

# Mesure de l'*accompagnabilité* des chômeurs dans le cadre du dispositif d'orientation du RSA.

*Faire correspondre des biographies  
administratives et des pratiques d'insertion*<sup>1</sup>.

Garda Julie,  
(*IDHE, ENS-Cachan*)

julie.garda@idhe.ens-cachan.fr

Laboratoire « Institutions et dynamiques historiques de  
l'économie » (IDHE)  
Ecole Normale Supérieure de Cachan  
Pavillon Laplace, 2<sup>ème</sup> étage  
61, avenue du Président Wilson  
94235 Cachan Cedex

---

<sup>1</sup> Une version antérieure à ce document a servi de support à une communication aux XIII<sup>ème</sup> Journées Internationales de Sociologie du Travail (JIST), « Mesures et démesures du travail », Bruxelles, 25-27 janvier 2012.

A travers ce document, nous voudrions proposer un nouvel outil d'analyse des procédures d'évaluation des situations des chômeurs devant s'inscrire dans des dispositifs d'accompagnement inhérents à la perception d'un revenu minimum. Ne relevant pas ou plus de l'indemnisation du système d'assurance-chômage classique et disposant de ressources inférieures à un certain seuil, fixé par décret, des personnes sans emploi ou dont l'activité professionnelle est insuffisamment rémunératrice peuvent en effet prétendre au revenu de solidarité active (RSA) en contrepartie d'un "effort" d'insertion visant tout à la fois à justifier de la solidarité nationale reçue et à prouver leur volonté de s'en passer.

Les professionnels chargés d'encadrer l'obligation d'insertion des allocataires du RSA sont amenés à les suivre, les conseiller et les orienter différemment selon que ces derniers appartiennent à telle ou telle catégorie de l'action publique. En effet, l'institution définit des procédures opérationnelles et des services adaptés aux situations individuelles. Sans être totalement personnalisée, l'offre de service renvoie à des catégories administratives dans lesquelles les usagers sont "triés" à partir de l'identification de faits biographiques ou administratifs ou de la mesure de la distance de leur situation à une situation normée. Comme Isabelle Astier l'a montré à propos du RMI, les professionnels « *sont en quête des épreuves de réalité susceptibles de cristalliser leur évaluation des potentialités d'insertion*<sup>2</sup> ». Dans le cadre du RSA, cette évaluation a pour objectif la détermination de « freins » au retour à l'emploi.

Communément, l'on parle d'« employabilité » pour décrire les différents degrés de proximité ou de distance à l'emploi. Cette notion renvoie à la capacité des chômeurs à (re)trouver un emploi ou encore à la possibilité/plausibilité d'un retour rapide à l'emploi. Elle se mesure à différents critères<sup>3</sup> tels que la durée de chômage, le sexe, l'âge, la qualification ou l'expérience professionnelle. Elle s'appuie aussi sur la détermination d'aptitudes au travail qui renvoient à la vulnérabilité sociale des individus. Elle implique également l'observation de l'attitude des chômeurs face aux incitations et aux obligations qui leurs sont faites.

L'institution produit des critères stables et relativement rigides qui servent d'appuis administratifs et juridiques pour évaluer l'employabilité. De même, les professionnels chargés du diagnostic s'appuient sur des référentiels cognitifs et techniques de compétences et d'actions qui étayent, formellement ou non, leurs pratiques du jugement. Mais ils n'appliquent pas

<sup>2</sup> FRETIGNE C., « Astier Isabelle, Revenu minimum et souci d'insertion », *Revue française de sociologie*, 1998, n°39, vol.3

<sup>3</sup> Critères déjà étudiés dans LEDRUT R., *Sociologie du chômage*, PUF, Paris, 1966

systématiquement et mécaniquement ces critères et font intervenir des dimensions subjectives<sup>4</sup> dans l'appréciation des situations. La confrontation de leurs points de vue, quand l'évaluation donne lieu à une concertation, n'aboutit jamais complètement à un accord stabilisé et doit être réitérée pour chaque cas.

### Le concept d'employabilité rend-il compte de la nature des jugements d'évaluation pratiqués dans le cadre du RSA ?

Les professionnels sont souvent démunis face à la question de savoir « qui pourra vraiment trouver du travail » alors que les déterminants du retour à l'emploi sont difficilement appréciables et renvoient à une conjonction, voir même une synergie d'événements : « *on ne sait jamais qu'elle est la nature du lien entre les bonnes raisons avancées et les conduites effectives*<sup>5</sup> ». Dès lors, s'agit-il encore de diagnostiquer l'employabilité des personnes ou plutôt leur « recrutabilité » au regard de standards et de présupposés imposés par les exigences du marché de l'emploi et relayés par le Pôle emploi ? Le concept d'employabilité ne traduit pas complètement les mécanismes réels qui conduisent au retour à l'emploi. C'est pourquoi Sophie Pochic a pu parler de « recrutabilité » pour mieux décrire « *la réalité d'un marché du travail où des pratiques sélectives et discriminantes de recrutement produisent de la marginalisation et de l'exclusion*<sup>6</sup> ».

