceux qui sont purement alimentaires, ne l'impliquent pas intellectuellement et ainsi ne le handicapent pas pour son vrai travail (écrire des films) ; et ceux qui exigent de lui une implication dans un projet, et alors il est extrêmement exigeant... En tout cas, son vrai travail, c'est toujours un travail qui ne paie pas. Et Julien n'a jamais pensé à chercher un véritable emploi distinct de son travail :

« Vous n'avez jamais songé à chercher un boulot à mi-temps qui ne soit pas un CES ?

Non.

Pour quelles raisons ?

Un sentiment d'inadaptation au monde, en grande partie. J'ai du mal à me représenter que je pourrais intéresser un quelconque employeur ».

Pourtant, aujourd'hui, Julien a un emploi et le paradoxe est ici étonnant : en effet, grâce à son référent RMI à qui il a expliqué « *en avoir marre d'être au RMI et vouloir au moins un boulot à mi-temps* », il travaille depuis septembre 2004, en CES à la Maison de l'Emploi du 14^e ! Il y fait des statistiques, puis a « été positionné sur d'autres tâches administratives » : il est notamment chargé « *de veiller à ce que les activités d'insertion par l'activité économique dans le 14^e se passent bien* » !!

Son CES, de six mois, a été renouvelé six mois, mais il ne se projette absolument pas dans l'après, à cinq mois de la fin de son contrat. Il est manifestement bien dans cette Maison de l'Emploi :

« Ça ne me prend pas trop la tête parce qu'il y a des conditions de travail, les conditions humaines sont bonnes. Ma hiérarchie n'est pas un garde-chiourme, il y a une certaine liberté de parole, on peut un peu réfléchir, essayer d'avoir des idées.

Elles sont accueillies ?

Voilà, absolument. C'est une expérience plutôt positive, vraiment, et ça ne me handicape pas trop pour mon travail. Pas trop. Je ne pense pas. Je pense que si, en fait... On a du mal ; effectivement, si le matin je restais sur mon ordinateur, ou à faire des recherches, ou à travailler le fond de la dramaturgie, je pense que le travail serait de meilleure qualité mais ce que je perds d'un côté, je pense que je le récupère de l'autre.

C'est quoi le côté ?

Je ne sais pas pourquoi mais j'étais persuadé que cette question allait venir. D'abord c'est une certaine socialisation qui est importante, le fait d'avoir quelque chose de régulier qui me rassure un peu quant à mes capacités, justement, à m'intégrer à un certain univers. Ça doit aussi rassurer mes proches, d'une certaine façon.

Plus que vous ?

Non pas plus que moi, non. Non, je suis entouré de gens qui me font confiance et, bon, j'ai pas perdu, je ne crois pas avoir perdu les qualités qui font que certaines personnes m'apprécient et c'est plutôt important pour eux et pour moi. Voilà, je bosse moins, mais je change un peu d'une façon positive et je ne perds pas... c'est un bon point de vue. C'est bien. Il y a beaucoup de trucs positifs. On n'est pas vraiment dans l'hypocrisie, il y a un côté bricolo dans ce qu'on fait à la Maison de l'Emploi. C'est quelque chose que j'aime bien ».

c) Les rapports aux autres

Rapports avec la structure et ses permanents

Les autres, ce ne sont que ces deux personnes : le réalisateur et Catherine. On ne sait pas s'il a des frères et sœurs, ce que font ses parents et ce qu'ils pensent de sa situation ; il mentionne bien des amis (notamment un prof de philo) et un entourage, il n'est donc pas seul et s'affirme ouvert et réalisant des rencontres ; mais il ne mentionne pas non plus de personnes dans le cadre de ses emplois (alors que pour son travail, si : réalisateur, producteur, compositeur qu'il interview, etc.), sauf dans son emploi actuel en CES :

« Je suis allé dans ce rendez-vous et j'ai trouvé que le lieu était sympa, c'est un service public, donc la productivité, elle est pas mesurable en kilos euros, ça c'est quelque chose qui est important pour moi. Le contact avec le directeur, je sais pas, je l'ai vu, "putain, ce mec-là a l'air sympa..." et il a eu un discours et une attitude qui m'ont plu, donc ça m'a motivé à lui dire qu'il faisait le bon choix s'il m'engageait et l'avenir m'a donné raison, j'ai eu un bon feeling ».

Rapports avec l'ANPE

Julien parle de l'ANPE. D'une part il a un référent RMI qui l'a orienté vers l'IAE et d'autre part, son inscription dans une AI a nécessité « une fiche de liaison » :

« Pour entrer dans les fichiers de l'APSY, pour qu'on puisse faire appel à moi, effectivement, il faut une fiche de liaison. Ça se demande à l'ANPE et j'avais été à l'ANPE et, bien sûr, ils n'avaient rien compris, j'avais passé deux heures... "Ah bon? C'est sympa... vous êtes ceci, vous êtes cela..." ».

En effet, Julien est un cas atypique, difficile à saisir pour un conseiller ANPE :

« Ils ne comprenaient pas le fait que vous vouliez... ?

Ah moi, j'étais complètement incompetent! On ne savait pas de quoi on parlait, je crois. Tout simplement. Il me semble.... Dans mon souvenir, oui, c'est ça, c'était n'importe quoi.

On vous proposait d'autres emplois ?

Non, parce qu'ANPE, quand j'y suis allé, j'ai dit que j'étais scénariste, machin, bidule et donc ils m'ont positionné comme intermittent du spectacle ou je ne sais pas quoi. À l'ANPE, donc, ils me convoquaient tous les six mois pour me dire : "vous en êtes où?" Alors j'ai dit : "j'ai fait ceci, j'ai rencontré des gens". Ce qui était vrai, je rencontrais régulièrement des gens. "Ah bon, d'accord. Ah bon, d'accord"... Je n'étais pas le bon client pour eux et ils n'étaient pas le bon client pour moi, tout simplement. C'était pas une structure adaptée à mon cas, à ma personnalité.

Et puis après vous n'avez plus eu de contacts ?

Avec l'ANPE ? Non, eh bien tous les six mois, je pense qu'ils faisaient leur mailing pour me voir et puis voilà ».

Julien n'a pas donc de mauvais contact avec l'ANPE ; mais il est clair qu'il tient un discours désembrant pour les conseillers ANPE : ils ont affaire à quelqu'un qui *a priori* est en mesure de travailler, (et qui « travaille » : il écrit des scénarios, va voir des gens, avance dans ses projets, etc. !), mais qui refuse, sur un mode quasi existentiel, tout emploi qui ne soit pas directement lié à son projet :

« Et puis, quand ils vous voyaient, c'était juste pour savoir ce que vous aviez fait pour retrouver du travail ?

Oui, c'est ça et puis ma recherche d'emploi, parce qu'il y avait toujours une recherche d'emploi et c'est vrai que moi je n'ai jamais été totalement hermétique au fait d'avoir un emploi mais au départ je voulais que ça soit totalement lié à ce que je voulais faire et puis au fur et à mesure j'ai appris à être comment dirai-je ? Plus souple, moins exigeant, moins trouillard aussi.

Moins trouillard ? De quoi ?

J'avais peur d'avoir envie de... tout à coup si j'étais confronté à un milieu professionnel différent, moi j'avais fait beaucoup de choses pour m'éloigner, de replonger dedans, mais finalement, enfin, si je faisais, je ne sais pas, de la finance, de l'analyse juridique ou des choses comme ça, c'est des choses dont j'avais vraiment pas envie parce que je sais que, en fait, ça aurait vraiment été pour moi la facilité. Alors c'est un discours très politiquement incorrect que je vous tiens, mais c'est ce que je ressens. C'est pour moi de la facilité et en même temps je suis un individu, je ne pense pas qu'il faille généraliser le discours que je vous tiens, qui n'engage que moi ».

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

Le problème initial est complexe à décrire : Julien est diplômé, compétent, mais il n'est pas poussé par la nécessité financière et souhaite être heureux dans ce qu'il fait, même si c'est au prix d'une marginalisation sociale relative (être au RMI et juste financièrement, mais il habite chez ses parents) et de difficultés à accéder à des emplois qui lui conviennent.

On peut dire que son problème, tel qu'il le présente, est « de vivre un peu dans son monde », un peu coupé des réalités : « je suis parfois dans un monde très étrange, très personnel », au point de dissocier explicite l'emploi de ce qu'il considère comme son travail. De ce point de vue, le passage par l'AI – ou plutôt la rencontre avec Catherine - a porté ses fruits (voir le bilan).