Dans le cadre du RSA, il ne s'agit pas de recruter de futurs employés, mais d'accompagner des travailleurs potentiels dans l'amélioration de leur « recrutabilité ». Il s'agit d'identifier les plus compétitifs, l'employabilité étant dès lors considérée comme la capacité des allocataires, non pas à occuper un emploi, mais à pouvoir en décrocher un, dans un contexte concurrentiel fort entre demandeurs d'emploi. Certains pourraient exercer une activité professionnelle, mais ne sont pas reconnus comme les mieux placés pour être recrutés, comme l'explique ce conseiller emploi : « *Y'a pas assez de travail, donc on essaie de cibler pour trouver les meilleurs* ».

---

<sup>4</sup> Nous utilisons le concept de subjectivité dans une acception très générale qui vise à identifier l'implication des personnalités des agents dans le diagnostic, de leurs perceptions et de tout autre critère qui ne donnerait pas (encore) lieu à un encadrement technique ou juridique, *a minima* à un accord explicitement partagé ou à la possibilité d'une justification étayée par un support.

<sup>5</sup> DUBET F., VERETOUT A., « Une « réduction » de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie*, 2001, 42-3

<sup>6</sup> POCHIC S., « Développer la recrutabilité. L'autre versant des transitions professionnelles », *Cadres-CFDT*, 2007, n°425-426

Les jugements d'employabilité ou de « recrutabilité » sont souvent "subjectifs" au sens où ils ne reposent pas sur des régularités éprouvées, sur des critères suffisamment fiables pour être objectivés. La ligne de partage entre aptitude au travail et inaptitude, entre employabilité et in-employabilité est relativement poreuse. A la limite, elle est identifiable *a posteriori* : est employable celui qui a été employé. C'est de cette manière que P. Bourdieu analysait la situation des chômeurs algériens dans les années 60<sup>7</sup> :

*« Le manœuvre dépourvu de qualification est livré aux aléas de l'embauche et du débauchage. [...] « Chacun sa chance », « chacun son destin », des formules stéréotypées traduisent l'expérience du décret arbitraire qui fait de l'un un chômeur et de l'autre un travailleur. »*

Néanmoins, parler de « recrutabilité » permet de replacer la responsabilité de l'institution dans la classification des capacités d'accès à l'emploi des individus.

Sans développer ici une analyse du diagnostic d'employabilité, nous voudrions montrer ici que le dispositif d'orientation mis en place à la suite de la réforme des politiques d'insertion met à jour plus explicitement la nature de l'évaluation des situations personnelles.

En effet, dans le cadre du dispositif du RSA, l'allocataire soumis à un engagement contractuel est tenu d'être accompagné par un référent unique afin « *de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle.*<sup>8</sup> » Cette obligation de suivi par un référent unique est adossée à un dispositif d'accompagnement binaire et séquentiel : prioritairement « professionnel » mais subsidiairement et momentanément « social ». Le type d'accompagnement proposé est censé correspondre au degré d'employabilité de l'allocataire qui est "orienté" vers un référent. Or, ces accompagnements renvoient à des offres institutionnelles qui génèrent elles aussi des critères visant à établir une correspondance entre un "profil" et un "service". Le diagnostic permettant d'orienter l'allocataire vers le parcours adapté à ses besoins nous semble donc plus relever d'un diagnostic d'*accompagnabilité* (mesure de l'adéquation entre une offre de service institutionnelle et des besoins/un projet/des situations

<sup>7</sup> BOURDIEU P., *Algérie 60. Structures économiques et structures temporelles*, Les Ed. de Minuit, 1977

<sup>8</sup> Loi (n° 2008-1249) du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion. Code de l'action sociale et des familles.

personnelles) que d'un diagnostic d'employabilité (évaluation de la capacité d'une personne à obtenir un emploi). Comme S. Divay a pu le montrer à propos des pratiques professionnelles des opérateurs privés de placement<sup>9</sup>, les conseillers ont tendance à sélectionner les destinataires de leurs programmes, en amont ou en cours d'accompagnement, selon des logiques qui mêlent à la fois le registre des finalités (la possibilité pour eux de les faire aboutir au retour à l'emploi) et celui des modalités (la capacité à instaurer une « relation conforme à la situation d'accompagnement »). Décider de qui est « accompagnable » nécessite alors d'identifier à la fois un savoir-être requis par la situation d'accompagnement et de vérifier les capacités individuelles à « se placer » sur le marché du travail et donc à faire advenir le « bon résultat » pour l'opérateur.

### Un diagnostic d'*accompagnabilité*

Parler d'*accompagnabilité* permet de rendre compte des ajustements entre des prescriptions et des contraintes institutionnelles et un jeu d'interaction au cours duquel la « mise en récit » du parcours biographique et du profil de l'allocataire doit trouver à s'ajuster à une offre et à des dispositifs disponibles. Cela laisse envisager des situations problématiques qui résistent aux critères de l'orientation comme l'impossibilité de faire correspondre les attentes des allocataires avec l'offre disponible et permet de sortir de l'attribution de l'"échec" des accompagnements aux seuls usagers en "pensant" les situations de non-accompagnement.

En effet, le suivi est obligatoire. Sauf à développer des stratégies de contournement<sup>10</sup> de cette obligation, l'allocataire ne peut obtenir de la part de l'institution la reconnaissance de sa soustraction légitime aux dispositifs d'accompagnements alors-même qu'il ne maîtrise pas réellement la définition de leur contenu<sup>11</sup>. L'institution ne pense pas autrement qu'en termes de « désaffiliation<sup>12</sup> » négative les situations de carence d'accompagnement. L'utilisateur est réputé non autonome puisqu'il

<sup>9</sup> DIVAY S., « Nouveaux opérateurs privés du service public de l'emploi. Les pratiques des conseillers sont-elles novatrices ? », *Travail et Emploi* [en ligne], 119, juillet-septembre 2009, mis en ligne le 30 septembre 2011.

<sup>10</sup> « Se perdre dans la nature » et échapper au contrôle institutionnel est encore relativement aisé compte tenu de l'incompatibilité des systèmes informatiques et des tensions morales qui pèsent sur l'échange d'informations entre institutions.

<sup>11</sup> Et ce, malgré le fait que « la définition, la conduite et l'évaluation des politiques [d'insertion] sont réalisées selon des modalités qui assurent une participation effective des personnes intéressées. »

<sup>12</sup> CASTEL R., « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle. », in DONZELOT, J., (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français*, Paris, Éditions Esprit, 1991

n'est pas légalement possible qu'il conduise par lui-même son insertion. Or, si l'on suit le projet même du développement de l'autonomie de l'allocataire contenu dans la loi, l'on pourrait dire qu'il conduit naturellement à ce que celui-ci puisse s'en passer. Par conséquent, les ruptures, les carences et les mises en échec des relations d'accompagnement pourraient être pensées comme une « désaffiliation positive<sup>13</sup> », action qui consiste à se déprendre des attachements qui entravent la liberté du sujet, à « *prendre de la distance pour ne pas se laisser étouffer et exister par [soi]-même* ». Alors qu'un défaut d'accompagnement n'est pas en soi un échec puisqu'il peut manifester un désir, un positionnement, une stratégie, bref, des « preuves » d'autonomie, l'institution conçoit plutôt qu'« être autonome », c'est conduire positivement son accompagnement en maîtrisant les règles implicites. L'« injonction à l'autonomie<sup>14</sup> » est avant tout perceptible dans le discours politique, mais au niveau local, « la collaboration avec les professionnels du social » constitue « un indice de l'effort d'insertion<sup>15</sup> ». La posture la plus adéquate consiste à jouer le jeu l'institution, à accepter « l'aide à l'autonomie<sup>16</sup> » même si le travail social enjoint paradoxalement à conserver ou à développer des appuis extérieurs.

La volonté du législateur comme des professionnels est de suivre tous les allocataires, cependant, la réalité du terrain fait émerger des difficultés non seulement opérationnelles mais aussi relationnelles à instaurer un parcours d'accompagnement avec et pour tous.

Par conséquent, dans quelles mesures l'usager est-il évalué pour son aptitude à répondre au mode d'administration de l'offre de service institutionnelle plus que pour sa capacité à travailler ?

### Orienter et faire accéder à des droits

L'orientation des usagers du RSA se fonde sur la détermination d'un accompagnement approprié à une situation sociale et professionnelle (la plus) objective (possible) qui suppose que soit énoncés, qualifiés et ordonnés des événements biographiques et des faits administratifs, mis en récit par les allocataires. Les situations sont présentées à la manière d'une *affaire* qui doit apparaître la plus "authentique" possible. C'est sur la perception de l'authenticité du discours que les professionnels s'appuient pour "activer" des dispositifs. La détermination de l'institution

<sup>13</sup> DE SINGLY F., *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*, Hachette, Paris, 2003

<sup>14</sup> DUVOUX N., *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, PUF, « Le Lien social », Paris, 2009

<sup>15</sup> FRETIGNE C., « Astier Isabelle, Revenu minimum et souci d'insertion », *Revue française de sociologie*, 1998, n°39, vol.3

<sup>16</sup> Rapport du CSTS, *Le travail social aujourd'hui*, 2009

référénte ouvre l'accès à des prestations et à des services différents, plus ou moins adaptés aux besoins des usagers bien qu'ils tendent à correspondre à leurs situations. Ainsi mesurée, l'*accompagnabilité* ouvre des droits aux usagers ou les en prive puisque le travail social a une « *fonction de médiation entre les besoins des individus et l'ensemble des réponses des institutions.* <sup>17</sup>»