Maintenant, il se sent davantage poussé par « la nécessité », il a demandé à son référent RMI un emploi à mi-temps, il dit avoir évolué : le statut de RMiste, la crainte de devenir un assisté (mais le mot n'est jamais prononcé dans l'entretien) lui pèsent.

e) Type d'usage de la structure

Type « déclic », de par l'action de Catherine.

f) La notion d'insertion, de travail, d'emploi

Julien n'est pas exclu ; il a des amis, une famille, il travaille, fait beaucoup de rencontres. Néanmoins, il apprécie son emploi en CES qui le rassure, ainsi que son entourage, et lui permet de se sentir « plus intégré ».

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par les structures

La réflexivité de Julien permet de citer un passage où il fait explicitement le bilan de son expérience, en pointant la distinction entre travail et emploi, et en faisant ressortir que c'est précisément le changement de rapport à ce dernier (l'emploi) que lui a apporté le passage par la structure, ou plutôt la rencontre avec Catherine : il a pu progressivement accepter des emplois alimentaires sans pour autant avoir le sentiment que cela signifiait renoncer à son « travail » ou tomber dans la facilité.

« D'après vous, ce que vous avez vécu avec l'APSY, les contacts que vous avez eus là, est-ce que ça a eu une quelconque influence sur la manière dont s'est déroulée, après, votre vie professionnelle ?

Vous avez quand même discuté avec Catherine (boulot alimentaire, artistique...), est-ce que ça a changé un peu votre manière d'envisager votre vie professionnelle ?

Oui, ça m'a mis au contact. Oui, je crois que, d'une certaine façon, ça m'a permis de me rendre compte de certaines réalités. Oui.

Du marché du travail ou du monde du travail ?

Entre autres, du monde en général, de la société en général et, partant, du monde du travail.

Et votre manière d'envisager le travail, ce qui est important pour vous ?

Vous parlez de travail ou d'emploi ?

Très bien que vous fassiez cette distinction...

J'énerve tout le monde quand je dis : "Tu me parles de travail ou d'emploi ?". Ca énerve beaucoup de gens. D'abord c'est une ? Alors ? Du travail ou d'emploi ?

Déjà, vous faisiez cette différence avant ?

Oui. Oui. Et je l'ai faite très vite.

Et donc, emploi, pour vous, c'est le boulot alimentaire et le travail c'est ce que vous considérez important, comme, pour vous, le travail de scénariste ?

Oui, en ce qui me concerne, oui, c'est ça. Certaines personnes arrivent à ... comment dirais-je ? Conjuguer ou confondre selon le point de vue dont on se place, le travail et l'emploi, leur emploi et leur travail, leur travail et leur emploi. Chacun sa vision du monde, hein. Bon, moi je veux bien, mais je vous assure que je suis moins fatigué par huit heures de travail administratif que par trois heures d'écriture de scénario. C'est pas la même fatigue.

Disons le rapport à l'emploi, est-ce que là elle a eu...

Oui je crois. Je crois. Oui...

C'est à partir de ce moment-là que vous avez commencé à envisager que ça pouvait quand même prendre, avoir une place dans votre vie, l'emploi ?

Oui, je crois. Oui, vraisemblablement, ça a participé. C'est pareil, c'est difficile à quantifier, la part de ça mais oui d'une certaine façon ça y a participé, oui, de toutes façons je suis tombé sur une fille extraordinaire parce que, Catherine, c'est une fille absolument formidable, elle est ... je crois qu'on s'entend très bien tous les deux, on partage beaucoup de choses, sans être forcément toujours d'accord mais il y a un vrai échange entre nous et elle m'apporte des choses(moi j'estime que j'en apporte d'autres donc elle a sa spécialité c'est le travail et l'emploi et tout ça) sur ma façon de voir les choses. ».

Fiche biographique n° 4 : *Nicole*, une jeune dans la précarité (USINE, Est)

1) *Trajectoire vers l'IAE*

a) *Description du milieu et du parcours social*

Cette jeune femme d'environ 27 ans vit encore à la maison, chez sa mère. Elle a quatre frères et sœurs, dont trois habitent encore à la maison. La mère est divorcée depuis plus de vingt ans, et au RMI à la suite de problèmes de santé (pieds). Deux enfants ont des emplois stables à plein temps (dans la grande entreprise métallurgique de la ville et dans une grande surface), les autres sont en intérim, au chômage ou au RMI.

Après un CAP en vente, cette jeune femme a fait trois CES d'une année dans une école maternelle avec chaque fois une année de coupure. Entre deux, elle devait préparer un CAP petite enfance, mais elle a vite abandonné car elle a jugé ce concours trop difficile pour elle et s'est mise au chômage. Elle a recherché un emploi dans la vente, mais sans jamais en trouver. C'est la directrice de l'école maternelle qui lui a demandé de revenir deux fois. Ensuite, elle a eu un accident domestique avec une opération compliquée à la main avec rééducation intensive. Elle a refusé une proposition d'emploi de l'ANPE à plein temps pour demander un temps partiel et pouvoir faire tranquillement sa rééducation. L'ANPE lui a alors trouvé un nouveau CES dans les laboratoires de l'hôpital, où elle est restée un an et demi. C'est à la fin de ce contrat et après quelques mois de chômage que l'ANPE lui a proposé du travail dans une EI.

b) *Comment on se retrouve « éloignée de l'emploi »*

Après un CES, elle a fait encore trois-quatre mois de chômage avant d'être placée à USINE. En alternative, on lui avait proposé un contrat court dans une usine qui était inaccessible pour elle (travail d'équipe à 12 kms de distance), car elle n'est pas motorisée (elle n'a pas de permis parce qu'elle est trop angoissée). Depuis sa sortie d'école, elle n'a donc toujours travaillé qu'à mi-temps.

Elle semble être très fragile psychologiquement et peu dynamique, bien qu'elle essaie de s'en sortir (recherche très active d'emploi selon ses dires). Elle voit des amis, mais n'a pas de petit ami. Elle a eu une première dépression un an avant d'entrer en insertion, suite au décès de sa grand-mère qui l'a pratiquement élevée. *« Je m'énerve assez vite quand quelque chose ne va pas et quand ça me stresse, je m'énerve pour un simple oui ou non. »* Elle dit que pendant une période, elle criait quand quelqu'un s'approchait d'elle à USINE.

Avant d'entrer dans l'EI, elle a eu un accident à la main qui l'empêche aujourd'hui, normalement, de travailler en contact avec des métaux (bien qu'elle ait été en contact avec ce type de matière à USINE). Sa main se bloque régulièrement. Son expérience chez USINE montre en outre qu'elle a de la peine à maintenir un rythme de travail soutenu.

c) *La rencontre de l'IAE*

D'après elle, c'est le niveau très bas de son chômage qui a incité l'ANPE à lui proposer un tel emploi. *« On m'a proposé de travailler à USINE, par l'instruction de l'ANPE. (...) Le chômage du CES ce n'était pas une somme assez importante aux yeux de l'ANPE ; comme ça, ils m'ont proposé d'aller à USINE ».*

2) Les expériences de l'insertion

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

Après un essai de trois semaines, elle a directement eu le contrat de deux ans, ce qui n'est pas le cas de tous ceux qui sont passés à USINE, bien au contraire. À six mois de la fin, elle a voulu arrêter en raison des conflits avec sa chef et de sa dépression qui s'est aggravée à ce moment là (voir point suivant), mais des collègues l'ont convaincue de terminer son contrat. Elle a pu tenir grâce à un changement de poste de travail.

« Je ne voulais plus y aller, j'ai dit que j'arrête, que j'en ai marre, je n'en peux plus et alors tout le monde me disait : "écoute, n'arrête pas sur un coup car après tu auras des problèmes... ". J'avais encore cinq ou six mois à tenir, j'ai dit : "je tiens le coup" ».

b) Description de l'expérience professionnelle dans la (ou les) structure(s)

Elle a eu des conflits avec sa supérieure qui l'ont amenée jusqu'à la dépression. La pression accentuée pour obtenir la norme ISO 9000 a donné le reste :

« J'étais une fois à la colle, une fois sur les joints, ça dépendait du travail qu'ils nous demandaient et tout s'est bien passé, sauf que j'avais des accrochages avec le chef d'équipe, ça ne collait plus, quoi, vers la fin, et je suis devenue dépressive à cause de ça. (...) Le problème était : je travaillais avec deux Turcs, ils parlaient toute la journée que le turc, et ça, à la longue, vous travaillez avec des personnes comme ça, ça monte au gouffre (sic). Elle ne voulait pas du tout nous séparer ; exprès elle nous a laissés ensemble et naturellement j'ai pété un câble, je vous le dis franchement, j'étais dépressive. Autrement, le travail était très, très bien. Je ne peux pas dire que c'était un travail difficile ou n'importe. C'est un travail que j'ai vraiment aimé, quoi. Bon, à voir la suite, j'espère que je n'ai plus besoin d'y retourner, sinon je serai à nouveau un peu dépressive, ça ne me plairait plus. Je ne veux plus retomber dans l'agressivité et être agressive envers ma famille et tout le monde ».

Même si le travail lui-même lui allait, dit-elle, plusieurs extraits montrent qu'elle n'en appréciait pas les conditions, subissant en particulier une « pression » qu'elle a du mal à supporter :

« Ils nous demandaient le rendement, ils nous demandaient ceci et cela. Je me demande encore aujourd'hui pourquoi elle nous a demandé le rendement. On n'avait même pas de prime de rendement, on n'avait rien du tout, on avait juste notre salaire. (...) C'est aussi la pression. Car ils vous mettent des pressions parfois. On devait y arriver. Car ils ont travaillé pour le ISO 9000 et là ça a commencé, c'est là que la pression a commencé. C'est à partir de ce moment-là que le chef d'équipe est devenu plus strict, qu'on n'avait plus le droit de bouger. Juste à dire, qu'on avait le droit de respirer, oui ou non ? (...) Parfois, ils nous ont demandé des choses... ça doit être fait pour midi. C'est arrivé deux ou trois fois, on n'a même pas mangé à midi, on a mangé à deux heures, trois heures de l'après-midi. C'était urgent. C'est clair. Oui, parfois, même on ne mangeait pas du tout, tellement j'étais stressée et nerveuse que je n'ai rien pu avaler. Ils avaient du boulot. Parfois on commençait le matin à 7 heures, on ne partait pas le soir avant 7 heures, hein. On travaillait même la nuit. C'est arrivé une fois. C'était dans la nuit du mercredi à jeudi, on avait le jeudi toute la journée de libre et on a repris le vendredi matin ».

c) Les rapports aux autres

Avec la structure et ses permanents

Cela s'est mal passé avec sa supérieure ainsi qu'avec d'autres gens en insertion avec des fonctions de supervision. Mais avec certains collègues de même niveau ainsi qu'avec le patron et l'encadrante sociale, elle a eu de bons contacts, qui perdurent partiellement. D'autres collègues étaient moins gentils et répandaient des rumeurs sur elle (par exemple qu'elle volait dans l'entreprise, ou qu'elle n'avait en réalité rien au doigt.)

Elle a été suivie par Mme L., la référente sociale de l'EI, qui l'a aidée dans la rédaction de CV, de lettres de motivation, de recherche d'emploi, de remotivation quand ça ne marchait pas... Elle dit néanmoins qu'elle a aussi toujours fait par elle-même des démarches de recherche d'emploi (voir suite).

« Elle [Mme L.] m'a retenue sur le parking et elle m'a dit: "écoute, qu'est-ce qui se passe?". Alors je lui ai expliqué, et, après, j'étais convoquée chez monsieur K. [le directeur de l'EI]. Elle m'a changé de place, elle m'a fait travailler toute seule. Tout s'est nouveau passé, c'était calme. Sinon je n'aurais pas tenu ».

« J'ai gardé des contacts avec les personnes que je fréquentais beaucoup, quoi, qu'on mangeait toujours ensemble, on partait ensemble. J'ai gardé des trucs d'amitié avec eux. Ça, c'est les gens qui ne sont pas supérieurs à nous, quoi. Les gens qui sont supérieurs à nous se croient plus intelligents que nous. Eh bien, ils étaient à la même place que nous. Ils étaient là pour la même raison que nous. Ils étaient dans une boîte de réinsertion, quoi. Nous on a dit : "on est tous pour la même chose, on n'a pas besoin de se sentir supérieur à l'autre". »

« On avait des suivis avec Mme L., des entretiens réguliers avec elle ».

Rapports avec l'ANPE

On dirait que l'ANPE est son point de chute. Elle y va très régulièrement (tous les deux jours pour voir les annonces, plus les convocations tous les deux-trois mois), elle reconnaît la qualité de leur travail comme eux reconnaissent ses efforts. Après USINE, l'ANPE lui a proposé une formation à la recherche d'emploi (une matinée par semaine pendant trois mois) où elle a appris à rechercher aussi sur Internet :

« J'ai vu personne, je suis toujours passée par l'ANPE. (...) Ils sont très attentifs, ils comprennent les gens. Ils comprennent aussi qu'il n'y a rien sur le marché car eux ils le voient d'eux-mêmes et quand j'y ai été la dernière fois, il me dit "oui, oui, je sais que vous faites les recherches d'emploi, vous faites ci, vous faites ça". Je lui ai dit: "Ecoutez, vous me donnez un boulot, n'importe quel boulot, moi j'y vais, il n'y a pas de problème, moi je fonce. Là, niveau travail, je suis très, très boulot quoi... ". Ils m'ont dit : "non. Il n'y a rien pour le moment.". Même eux, ils n'ont rien, alors vous imaginez... ».

Rapports aux d'autres « institutions » (mairie, assistance sociale, médecins, etc.)

Elle semble être suivie par une assistante sociale, mais qui n'apparaît qu'à un seul moment dans son discours. Elle l'a sollicitée pour l'amener chez USINE au moment de se présenter, car elle ne savait pas où cela se trouvait.

Rapports avec les autres personnes en insertion (dans la structure ou non)

« J'ai gardé des contacts avec les personnes que je fréquentais beaucoup quoi, qu'on mangeait toujours ensemble, on partait ensemble. J'ai gardé des trucs de... d'amitié avec eux. »

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

Pas d'évolution claire, sauf le fait qu'elle a découvert le plaisir de travailler à plein temps. Elle reste fragile psychologiquement et continue à ne pas trouver d'emploi.

e) Type d'usage de la structure

Faute de mieux. Voir aussi point suivant.

f) La notion d'insertion, de travail, d'emploi

L'insertion devait avoir quelque chose d'*a priori* très péjoratif pour elle. Elle a accepté faute de mieux.

À l'ANPE on lui a expliqué que l'insertion c'était pour la sortir de ses problèmes financiers et pour tester si elle pouvait travailler à plein temps.

« J'ai vu que je n'avais pas le choix quoi. J'ai dit: "Bon tant pis, travailler dans une boîte de réinsertion, on verra après ce que ça va donner quoi!" Ce n'était pas un meurtre d'aller travailler dans une boîte de réinsertion, quoi. Et ça m'a quand même aidée à m'en sortir au niveau financier. »

« Elle m'a expliqué [l'agent ANPE] ce qu'était pour eux l'insertion : c'était gagner plus, aider à s'en sortir quand on a des problèmes financiers ; on aide à payer les dettes, si on a des retards avec le loyer, l'électricité, le gaz, tout ça. (...) C'était aussi pour me donner la chance, c'est ce qu'on m'a dit, pour me donner la chance de voir ce que c'est que de travailler en temps complet. Moi, depuis que je suis sortie de l'école, je ne faisais que du mi temps. Alors, lui, il voulait faire l'expérience pour voir si ça me plairait de travailler à temps complet. Franchement, j'ai dit : " ça m'intéresse plus que le mi-temps ou le temps partiel". (...) C'était un peu dur au début, mais au bout de quinze jours, je me suis pas mal habituée. »

Elle dit avoir toujours cherché activement un emploi : avant la période d'insertion, pendant et après. Aujourd'hui elle recherche même sur G., la grande ville de la région. Par ailleurs, elle est inscrite dans presque toutes les boîtes d'intérim mais n'a plus eu de contrats depuis un an.

- Avant l'EI : *« Je me suis présentée à beaucoup de places. Je faisais les magasins un par un avec mon CV. Mais à chaque fois ils m'ont dit non, ils n'ont besoin de personne. »*

- Pendant l'EI : *« Pendant que j'étais à USINE je faisais des lettres de motivation, je cherchais autre chose, quoi. Je ne voulais pas partir sur un coup de tête, sans rien. Je cherchais à côté, j'ai cherché, dès que j'avais un peu le temps. Bon, je suis rentrée le soir à quatre heures et demie, je prenais les journaux, je regardais dans les journaux, n'importe quoi. Les offres de l'ANPE, je les regardais au boulot. Ils les ont affichées au boulot. »*

- Après l'EI : *« Je fais mes recherches par l'ANPE et les journaux. Je descends tous les deux jours regarder les petites annonces, je passe parfois une heure à l'ANPE sur le net. Et bien j'ai fait mes recherches sur le net, j'ai regardé quelques affiches, je prends le journal.... J'ai fait plus de cinquante lettres de motivation. Je recevais des lettres comme quoi ce n'était pas accepté. J'avais un entretien, juste un, et ça a abouti à rien du tout. Pour l'instant, zéro. (...) Je ferais n'importe quoi comme boulot. »*

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par la structure

Depuis la fin du contrat d'insertion, elle est à nouveau au chômage (depuis plus d'un an). Elle est prête à tout accepter : *« J'ai dit soit en usine, soit en vente. Le premier truc qui vient, j'accepterai, ça c'est clair. »*

À part l'expérience humaine catastrophique et le fait que cela n'a pas débouché sur un emploi, après, elle dit que cette expérience l'a au moins aidée au niveau financier.