L'*accompagnabilité* peut être définie par la conjonction de trois dimensions. La première, c'est l'offre institutionnelle. En effet, les critères qui permettent l'élection d'un public ciblé à l'octroie d'un service d'accompagnement imposent d'eux-mêmes la constitution de catégories d'attributaires légitimes. Les différentes institutions concernées par le RSA, Caisses d'allocations, familiales, Pôles emploi, Conseils généraux, Centres communaux d'action sociale, associations, etc., sont chacune spécialisées sur un profil d'allocataire qui correspond à un savoir-faire ciblé sur des "problématiques" et sur des offres, des « actions » permettant de les résoudre. Nous aborderons ici uniquement les deux registres d'accompagnement possibles, « social » et « professionnel » tels que le cadre restreint de la loi les prévoit, afin de comprendre en quoi la définition d'un service impacte sur l'*accompagnabilité* de l'ensemble des usagers. (Partie 1) Tout en sachant qu'au niveau local, de multiples déclinaisons de ces orientations séparées tendent encore à complexifier le recours aux droits, générant des situations de carence d'accompagnement quand aucune offre ne correspond au profil de l'utilisateur ou au contraire, ouvrant à des stratégies et des choix dès lors qu'un même service peut être offert par deux institutions "concurrentes". Nous verrons surtout que la rigidification des parcours d'insertion, pensée dans le souci d'un apport de cohérence du service autour du « référent unique », génère de nombreuses incohérences dès que l'affectation des usagers à une institution repose sur un critère administratif et non sur l'expression d'une demande spécifique d'accompagnement. Plus encore, en envisageant les pratiques de l'évaluation des situations et du diagnostic d'orientation, nous saisirons plus finement les critères parfois implicites qui déterminent l'*accompagnabilité* des allocataires en fonction des usages routinisés du champ de l'insertion (Partie 2). Mais cette analyse serait encore incomplète si l'on ne s'attachait qu'aux dispositions institutionnelles. Il faut encore aller voir ce qui se passe en interaction, comment le professionnel « fabrique » les faits administratifs qui permettent de faire correspondre la situation de l'utilisateur aux catégories institutionnelles, alors que la « mise en récit » de sa trajectoire biographique par l'utilisateur constitue déjà une construction sociale de la réalité qui anticipe l'acceptation de l'identité sociale fournie en même temps que le service (Partie 3)

---

<sup>17</sup> AVENEL C., « Actualités du travail social », *Informations sociales*, 2009/2 n° 152, p. 4-7.

# 1. Le dispositif du RSA : définition d'une offre

Le revenu de solidarité active (RSA) remplace depuis le 1er juin 2009 le RMI, l'API ainsi qu'une partie de la Prime pour l'emploi (PPE) et réforme les politiques d'insertion conformément au vote de la loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008. Il : *« a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et aider à l'insertion sociale des bénéficiaires. »*

Pour atteindre ces objectifs, il comporte deux mesures : la première consiste à garantir un revenu minimum à travers le versement d'une allocation mensuelle familialisée dont le montant est calculé sur la base d'un forfait qui correspond à la composition du foyer<sup>18</sup>. Cette allocation est subsidiaire à toutes les autres ressources perçues par les membres du foyer y compris les allocations de logement et les prestations familiales. Sur ce premier point, le RSA est en continuité avec les dispositifs de revenu minimum antérieurs. Sa nouveauté réside au contraire dans l'application d'une formule d'intéressement durable qui permet de cumuler partiellement revenus du travail et revenus sociaux<sup>19</sup>.

Là où le RMI (après la révision législative de 2006) proposait un intéressement ponctuel à la reprise d'un emploi, le RSA permet d'agrèger une partie de la prestation avec les revenus professionnels de manière durable, y compris pour les travailleurs déjà en emploi et de cumuler intégralement salaires et allocations pendant les trois premiers mois après la reprise d'activité (et jusqu'à quatre mois par an). Ainsi, il ne marque pas seulement l'encouragement à la reprise d'activité du demandeur d'emploi mais la volonté de pallier durablement aux carences du marché du travail en subventionnant des emplois faiblement rémunérateurs du fait du temps travaillé ou du montant du salaire.

---

<sup>18</sup> 466.99 euros pour une personne seule + 50 % pour un conjoint, + 30 % par personne à charge supplémentaire, + 40 % à partir de la troisième personne. Le montant forfaitaire est majoré pour les parents isolés.

<sup>19</sup> Le calcul s'effectue comme suit : le RSA = (le montant forfaitaire + 62 % des revenus professionnels uniquement) – (toutes les ressources du foyer (y compris prestations familiales) + le forfait d'aide au logement)

La seconde mesure consiste en une réforme des politiques d'insertion et particulièrement de l'accompagnement des bénéficiaires. Le retour à l'emploi est incité par un suivi professionnel prioritaire qui implique que les allocataires soient avant tout considérés comme des demandeurs d'emploi<sup>20</sup>. C'est une inflexion notable par rapport au dispositif RMI<sup>21</sup> qui s'attachait plutôt à compenser les difficultés sociales inhérentes aux aléas biographiques ou économiques.

### L'accompagnement : droit ou obligation ?

L'accompagnement « social et professionnel » (mais il faut comprendre social « ou » professionnel) des allocataires fait partie dans la loi des droits ouverts par la perception de l'allocation.