« Je n'y retourne plus, ça, c'est hors de question. Je l'ai expliqué à l'ANPE, j'ai dit: "Vous ne m'envoyez plus jamais là-bas, c'est clair et net, je refuse, hein!" Non... Si l'ANPE me propose USINE, je refuse clair et net, même s'il faut que j'aille chez mon toubib à faire une lettre de 130 pages, c'est clair et net. Je ne veux plus ».

« Et ça m'a quand même aidée à m'en sortir au niveau financier. Je dis comme c'est, hein, au niveau financier ça m'a quand même aidée. Mais là, maintenant, je suis à la maison pour l'instant et j'espère trouver au plus vite possible du boulot. Ça commence vraiment à devenir sérieux. Ça fait quand même un an et un mois, ça fait quand même un peu long, quoi. »

Fiche biographique n° 5 : **Benoît**, dépression, foi et IAE (La Ferme, Est)

1) *Trajectoire vers l'IAE*

a) *Description du milieu et du parcours social*

Après sa formation CAP d'électromécanicien, Benoît est directement entré dans une entreprise (en 1973) où il a **travaillé pendant vingt-sept ans**. Il a été licencié en 2000, à 44 ans, pour raisons économiques. À l'intérieur de cette entreprise, il a occupé différentes fonctions. Après onze ans dans l'atelier d'électromécanique, il a été placé en 1984 aux archives à la suite de problèmes de santé (qui se révèlent être de nature psychologique : une grave dépression). Dix ans plus tard, en 1993, il a accepté de passer à mi-temps pour échapper à une première vague de licenciements économiques par l'entreprise. Là, il a occupé un poste subalterne au bureau des méthodes. Après un an, il a pu repasser à plein temps, d'abord dans un atelier de montage, ensuite à nouveau aux archives.

Il est ensuite **licencié pour raisons économiques** avec une dizaine d'autres salariés en 2000. Il bénéficie pendant six mois d'une convention de conversion, gérée par un cabinet de Ressources Humaines qui l'a formé à la recherche d'emploi. Ensuite il a pu faire un CES de trois mois dans sa commune, aux espaces verts, tout en étant suivi par un organisme prestataire de l'ANPE. Mais cela ne le satisfaisait pas, car il voulait un plein temps, le travail lui-même (les espaces verts) ne lui plaisant pas non plus.

La prime de licenciement lui a permis de rembourser une bonne part du prêt de son logement et il est donc aujourd'hui propriétaire avec très peu de charges. Il semble que le licenciement lui-même n'ait pas été trop mal vécu : *« Ça n'a pas été un traumatisme. J'étais quand même content de quitter l'usine parce que ce n'était plus, disons je ne me sentais plus, bien dans cette usine »*.

b) *Comment on se retrouve « éloigné de l'emploi »*

Après un licenciement économique à 44 ans, six mois de recherche d'emploi et un CES de 3 mois dans les espaces verts auprès de la commune, il a **voulu travailler à nouveau à plein temps**. Il faut dire qu'il avait connu des problèmes de santé auparavant (**dépression**), qui ont sûrement fragilisé sa position de salarié. Au moment de l'entretien, il était toujours suivi par un psychologue. Il a par ailleurs obtenu une reconnaissance de travailleur handicapé en 2001, juste après le licenciement :

*« Je voulais de nouveau travailler à plein temps le plus rapidement possible, ça a débouché sur La Ferme. (...) C'est venu comme ça. Je ne peux pas vraiment dire que c'était une dépression réactionnelle. C'est venu comme ça. J'ai été suivi et ça continue. Ça m'a aidé parce que sans médicaments ça ne serait pas allé, le problème se serait aggravé. **Mes problèmes de dépression ont commencé au début des années 1980**. J'ai été hospitalisé au début pour une courte durée, et puis, après, j'ai pu trouver un bon médecin qui m'a suivi pendant neuf ans, et puis j'ai été repris par un plus jeune. C'était à l'ANPE, ce docteur travaillait pour l'ANPE. Il a arrêté et ils m'ont orienté vers R. [association locale de médecins intervenant en faveur de l'insertion et de l'emploi] »*.

c) *La rencontre l'IAE*

Le premier CES lui a été signalé par un ami que nous avons également rencontré (Albert), qui travaillait dans la même entreprise que lui, mais qui a été licencié lors de la première vague de licenciement. Quant à l'emploi à La Ferme, il lui a été trouvé par l'organisme prestataire de l'ANPE qui le suivait.

2) Les expériences de l'insertion

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

Il est arrivé pour une brève période, sans l'intention de rester, mais on l'a convaincu de renouveler le contrat jusqu'au terme des deux ans :

« Le premier contrat à La Ferme, c'était quatre mois, puis huit, puis douze mois. Alors, chaque fois, quand il y avait un renouvellement du contrat je faisais un peu de problèmes, quoi, je voulais arrêter, et puis ils m'ont quand même poussé à continuer et en fin de compte c'était peut-être quand même bien, que j'aie fait ces deux ans à la Ferme. Les contrats de réinsertion, ça va jusqu'à deux ans maximum. Ils voulaient me faire une extension de contrat de six mois encore. C'est moi qui ai refusé, à cause de la nature du travail ».

b) Description de l'expérience professionnelle dans la structure :

Il a été content de retrouver une activité, mais le travail lui-même ne lui plaisait pas trop, car salissant. Il estime cependant que la rigueur qui y régnait était nécessaire pour la réinsertion (il parle plus pour les autres que pour lui-même) :

« À La Ferme, ce n'était pas non plus un travail qui me convenait trop. Ils ont voulu me faire une extension de contrat mais ça n'était pas un travail où je me sentais à l'aise. Je faisais beaucoup de conditionnement, et aussi de la livraison, il fallait aussi faire de la cueillette, à proximité de la ferme ou, des fois, dans les champs. Il fallait biner les roses et tout ça, c'était en contact avec la terre. Disons, c'était très salissant et puis je ne sentais pas vraiment le travail, je n'étais pas vraiment à l'aise dans ce travail. Dans les archives, c'était du papier, c'était propre et là, ça change complètement. Mais les archives, ça ne me plaisait pas non plus parce que j'étais seul. Au bureau des méthodes j'étais assis toute la journée et je pouvais de temps en temps discuter avec les collègues, et c'était mieux (...) À la Ferme on n'avait pas le droit de parler quand on était dans la pièce où on faisait le conditionnement. Sœur B. était dehors et si on bavardait, elle nous faisait la remarque. Les gens qui sont dans une entreprise de réinsertion, ils sont quand même depuis longtemps au chômage, alors pour retrouver..., il faut peut-être les remettre dans le bain, il faut qu'ils puissent intégrer une structure normale. Et puis, là, on est aussi obligé de travailler à un certain rythme. »

c) Les rapports aux autres

Rapports avec la structure et ses permanents

Ils sont très positifs, malgré la rigueur relevée ci-dessus. Le fait qu'il s'agissait de sœurs ne l'a ni dérangé ni conforté dans son orientation spirituelle (il est protestant). Il y avait aussi des musulmans à la Ferme :

« C'était bien. J'ai quand même gardé un bon contact avec eux. Tous les ans, ils font une petite fête, les portes ouvertes, alors, disons, il faut leur donner un coup de main et j'y vais tous les jours. Disons que j'ai gardé un bon contact et aussi de bons souvenirs de La Ferme. »

Rapports avec l'ANPE

Il estime qu'elle a contribué à l'aider, même s'il y a peut-être eu un mauvais aiguillage. Il prend cela comme une marque du destin :

« Quand j'étais à La Ferme, au bout de 4 mois je voulais arrêter. Là, j'ai téléphoné à monsieur T. le directeur de l'ANPE. Alors il m'a dit : "Mais pourquoi vous ne m'avez rien dit ? Vous auriez pu faire un CES et puis vous auriez touché votre complément Assedic". Si j'avais fait ça, j'aurais gagné plus, mais, bon, ça ne devait pas se faire, je prends ça avec philosophie. (...) Quand j'étais presque au bout du contrat [d'insertion], on m'a mis en rapport avec une personne de l'ANPE. Il y avait une dame qui est venue pour me suivre. Alors on s'est mis d'accord pour que je fasse un bilan de compétences. En même

temps, l'AISP, c'est une association qui est aussi dans le bâtiment de l'ANPE, proposait une formation de retour à l'emploi par alternance. »

Rapports aux d'autres « institutions » (mairie, assistance sociale, médecins, etc.)

Il parle uniquement de médecins qui l'ont aidé, en partie avec les médicaments :

« Les médicaments, c'était pour supprimer quand même les symptômes, l'angoisse. Ça a aidé aussi à garder un certain équilibre quand même. »

Rapports avec les autres personnes en insertion (dans la structure ou non)

*« [À La Ferme] Il y avait à peu près une quinzaine de personnes. Il y avait des **détenus** qui sont venus à la ferme. Et ça, elle a arrêté, parce qu'il y avait trop de problèmes avec ces personnes. En principe, ça allait bien quand même avec ces détenus. Oui, ils étaient quand même **assez abordables**, quoi. »*

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

Sortie progressive du trou dépressif, pas encore complète :

*« Disons, **j'ai franchi petit à petit quelques paliers**. Disons, peut-être il y a un an, je n'étais pas encore aussi bien que je le suis maintenant, donc ça m'a servi à progresser [les structures, les médecins, l'ANPE, etc.] ».*

Mais il fait valoir que c'est surtout **la foi** qui l'a aidé (également pour accepter comme un destin les choses moins agréables, telles que le travail à la Ferme qui ne lui convenait pas) :

*« Moi, j'ai essayé de trouver ma formule, disons que chacun a sa formule, **j'ai essayé de trouver ma formule par la foi**. Ça m'aide beaucoup, j'arrive quand même à maîtriser le stress, à travers la foi, le **spirituel**. J'étais toujours croyant et puis, justement, ces difficultés m'ont permis de me tourner encore plus dans cette voie-là. D'abord, c'était plutôt individuel, c'était personnel. Mais bon, maintenant, j'essaie quand même d'être croyant et pratiquant. (...) Le côté spirituel ça a rajouté, ça a donné plus de maîtrise, de pouvoir maîtriser plus de situations difficiles. Mon but principal, c'était quand même de sortir de ma maladie et disons que le reste, c'était plutôt secondaire. Je me suis plus focalisé sur moi-même, de vouloir sortir de ces difficultés de santé, et puis je prenais des choses un peu comme elles venaient. Même si je faisais des choses qui ne me plaisaient pas, ça faisait sans doute partie du lot, quoi. (...) Je pense que chaque malheur, ça n'est pas une fin en soi. Ça peut être, disons, un point de départ pour quelque chose d'autre qui peut être beaucoup plus passionnant qu'était le passé. L'essentiel de chaque situation, il faut tirer le bon côté, il faut tirer le positif ».*

À un certain moment il dit que pour progresser, il faut savoir se jeter dans le vide, ce que son ami Albert n'a pas su faire, selon lui :

*« J'ai discuté avec quelqu'un et j'ai utilisé cette image du **trapéziste**. À un moment donné, ils sont **obligés de lâcher le passé pour se jeter dans le vide** pour pouvoir rattraper l'autre. Eh bien, il faut savoir se lâcher pour se jeter dans le vide, pour se propulser dans l'avenir ».*

e) Type d'usage de la structure

Un pont vers l'avenir parmi d'autres.

f) La notion d'insertion, de travail, d'emploi

L'activité est aussi essentielle que la foi et la volonté de s'en sortir.

« Je ne pouvais rester là et puis être... que voir le côté religieux, ou je ne sais pas, et ne rien faire. Donc il fallait quand même que je travaille en même temps et donc ça m'a aidé, ça m'a permis de continuer ma route tout en gardant ma foi de vouloir m'en sortir. (...) Je voulais aussi m'en sortir, quoi. Eh bien maintenant j'ai commencé à faire du sport avec mon appareil et ça m'aide à me mettre encore davantage en forme et puis, quand je vais commencer à travailler, je serai beaucoup plus en forme que je ne l'étais jusqu'à maintenant. Alors je m'aide de différentes manières ».

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par la structure

Il est reconnaissant pour tout, même s'il peut avoir un jugement négatif par ailleurs. Il positive tout ce qu'il vit, au nom de sa foi.

*« Le CES, ça m'a quand même permis de rester un peu dans le circuit du travail, de rester, d'être encore intégré. Et La Ferme, malgré que c'était un travail qui ne me convenait pas trop, ça m'a aussi apporté beaucoup. On était bien entouré quand même ; si on avait des problèmes on pouvait aussi leur parler, discuter avec... (...) Je ne suis pas resté très longtemps au chômage [six mois, en programme de reconversion], j'ai tout de suite enchaîné en CES. À la fin du CES j'ai fait tout de suite La Ferme. Je dirais que c'étaient des **petits ponts** (...) Ce sont des petits ponts qui m'ont permis d'avancer. De toute façon, disons, mon but, c'était de vouloir m'en sortir, et toutes ces petites étapes, là, qui se sont faites, m'ont permis d'avancer par paliers, de progresser ».*

La réorientation : après la sortie de la Ferme, il a fait une formation de retour à l'emploi en alternance en qualité de travailleur handicapé pendant quatre mois, où il a découvert les métiers de soin à travers des stages d'entreprise. Il a ensuite fait une préparation à la formation de pré-qualification pour le concours d'aide soignant pendant quatre mois. En attendant le concours, il a été au chômage quelques mois et une association lui a proposé de faire une EMT (évaluation en milieu de travail) dans une résidence qui accueille des handicapés. Ils ont voulu lui proposer un CES, mais l'accord de la DDTE n'est pas encore arrivé. Ce CES lui permettrait de faire une formation en parallèle :

« Déjà, dans le temps, j'avais un peu l'idée de travailler dans les maisons de retraite. Le côté un peu médical, ça me tentait un peu. Le dernier stage m'a fait découvrir le métier d'aide soignant ».

Ce qui l'a le plus aidé, tel qu'il voit actuellement les choses, ce sont les deux formations qui ont suivi et qui l'ont orienté vers les métiers paramédicaux. Sur ce point, on peut dire que l'effet « maison de l'emploi » qui lui a permis d'y accéder, a pleinement joué :

« Quand je faisais mon bilan de compétences, la personne me disait si c'était pas mieux si j'intégrais un groupe. On a arrêté et j'ai intégré cette formation à l'AISP et c'est par l'ANPE, enfin le bilan de compétences ».

Fiche biographique n° 6 : **Henriette**, entre faillite et stigmatisation (USINE, Est)

1) **Trajectoire vers l'IAE**

a) *Description du milieu et du parcours social*

Henriette, 58 ans, est d'origine étrangère. Cependant, elle n'a jamais ressenti de discrimination, même si le fait de ne pas parler la langue régionale a pu lui fermer récemment des emplois d'aide à domicile auprès de personnes âgées. Elle a été mariée deux fois et **est en instance de divorce** pour la seconde fois. Le premier mari est décédé et la situation est conflictuelle avec le second mari, qui refuse de payer une pension alimentaire, obligeant Henriette à se rendre au tribunal et lui empêchant de partir rejoindre sa fille installée en Guyane. Elle espère pourtant trouver un emploi là-bas, sans non plus être décidée à s'y installer. Henriette habite depuis longtemps dans l'Est, où elle a fait construire une maison ; elle a également un fils, qui va bientôt quitter son domicile pour s'installer avec son amie ; elle envisage alors d'habiter dans la grande ville de la région, même si elle ne pense pas qu'elle pourra y retrouver plus facilement du travail :

« Vous savez, je vais avoir 59 ans, donc je ne sais pas si je peux encore trouver du travail ; là c'est un petit peu utopique maintenant... ».

Elle a travaillé dans un magasin situé dans la grande ville **pendant de nombreuses années.** Elle s'y plaisait, mais a décidé **d'ouvrir son propre magasin**, une crèmerie dans une ville moyenne, après avoir suivi de nombreuses formations dans son emploi précédent, autour du fromage notamment :

« J'avais une passion pour le fromage. Je faisais venir mes fromages direct des fournisseurs, des producteurs, de Savoie, du Sud de la France, du Sud Ouest, partout je cherchais et je me faisais envoyer des bonnes choses » (...). [En fait], c'est moi qui les ai lâchés entre guillemets [les collègues de l'emploi précédent], mais j'en ai encore deux ou trois que je vois, on va manger ensemble, histoire de se retrouver ».

b) *Comment on se retrouve « éloignée de l'emploi »*

Gérante de son magasin, **Henriette fait faillite. Son divorce et la dépression qui l'a manifestement accompagnée ne sont peut-être pas étrangers à cet échec commercial.** En tout cas, sa situation financière est très difficile en raison du divorce, de sa situation de chômeuse, de ses dettes et des huissiers qui la poursuivent :

« Donc vous aviez votre procès sur le dos, votre problème de liquidation judiciaire... ?