*« Le bénéficiaire du revenu de solidarité active a droit à un accompagnement social et professionnel adapté à ses besoins et organisé par un référent unique.<sup>22</sup> »*

Présenté ainsi, il devrait être mis en place à la demande du bénéficiaire. De fait, tous les allocataires du RSA ne sont pas systématiquement suivis par un référent. Cette offre est réservée aux personnes souhaitant améliorer leur situation professionnelle ou à celles soumises aux « droits et devoirs ». Elle est donc optionnelle pour les bénéficiaires du RSA « activité », qui représentent 25 % du public. Pour tous les autres, l'accompagnement est obligatoire puisque le non-respect des

---

<sup>20</sup> Le dispositif ne comprend pas uniquement des chômeurs au sens où l'INSEE décrit cette catégorie, c'est-à-dire des « personnes privées d'emploi et en recherchant un ». En effet, certains allocataires sont en emploi bien que dans des situations dites « précaires » car elles n'offrent pas un niveau de rémunération suffisant pour dépasser le seuil de pauvreté. Ils sont alors bénéficiaires du RSA dit « activité » qui vient compenser leurs ressources jusqu'à un certain plafond. D'autres personnes, allocataires du RSA « socle » sont « sans emploi » sans pour autant en rechercher un. Mais les allocataires du RSA sont considérés comme « chômeurs » puisqu'ils perçoivent l'allocation en contrepartie de démarches d'insertion professionnelle. Ils sont donc assimilés à des « demandeurs d'emploi » (plus ou moins disponibles) lorsqu'ils sont sans emploi ou que leurs revenus professionnels sont inférieurs à un certain seuil (500 euros par mois) qui suppose d'améliorer leur situation professionnelle par la recherche d'une d'activité (complémentaire). Ils appartiennent à la catégorie des « droits et devoirs ».

<sup>21</sup> « Toute personne qui, en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation de l'économie et de l'emploi, se trouve dans l'incapacité de travailler, a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence. » Loi n°88-1088 du 1 décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion

<sup>22</sup> Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 relative au RSA

démarches définies avec/par le référent entraîne (normalement) la suspension ou la réduction de l'allocation.

L'accompagnement est induit par une logique contractuelle de l'insertion. En effet, il ne suffit pas au bénéficiaire de manifester sa motivation à faire évoluer sa situation en vue de s'insérer socialement et professionnellement et de quitter le dispositif, encore faut-il qu'il s'engage à la réalisation d'activités et au respect des modalités de contrôle et de suivi de ses activités. Si l'engagement dans le cadre du RMI était déjà contractuel, la définition de son contenu était relativement souple et laissait une certaine latitude aux référents d'insertion comme aux allocataires pour conjuguer localement ce suivi. Le RSA introduit au contraire une rigidification de l'offre d'accompagnement.

### Définition des accompagnements

L'engagement supposé par le contrat d'insertion du RMI visait d'abord l'autonomie sociale de l'allocataire, celle-ci pouvant éventuellement passer par des activités « *dans le milieu professionnel* ». Avec le RSA, l'objectif a changé. L'accompagnement vise expressément « *à faciliter son insertion durable dans l'emploi* ». Il est donc tenu « *de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion* ».

L'accompagnement professionnel est assuré prioritairement par le service public de l'emploi même si d'autres acteurs peuvent être sollicités pour cet accompagnement.

L'emploi est considéré comme le principal vecteur de l'insertion sociale qui est conçue en articulation étroite avec le maintien ou le retour à une activité professionnelle. Mais cette injonction connaît des inflexions et reconnaît des cas limites dans lesquels le bénéficiaire peut légitimement différer la recherche d'un emploi lorsqu'il est « astreint » à des « *sujétions particulières, notamment en matière de garde d'enfants* ». L'accompagnement professionnel de l'allocataire peut également être différé : « *lorsqu'il apparaît que des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à son état de santé font temporairement obstacle à son engagement dans une démarche de recherche d'emploi* ». Certaines circonstances peuvent ainsi momentanément et légitimement suspendre les activités de recherche d'emploi et nécessiter que l'allocataire soit accompagné par « *les autorités ou organismes compétents en matière d'insertion sociale* ». L'orientation sociale est transitoire et elle vise explicitement la « levée de freins sociaux ».

D'une conception séquencée des parcours et de la partition des accompagnements sociaux et professionnels découle la nécessité