Ah oui ! Là, c'était le gros boum. (...) J'avais des soucis, en veux-tu, en voilà ! (...) Y a un temps où je voulais partir en Provence, c'était un moment où j'étais tellement mal, je me suis dit je vais aller en Provence, dans le Sud et puis non, je suis restée ici. (...) La France, c'est les huissiers ; les huissiers, elle les a bien mis en place pour détruire les vies des gens. Ah oui ! Ça devrait se passer autrement. Non, c'est pas possible. Tous les mois, un huissier vous envoie une lettre, alors vous avez, admettons, 1000 euros à payer, le mois d'après, 1200, puis 1400... alors, vous voyez la chaîne ? J'avais le magasin et il me restait à payer peut-être 110 000 anciens francs, eh bien, je ne vous dis pas, maintenant c'est trois fois le prix, trois fois le prix ! En l'espace de rien, que les frais d'huissier. Alors, qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? (...) Mon père, il est mort depuis dix ans, s'il m'entendrait il se retournerait dans la tombe parce que lui il avait une estime pour la France, énorme, énorme ! Nous, toujours c'était : "Respectez la France ! Respectez la France ! Notre terre d'accueil". Et maintenant quand je vois ça je dis non, c'est pas ce que nous avons connu avant ».

Au moment de votre faillite, vous vous êtes sentie lâchée un peu ?

Abandonnée, ah oui, je trouvais, c'était mon état aussi qui a fait quelque part que je n'étais pas bien et que je ne frappais peut-être pas aux bonnes portes. J'ai frappé à des portes! Oh mon Dieu, je me suis démenée comme une andouille.

À quelles portes vous avez frappé ?

Eh bien, partout, partout où je pensais avoir une aide, mais les bonnes portes, je ne les ai pas frappées, voilà » (Elle ne dira pas à quelles portes elle a frappé).

c) La rencontre de l'IAE

Henriette a été orientée, fin 2001, vers USINE par l'ANPE. Elle retient que l'entreprise lui est présentée comme « **une usine d'insertion** » (terme qu'elle répétera souvent). Pour autant, ce terme ne recouvrait rien de précis, à part le fait « *qu'il fallait venir travailler. Point* ».

Ainsi, Henriette a signé trois contrats : le premier du 3 au 21 décembre 2001 (dix-neuf jours) ; un deuxième du 22 décembre 2001 au 21 septembre 2002 (neuf mois) ; puis un dernier jusqu'en septembre 2003 (un an). **Henriette a donc occupé un emploi d'insertion à USINE pendant deux ans, sans interruption. Depuis, elle est au chômage.**

2) Les expériences de l'insertion

Henriette est **très critique** lorsqu'elle décrit son expérience à USINE.

a) Description de l'arrivée et du rapport à la structure

Le moment de l'arrivée est décrit très négativement, à plusieurs reprises, à tel point qu'on peut se demander pourquoi elle reste. En réalité, c'est parce que le point de vue est ici rétrospectif : ce n'est que progressivement qu'elle découvre le **décalage important entre ses attentes** (une structure particulière, attentif aux personnes, chargée de les aider, etc.) **et ce qu'elle vit (une entreprise comme les autres, voire, à l'entendre, pire que les autres.** Pourtant, le moment où elle arrive dans l'entreprise est raconté comme un moment d'incompréhension, voire comme une agression :

« Moi on m'a dit que c'était donc une usine d'insertion, que, oui... , il fallait venir travailler. Point.

Et c'est tout ?

Ils ont omis de dire certaines choses qui sont intéressantes pour nous, quoi. Ce qui devrait nous intéresser, on oublie de nous le dire.

Normalement c'est pour prendre des gens qui sont en difficulté donc...

Ah ben là, on voit bien, on vous montre bien que vous êtes en difficulté ! » (...) Enfin ,moi je veux dire qu'une entreprise, comme ça, d'insertion... **déjà quand on accueille les gens, leur expliquer ce que c'est, leur dire pourquoi, essayer de voir et de tirer parti du meilleur d'eux-mêmes et pas t'agresser au point d'accueillir le plus mauvais d'eux-mêmes.** Vous voyez ce que je veux dire ?

C'est ça l'idée, ça serait d'accueillir le meilleur de chacun ?

« Voilà, et pas de dire : "Travaille! Travaille! Travaille!". On est là pour travailler! À partir du moment où l'on sait qu'on est là pour travailler, c'est pas en me disant : "Travaille! Travaille! Travaille!", que je vais faire un meilleur effort. Au contraire, c'est en me disant : "écoute, il y a des efforts, on fait ça, on fait ça comme effort pour vous, essaye de faire un effort toi aussi", et voir dans quelles conditions je suis ce jour-là! Pas tous les jours, l'usine n'est pas là pour penser tous les jours à ça, c'est clair, mais quand vous voyez qu'il y a quelque chose qui ne va pas, essayez de comprendre le pourquoi et le comment et une fois que c'est résolu, ce problème, les gens ils donnent le meilleur d'eux-mêmes. Mais si vous allez dans une usine où on vous... non, non, vous n'obtenez rien ».

Une critique importante porte donc sur sa mauvaise information, à son arrivée à USINE, par exemple sur le fait que l'entreprise touche des aides. L'échange suivant est très significatif de ce

point de vue et de la découverte progressive dont témoigne en particulier l'image utilisée en fin de citation :

« Une entreprise d'insertion, ça doit observer les gens, voir leurs qualités, leurs défauts, en sachant qu'ils ne vont pas bien, être plus ou moins tolérant vis-à-vis de leurs faiblesses en fonction du moment. Si la personne arrive un peu en retard, on essaye de lui donner de bonnes habitudes pour les horaires, mais on essaye de lui faire comprendre, mais gentiment, qu'il vaut mieux être plutôt à l'heure, on est plus tolérant qu'une autre entreprise (...)

Oui voilà. Ils ont des aides pour ça.

Ah mais, on nous dit pas qu'ils ont des aides, on nous dit pas que...

Personne ne vous a dit qu'ils avaient des aides ?

Absolument pas. C'est après, moi, dans mon cheminement, je vous dis, j'étais comme une chrysalide fermée, et après tout doucement ça s'est ouvert ».

Il y a donc bien eu un parcours, un processus, une évolution. Mais elle a concerné la découverte du statut particulier de cette entreprise, **de ce qu'elle devait faire et ne faisait pas**. Au départ, la seule particularité de l'entreprise résidait dans le mot 'insertion' qui était vide de sens pour Henriette. Ce n'est qu'ensuite qu'elle a pris la mesure de ce que cela aurait pu signifier : « *ne pas se faire engueuler* », « *pouvoir parler* », « *être accueillie* ». Plus loin, elle évoquera « *une entreprise sociale* » :

« Vous pensez que ça serait concevable une véritable entreprise d'insertion mais qui marcherait c'est-à-dire où il y a des aides mais où on est plus pour aider les gens à reprendre pied...

Vous voulez dire une entreprise sociale ?

Oui c'est ça. Ça serait ça, l'idée. (...) Ça s'appelle, à un moment donné, on parlait de l'économie sociale et solidaire, c'est ça ?

Oui, ça c'est un autre mot. Ça serait une autre dimension aussi que ce que, moi, j'ai vécu. (...) Qui est ce qui m'a aidée? USINE ne m'a pas aidée, j'ai travaillé, on m'a donné l'argent. Point. J'ai travaillé ailleurs, on m'a donné plus que ça et j'étais mieux considérée que ça. Donc... non. Je ne dois rien à USINE, eux, ils ont profité de l'argent de l'Etat. Non.

Ça serait pourtant imaginable...

Ah... moi je dirai que, bon, une usine d'insertion, les gens mentalement devraient travailler pour accueillir les gens dans ce sens-là, qu'eux, déjà, ils sachent pourquoi ils sont là et pas pour se prendre pour des directeurs d'une autre usine. Qu'ils soient humains ».