de la mesure de l'*accompagnabilité* des usagers. Cette question ne se posait pas en tant que telle avec le RMI puisque l'insertion n'était pas encore assortie d'un accompagnement obligatoire et surtout parce qu'elle relevait de la compétence du département, la recherche d'emploi étant abordée parallèlement au suivi social. Le RSA, en redéfinissant l'articulation des suivis « professionnels » et « sociaux », induit la réorganisation de l'insertion socio-professionnelle qui constituait auparavant un champ d'intervention conjoint. Certains départements ont cherché à préserver coûte que coûte cette spécificité, au risque d'une interprétation très libérale du texte de loi, d'autres ont profité de la réforme pour renvoyer à l'Etat ses responsabilités et alléger les coûts générés par l'accompagnement des publics les plus proches de l'emploi. Mais tous ont achoppés à la rigidité de la séparation stricte entre l'emploi et le social. Du « deuil » de certains publics à la « redécouverte » d'autres, toutes les institutions sont obligées de revoir les objectifs et le contenu de leurs prestations pour être en cohérence avec l'esprit de la loi, ou de biaiser des systèmes informatiques ou des procédures parfois défailtantes pour maintenir la cohérence voire la simple reconduction de leurs activités antérieures. La division séquencée des accompagnements ainsi que l'enjeu financier qui pèse sur les structures<sup>23</sup> produit des situations critiques, parfois incohérentes, de répartition des publics qui n'ont que peu à voir avec leurs situations sociales et professionnelles mais qui renvoient à des conflits d'intérêts institutionnels. Surtout, il faut faire une place à de nouveaux usagers, beaucoup plus proche de l'emploi mais qui en sont éloignés durablement par le biais de la crise économique.

C'est pourquoi dans le département de notre enquête<sup>24</sup>, le choix a été fait de « *ne pas rester dans le cadre binaire du dispositif législatif (un accompagnement professionnel pour les personnes à la recherche d'un emploi ou un accompagnement social pour les personnes n'étant pas en mesure de rechercher un emploi) en se laissant la possibilité de prendre en compte les difficultés d'ordre extra-professionnel (difficultés sociales, familiales, personnelles, grande distance à l'emploi, ...) des personnes en recherche d'emploi*<sup>25</sup> ». Cette volonté se traduit par l'adoption d'un accompagnement professionnel « bis » : une orientation « Pôle emploi » avec un « appui social formalisé ». Néanmoins, le département rappelle que « *la notion de « référence unique » est essentielle car c'est elle qui permet d'identifier la structure avec laquelle s'applique le système des « droits et devoirs »* ». Il ne

<sup>23</sup> Les structures, notamment associatives, du champ de l'insertion doivent être identifiées comme assurant la référence unique pour bénéficier des subventions départementales et maintenir leurs activités.

<sup>24</sup> Voir détails plus loin.

<sup>25</sup> Document interne, Conseil général, *Vers en nouveau dispositif d'insertion*, 2009

s'agit donc pas de proposer une troisième orientation, mais plutôt de rappeler la possibilité d'accès à l'offre de droit commun des services d'action sociale départementale. Ce service, en voulant assouplir le dispositif, ne permet pourtant pas de couvrir l'ensemble des situations individuelles, car le problème majeur de l'abandon d'un accompagnement socio-professionnel, tel que la loi le suppose aujourd'hui, n'est pas uniquement de déconsidérer une *pratique*. C'est surtout que du même coup, les parcours proposés méconnaissent un *public* particulier autour duquel et pour lequel les accompagnements dits « globaux » s'étaient construits. Dans une certaine mesure, l'*accompagnabilité* des allocataires est déjà induite par la redéfinition d'une offre qui ne permet pas encore de répondre aux besoins de tous et qui dans le même temps, tenant compte des « capacités d'interventions » des institutions, permet de moins en moins d'accompagner des personnes qui ne correspondent pas au profil attendu.

Par ailleurs, l'*accompagnabilité* est aussi déterminée par des pratiques locales de l'insertion, traduites dans des dispositions réglementaires ou apparentes dans les positionnements implicites des travailleurs sociaux.

## 2. Appuis et pratiques du diagnostic d'*accompagnabilité*

Au-delà d'une décision politique, il faut comprendre le RSA comme une adaptation locale, produit d'un contexte politique, économique et social, de l'histoire institutionnelle des administrations, des structures de proximités et des partenaires concernés. La volonté du législateur ne peut à elle seule engendrer la mise en œuvre de la loi qui repose sur une appropriation du texte par les Conseils généraux, sur la production d'interprétations locales de la loi et d'instrumentations situées du dispositif.

En tant que « chefs de file » des politiques d'insertion, les départements ont notamment la charge de l'orientation de l'allocataire vers l'institution référente ce qui suppose d'en déterminer les critères et d'en assurer l'administration. L'enquête<sup>26</sup> que nous menons depuis octobre 2009 dans un

---

<sup>26</sup> Notre travail, mené dans le cadre d'une convention CIFRE, s'appuie sur le matériel suivant : 54 séquences d'observation participante dans les diverses instances départementales chargées d'adapter le RSA au terrain local, 10 journées d'observation des sessions d'orientation des

département d'Ile de France nous permet de décrire précisément le dispositif d'orientation du RSA tel qu'il a été pensé par l'administration, validé par les élus et pratiqué par les agents territoriaux.

Si la loi prévoyait uniquement l'exercice d'un diagnostic industriel informatisé par le biais du logiciel @-RSA, le département de l'enquête a choisi d'enrichir voire de contourner son usage afin de pratiquer une orientation plus « qualitative » basée sur un diagnostic approfondi des situations, sur la « *prise en compte de chaque situation dans sa globalité et dans sa singularité* ». Ce diagnostic a lieu lors de sessions collectives qui réunissent professionnels et allocataires autour d'outils d'animation visant « l'élaboration de projet ». Il repose également sur un entretien qui, reprenant les informations livrées, les récits et projets tels qu'ils ont été construits en collectif aboutit à la signature d'une fiche d'orientation qui engage l'utilisateur et l'institution désignée pour conduire l'accompagnement.