Henriette affirme qu'elle « n'y retournerait même pas pour un million », expression répétée à plusieurs reprises :

« Moi, je vous dis, l'usine d'insertion, moi je ne veux pas que mon fils il y aille! Je ne veux pas que mes enfants y aillent... jamais »

b) Description de l'expérience professionnelle dans la structure

Paradoxalement, Henriette n'est pas prolixe sur son vécu dans l'entreprise :

« Ces agents de maîtrise, c'était des hommes ? Des femmes ?

Ben... comment ça ?

Les agents de maîtrise, ceux qui vous contrôlaient directement, c'était des hommes ou des femmes ?

C'était une femme, pas mieux que moi, pas mieux...

Française ?

N'importe. Ça n'a pas d'importance ».

On voit bien toutefois qu'au-delà d'un problème de rémunérations, c'est essentiellement **l'ambiance et les relations avec les chefs et les collègues qui lui posent problème**, plus que les conditions de travail elles-mêmes (elle estime par exemple que la sécurité, était bonne) :

« *On ne vous valorise jamais! (...) Sois contente, tu as du boulot, travaille et tais-toi*

Et sois rentable ?

Surtout soit rentable. Bien sûr. C'est clair ça (...) La chef, elle venait: "Pas parler! Je vous ai déjà dit, on ne parle pas !" J'ai dit : "Qu'est-ce que c'est que ça ? La prochaine fois, il faut nous mettre du scotch à la bouche, les femmes, ça parle! "... Mais c'est aberrant! Et le directeur ? Si vous allez à USINE, il a son bureau devant pour mieux zyeuter, pour mieux regarder et pour mieux voir et dès que vous bavardez..., vous appelez ça une usine humaine ? Déjà que vous n'êtes pas bien, et vous appelez ça une usine d'insertion? Et que l'insertion déjà les gens ils ne sont pas bien dans leur tête, si c'est pour les mettre encore plus mal dans leur tête, c'est pas nécessaire, ce n'est pas de l'insertion ça ».

Henriette mentionne la visite de responsables d'une autre structure d'insertion qui ont été très critiques sur USINE ; et la comparaison avec d'autres usines « classiques », comme S. où elle a travaillé n'est pas flatteuse, par exemple, à propos de l'autorisation de parler, importante pour elle :

« *S. j'y retournerais tranquillement, il y a pas de problème! C'est beaucoup plus humain ».*

c) Les rapports aux autres

Rapports avec la structure et ses permanents

On vient de le voir, **elle est critique envers la direction** ; mais elle a oublié les autres noms et n'incrimine pas spécialement l'encadrement de proximité, les permanents ou les collègues En fait, elle critique davantage le système que les personnes :

« *Le directeur? Voilà, il était là pour faire marcher l'usine, pas là pour faire du social, lui ; c'était son entreprise qui devait travailler, rentabiliser».*

Par contre, elle mentionne positivement Mlle L., la référente insertion de USINE :

« **Il y avait quand même quelqu'un que vous pouvez aller voir ?**

Oui il y a quelqu'un qu'on peut aller voir et puis je m'entendais bien avec elle donc...

Mme L. ?

Oui. Mademoiselle L., c'est elle qui vous accueille quand vous arrivez ; et puis quand il y a des petits soucis un peu plus graves, on peut s'adresser à elle, quoi. Bon, moi, je me suis adressée à elle plusieurs fois pour pas mal de choses, quoi. Elle était là pour dire, elle essaye de faire ce qu'elle peut. (...) Ah j'avais des soucis, en veux-tu ? En voilà !

Et ça vous pouviez en parler à quelqu'un comme madame L. ?

Oui. Je pouvais en parler avec elle. Elle me disait qu'elle ne pouvait pas vraiment, mais, oui, elle a essayé de m'aider. Il faut être honnête, quand elle pouvait m'aider, elle a essayé de m'aider. Elle était humaine, je veux dire, sa manière d'être. Avec moi, elle était comme ça. Toujours en fonction des gens, comment vous vous sentez... ».

Rapports avec l'ANPE

Non seulement, elle considère que l'ANPE l'a envoyée vers USINE sans l'informer de ce qu'était une « *usine d'insertion* », elle rapporte n'avoir pas vu d'agents, lors des renouvellements de contrats, et ce n'est que dans les six derniers mois du contrat d'insertion que des offres ANPE ont été mises à disposition à USINE. Mais, selon elle, c'était à l'EI d'assurer un suivi, qu'elle n'a pas effectué, et c'est pourquoi, à la fin de son contrat, elle s'est tournée vers l'ANPE :

« **Quand ça s'est terminé en décembre 2003, vous avez vu quelqu'un de l'entreprise avec qui vous avez eu un entretien, qui vous a dit: "Voilà qu'est-ce que vous comptez faire maintenant ?" Non ? Même pas ?**

Rires.

Rien du tout ?

"Ben voilà, Henriette, votre contrat est terminé, eh bien, je vous souhaite bon courage. Au revoir". Au revoir, voilà ! C'est tout. Par contre, on m'a dit d'aller à l'ANPE pour ... ; alors moi, j'ai demandé à voir madame M. et puis j'ai vu avec elle et on a fait des machins ».

Elle ne se plaint donc pas de l'ANPE – tout est de la faute de l'EI – et valorise même sa relation avec Mme M., l'ANPE lui trouvant un stage d'informatique (une centaine d'heures), à faire après sa sortie de USINE, qu'elle pense utile pour tenter de retrouver du travail dans les magasins (« *tout est informatisé maintenant, dans les magasins* », dit-elle). L'ANPE joue donc son rôle selon elle, sachant qu'elle s'attendait à être en fin de droits dans dix mois environ, mais qu'elle avait signé un PARE et qu'elle voyait « *de temps en temps Mme M.* ». Signalons tout de même qu'elle est dispensée d'obligation de recherche d'emploi, en raison de son âge :

« Je demande à ma sœur de regarder dans le journal et, dès qu'il y a quelque chose, je téléphone, je demande pourquoi et tout, mais c'est vrai que je ne demande pas de preuves, j'ai pas besoin de preuves : je suis inscrite sans être à la recherche de l'emploi parce que quand vous avez 57, 58 ans, vous pouvez ne plus vous inscrire, ne plus pointer. Et là, je cherche comme ça : si je tombe sur quelque chose, je le prends ; si ça marche pas tant pis, je ne peux pas faire plus ».

Rapports aux d'autres « institutions » (mairie, assistance sociale, médecins, etc.)

Elle ne fait aucune allusion à ce type d'acteurs.

Rapports avec les autres personnes en insertion (dans la structure ou non)

Elle évoque les autres personnes en insertion employées par USINE :

« Normalement ils devaient embaucher des gens beaucoup plus en difficulté que vous. Il y a beaucoup de gens en principe qui ont des problèmes de toxicomanie et d'alcoolisme... »

« Ah oui, j'en ai vu des toxicomanies (sic), j'en ai vu aussi des gens qui sortaient de prison, mais ça aussi ; on ne vous le dit pas ; après seulement vous apprenez ».

En effet, ces personnes, qu'elle ne qualifie jamais de collègues, sont certes en difficulté, comme elle, mais elle s'en distingue avec énergie :

De nouveau, elle revient sur l'idée qu'on ne l'avait pas prévenue, qu'elle a été mal informée, aussi en ce qui concerne les personnes avec qui elle allait travailler :

« Ce n'est pas que je ne les rejetais, je disais bonjour à tout le monde mais disons que... quand je rencontre les gens avec qui j'ai travaillé à USINE : "salut. Ça va bien? Salut, au revoir" ». Moi, je vais vous dire une chose: il y avait des toxicomanes ; bon, moi, je ne savais pas quand ils avaient les mains gonflées, je disais: "Oh ils se sont coincés, oh la la!" et puis je ne savais pas que c'était, j'ai pas vécu dans cette... »

Du point de vue sécurité c'était pas terrible ? Quand vous dites : les mains coincées ?

Oui, oui, parce qu'ils travaillaient dans les moteurs et moi, je pensais qu'ils s'étaient coincés et tout ; et puis non en fait, après j'ai appris que c'était par... Ces gens-là, justement, qui sortent de prison ou qui avaient des problèmes de..., c'est sûr que, dans les autres entreprises, on ne les prend pas et USINE, pour eux, c'est une bénédiction ; ils peuvent travailler un certain temps, travailler deux ans et, après, pouvoir toucher du chômage. Mais c'est reculer pour mieux sauter, c'est tout ».

En réalité, c'est le **stigmata** que crée le fait de travailler avec des personnes toxicomanes ou alcooliques qu'elle a découvert là aussi progressivement :

« Je ne voudrais pas retourner là, elle ne m'a rien apporté cette usine, ni au niveau statut ; dire que je travaillais à USINE, ce n'est pas une référence! Vous côtoyez toute la basse ville.

Ensuite, pour retrouver du boulot c'est quelque chose qui vous handicape ?

Ah oui, et puis les gens à qui vous parlez à USINE, c'est primaire...

Quand vous cherchez du boulot ailleurs et que vous dites "USINE", ça vous nuit plus qu'autre chose ?

Bien sûr. Ça vous nuit plus qu'autre chose, bien sûr, c'est pas quelque chose que vous pouvez dire: je suis contente de travailler là-bas. Même, je ne mettrais pas sur mon CV que j'ai travaillé là-bas. Ah oui, parce qu'on vous fait croire que vous travaillez en insertion. Non, non, non. L'insertion ici à S., c'est pas quelque chose qui est bien vu (...). Moi, je préfère dire que j'ai travaillé tant d'années au magasin, à l'hôpital, là oui, je n'ai pas de honte à dire, mais l'insertion à USINE, non je n'ai pas envie de le dire. On disait : "tu travailles où en ce moment ? Oh, je dis, dans une petite entreprise de sous-traitance" ».

Autres

Elle mentionne une famille éclatée, un fils, une fille, une sœur. Pour autant, elle n'est pas isolée le moins du monde d'ailleurs : elle voit de temps en temps des amies de la ville à côté, envisage de partir en Guyane chez sa fille ; son fils habite encore chez elle. Elle cherche – même sans trop y croire – un emploi de « dame de compagnie », ce qui témoigne d'une forme de sociabilité.

d) Évolution du « problème » initial (liée à l'arrivée dans la structure)

Le problème initial – faillite, dettes, divorces et dépression – est en partie résorbé : elle dit « *aller mieux* », le divorce est en cours (même s'il l'empêche de partir en Guyane éventuellement trouver un emploi près de sa fille) ; la faillite est réglée, même si les dettes courent toujours.

Mais maintenant, c'est l'âge qui semble le principal problème Après USINE, Henriette s'est inscrite au chômage, et a fait un stage d'informatique. Elle s'est inscrite en intérim, mais, vu son âge, pense n'avoir aucune chance d'avoir un emploi, tant il y a de jeunes qui cherchent déjà un travail intérimaire. Ainsi, il semble qu'on lui ait proposé un autre emploi d'insertion, *via* le chantier « Bois », dont la moitié de l'activité concerne des femmes, employées en CES à l'hôpital de S. Elle a eu un entretien pour ce travail où il s'agissait de faire du travail un peu administratif mais surtout d'aide et d'auxiliaire à de multiples tâches. Même si l'entretien s'est très bien passé, ce sont deux jeunes filles qui ont été prises à mi-temps, explique Henriette, ce qu'elle trouve « normal », étant donné leur âge (elle préférerait d'ailleurs un travail à plein temps : « *comme ça, on ne dira pas que je suis fainéante* »). **Ce qui est intéressant ici, c'est qu'elle n'a pas identifié cette proposition et cet entretien comme relevant d'un contrat d'insertion. Un peu finalement comme pour USINE, on peut en conclure que Henriette ne sent pas en insertion.**

Au moment de l'entretien, elle venait de manquer un emploi d'aide à domicile auprès d'une personne âgée (via les petites annonces cette fois, et non - bien que c'eût été possible – par l'AI locale), le refus s'appuyant sur que le fait qu'Henriette ne parle pas la langue régionale, ce en quoi elle ne voit rien de discriminatoire.

Ainsi, bien qu'elle dise continuer à rechercher du travail (par elle-même, ce qui est peut-être un nouvel indice de ce refus du statut en insertion), **elle n'a guère d'illusions :**

« Et là par exemple vous êtes toujours sur des listes à intérim ?

Il faudrait que je retourne les booster un petit peu, oui, et je ne le fais pas non plus. Honnêtement, je ne le fais pas parce que déjà pour les jeunes, ils ont pas de boulot, alors vous vous imaginez...

En ce moment quand vous avez une journée comme ça, vous faites des démarches ?

Non.

Vous ne faites pas, par exemple, des magasins, spontanément ?

Ici, je les connais tous et ils ont pas de place, c'est clair. Je connais toute la ville....

Et à G. [la grande ville, à 40 km] ? Ça serait possible de travailler sur G., un moment ?

Oui, quand je travaillais au magasin, là-bas, j'habitais déjà ici, donc, oui, je peux ; non, pas de problème, là. Je vous dis : ça ne fait que depuis quelques temps que je me sens à nouveau mieux, et puis là, je préfère, je cherche une place, comme on dit, de dame de compagnie chez les personnes âgées, quelque

chose que je peux trouver moi-même parce que, dans les magasins et tout, ils ne prennent que des jeunes, partout. (...) Il ne faut pas rêver, il ne faut pas se leurrer».

e) Type d'usage de la structure

Sa critique du fonctionnement de la structure renvoie à **un usage instrumental, mais subi, ou plutôt imposé par la structure.**

f) La notion d'insertion

Bien qu'en raison de ses problèmes financiers et psychologiques importants, travailler dans l'EI l'ait sans nul doute aidée, ne serait-ce que financièrement, l'insertion a pris pour elle une connotation répulsive et elle lui oppose celle « *d'entreprise sociale* », « *humaine* », « *où les gens seraient accueillis* ».

3) Bilan tiré de l'expérience et parcours consécutif au passage par la structure

Le bilan que tire Henriette est très négatif.

« Mais je vous dis, d'ailleurs j'ai dit à tout le monde, j'ai dit : si on me proposait un million de francs, un million pour travailler à Usine, je dirai non, je garderais mon petit chômage. Ah pour vous dire à quel point c'était pénible de travailler là-bas. D'autres personnes vous diront que c'était bien pour eux. Tout dépend que... »

Mais ce n'est pas le fait de travailler en usine ? Parce que dans d'autres usines éventuellement, si ça se présentait, vous accepteriez d'y aller ? À S. par exemple ?

Ah oui, oui.

Ça en dit long quand même sur...

Non mais je vous dis, on me proposerait un million maintenant, on me dirait : "tu as 700 et quelques de chômage, tu as un million, tu vas travailler à USINE", je dirai : "Je garde mon chômage." Je ne veux pas de ce million. USINE ? Non merci. Au revoir. J'ai donné. Je ne veux plus. »

DERNIERS NUMEROS PARUS :

(téléchargeables à partir du site

<http://www.cee-recherche.fr>)

- N° 29** *Transformations de l'intermédiation hiérarchique*
LOUP WOLFF
novembre 2005
- N° 28** *Dans une zone urbaine sensible : les acteurs de l'éducation et de l'insertion des jeunes « en difficulté »*
MICHEL DESTEFANIS, ELISABETH DUGUE, CATHERINE MATHEY-PIERRE, BARBARA RIST
octobre 2005
- N° 27** *Les évolutions de la santé au cours de la vie professionnelle : altération, préservation, construction. Actes du séminaire Vieillesse et Travail (année 2004)*
CREAPT/EPHE
octobre 2005
- N° 26** *Enquête « Santé et Vie professionnelle après 50 ans ». Résultats par secteur d'activité*
ANNE-FRANÇOISE MOLINIE
octobre 2005
- N° 25** *Les carrières des chercheurs dans les entreprises privées*
RICHARD DUHAUTOIS, SEVERINE MAUBLANC
septembre 2005
- N° 24** *Que nous apprennent les bénéficiaires du RMI sur les gains du retour à l'emploi ?*
YANNICK L'HORTY
juillet 2005
- N° 23** *L'impact des conditions de travail sur la santé : une expérience méthodologique*
THOMAS COUTROT, LOUP WOLFF
juillet 2005
- N° 22** *Concilier travail et famille en France : approches socio-juridiques*
MARIE-THERESE LETABLIER, MARIE-THERESE LANQUETIN
juin 2005
- N° 21** *Les missions locales et l'innovation*
CECILE BARON, MARIE-CHRISTINE BUREAU, BERNARD GOMEL, COLETTE LEYMARIE, PATRICK NIVOLLE, NICOLAS SCHMIDT, ANDRE WISSLER
mai 2005
- N° 20** *Système d'emploi : emploi et trajectoire des salariés de quelques secteurs de l'économie sociale et solidaire. Premiers résultats*
BERNARD GOMEL
mai 2005
- N° 19** *Départ en retraite et « travaux pénibles ». L'usage des connaissances scientifiques sur le travail et ses risques à long terme pour la santé*
GERARD LASFARGUES, en collaboration avec ANNE-FRANÇOISE MOLINIE ET SERGE VOLKOFF
avril 2005