Agents et usagers oscillent entre la très grande fluidité qui caractérise l'ajustement de leurs perceptions et de leurs discours et la rigidité qui détermine les critères, formels ou non, de l'orientation. En effet, malgré l'introduction d'un dispositif d'animation et d'entretien qui sollicite l'expertise des professionnels pour la réalisation d'un diagnostic personnalisé, l'institution a dans la même temps produit une série de critères administratifs qui rendent caduques les tentatives d'assouplissement d'une orientation informatisée. Par exemple, en refusant de se faire « censeur de l'employabilité » des allocataires, « *le Département a fait le choix de ne retenir comme critères d'orientation que ceux strictement prévus. Ainsi, seront systématiquement orientées vers Pôle emploi, les personnes « disponibles pour occuper un emploi » et inscrites ou souhaitant s'inscrire immédiatement dans une démarche de recherche d'emploi<sup>27</sup>* ». Cette rigidité réglementaire est contraire à un autre passage du texte qui précise que « *le fait d'être inscrit à Pôle emploi au moment de l'entrée dans le dispositif ne peut à lui seul préfigurer des besoins singuliers des personnes* ».

La situation administrative des allocataires semble donc déterminer l'orientation sans que le diagnostic puisse aboutir à sa réévaluation. L'automatisme entre l'inscription au Pôle emploi (une inscription effective, c'est-à-dire actualisée) et l'orientation

---

allocataires, 13 entretiens avec des professionnels de la Direction de l'action sociale et 19 avec des agents des services territorialisés ou des salariés des institutions partenaires répartis sur 6 communes et 9 structures, 19 entretiens biographiques réalisés avec 12 allocataires répartis sur 7 communes et 5 structures.

<sup>27</sup> Rapport n° 2010-3 – 3.1.13. au Conseil général, voté par l'assemblée départementale lors de la séance du 28 juin 2010

vers la référence unique « Pôle emploi » s'appuie sur le fait que la signature du PPAE « vaut » contrat d'insertion. Or les allocataires sont majoritairement inscrits au Pôle emploi lorsqu'ils entrent dans le dispositif, « *sans doute parce qu'il fût un temps où les AS ont fortement encouragé l'inscription des bénéficiaires. Sans doute aussi, parce que les personnes n'ont pas attendu le dispositif pour se familiariser avec leurs droits, dont fait partie Pôle emploi, avec son offre de service entre autres* » (Cadre, Pôle emploi). Certains professionnels croient effectivement et/ou font croire que l'inscription au Pôle emploi est obligatoire pour l'instruction du droit. Si les allocataires souhaitent bénéficier d'un autre accompagnement, il leur faut « *biaiser le système* » : « *institutionnellement on a pris la loi au pied de la lettre : 'vous êtes inscrit au Pôle emploi, vous êtes suivi par Pôle emploi'. On va en voir les limites très vite : entre ceux qui se font radiés volontairement, ceux qui s'inscrivent pas après [l'orientation]* » (AS). Le diagnostic d'*accompagnabilité* repose ici sur l'application d'un critère administratif qui renvoie au mieux à la manifestation d'un désir d'emploi, dans la plupart des cas, au sentiment d'obligation induit par les injonctions politiques ou la méconnaissance de la loi. Une majorité des usagers pourraient ainsi être orientée vers le Pôle emploi alors qu'ils ne le souhaitent pas. S'ils se sont parfois désinscrits ou s'ils sont radiés (puisque l'*accompagnabilité* repose aussi sur la capacité de s'astreindre au suivi imposé par le SPE), ils se retrouvent « dans la nature », sans accompagnement<sup>28</sup>.

Pour les allocataires « non-inscrits » comme demandeurs d'emploi, la question du diagnostic se pose encore. D'ailleurs, même pour les usagers dont la situation administrative détermine l'orientation, les professionnels, parce qu'ils disposent d'un temps dédié à l'évaluation, "jouent le jeu" et produisent un diagnostic d'*accompagnabilité* "symbolique" qui justifiera éventuellement les aléas du parcours.

### Orienter sur « son » offre : recyclages des pratiques routinières

Dans le cas où le diagnostic peut effectivement donner lieu à une orientation, le professionnel tend à déterminer les parcours à partir de son propre champ d'intervention. Autrement dit, les travailleurs sociaux chargés de l'orientation identifient plus systématiquement des problématiques sociales, les faisant correspondre à des dispositifs disponibles, puisqu'il s'agit de la mise en œuvre de leurs compétences propres (sans compter qu'ils

---

<sup>28</sup> En l'état actuel du système informatique et des moyens mis en œuvre, il est impossible de « récupérer » toutes ces situations.

sont parfois contraints de « garder » des usagers pour justifier de leur charge de travail et éventuellement de subventions).

*« Nous on a tendance à coller un appui social à tous, il y a un projet pro, on trouve des limites, on l'orienté social... mais à Pôle emploi, on a plein de gens avec des petites difficultés autour, ils seraient pas au RSA y'aurait pu eu le même traitement ! »*

*(Assistante sociale)*

*« Par l'effet du nombre, le social de facto prend le pas sur l'emploi. Je crois qu'à terme, les problématiques « emploi » seront absorbées dans la démarche sociale. [...] Le social pourra-t-il, voudra-t-il faire le deuil de ses pauvres ? »*

*(Cadre, chargé de mission détaché du Pôle emploi)*

Si l'orientation sociale est bien envisagée comme un appui ponctuel, dans les faits, chercher un emploi ou avoir un projet d'emploi ne se traduit pas toujours par une orientation « professionnelle ». Les logiques et les enjeux institutionnels prédéfinissent les orientations à partir des offres de service.

Cet extrait d'un entretien individuel d'orientation nous semble particulièrement traduire l'impact d'un diagnostic réalisé à partir des dispositifs disponibles.

- *AS : On va reprendre vos difficultés pour se demander quel est le soutien adapté à votre projet.*
- *Usager : [...] J'ai aussi très peur de retravailler. J'ai des difficultés à faire valoir mes compétences, mon savoir-faire [...] de toute ma vie j'ai jamais eu à chercher du travail.*
- *AS : Bon il faut trouver un logement et faire une demande de logement social.*
- *U. : Non, je veux travailler et trouver un logement normal, j'ai pas envie de me retrouver dans des HLM pourris [...]*
- *AS : Vous exprimez votre souhait d'avoir un logement décent [...] vous y croyez et vous avez raison, mais à un moment madame P<sup>29</sup>, il faut un point de départ... on a besoin du numéro, d'une*

---

<sup>29</sup> Les initiales des noms de personnes ou de lieux ont été modifiées pour préserver l'anonymat.

*ancienneté... (elle a en tête le dispositif DALO)[...]*

- *U. : (l'allocataire apprend que le logement social pourra être éloigné de la commune où elle réside actuellement) Ah mais non ! Je veux pas m'éloigner de M. ! Mes filles elles sont scolarisées à M. et leur père habitent M. !*
- *AS : Et y'a pas de consensus avec le papa pour qu'elles changent d'école ?*
- *U. : Mais non, elles ont été tellement ballotées mes filles...*  
(à la fin de l'entretien)
- *AS : Bon et il faut remplir la demande de logement, c'est quand même pas si énorme comme démarche !*

Contrairement au fait que la situation administrative peut parfois contraindre des usagers à être accompagnés par le PE alors qu'ils ne le souhaiteraient pas ou que cette orientation ne leurs est manifestement pas adaptée, dans ce cas de figure, on observe la situation inverse : une tendance pour ceux qui sont encore "orientables" à être orientés sur des dispositifs sociaux. C'est souvent le cas lorsque les AS jugent que le PE ne peut pas véritablement conduire au retour à l'emploi :

*« Qu'est-ce que je dois raconter ? Qu'ils vont aller à Pôle emploi, trouver un emploi ? [...] Pôle emploi il a pas le pouvoir de trouver un emploi. » (AS)*

*« De quelle manière elle a parlé de Pôle emploi ? Elle te parle de Pôle emploi mais elle met les gens en porte-à-faux avec Pôle emploi ! »  
(Usager)*

Les allocataires comme les assistants sociaux sont conduits à préférer une orientation sociale lorsque celle-ci offre un service ou des prestations plus favorables notamment en terme d'accès et de disponibilité : *« avant c'était simple quand je vous voyais » (un usager à son ancienne AS).*

### Un critère implicite : l'autonomie

L'un des critères qui détermine pour les AS l'*accompagnabilité* des allocataires par le PE est celui de l'autonomie supposée par le cadre légal qui engage tout demandeur d'emploi<sup>30</sup> : *« c'est vrai que*

---

<sup>30</sup> Le code du travail précise que les personnes « disponibles pour occuper un emploi » doivent notamment participer à la définition et à l'actualisation du projet personnalisé d'accès à l'emploi, accomplir des

*si un usager on le sent très autonome on le met avec une conseillère Pôle emploi ».*

Cette autonomie est mesurée par l'intermédiaire des difficultés énoncées ou diagnostiquées, comme la loi le suppose, par l'identification de « freins sociaux » :

- « *celui-là, il est autonome ?* »
- « *non peut être pas tant que ça, il a des difficultés personnelles* »

Cette détermination de l'autonomie par la mesure des difficultés sociales de l'usager est critiquable. Elle pourrait être remplacée par l'évaluation de la capacité qu'il a à faire face lui-même à ses problèmes. Pour certains professionnels, il s'agit effectivement de ne pas s'en tenir à l'appréciation brute de la présence de ces difficultés, mais de considérer l'autonomie des individus face à la gestion de leurs propres parcours ou leurs demandes particulières d'accompagnement.

### Accepter une « identité sociale »

Le Conseil général a particulièrement insisté sur le fait que la décision de l'orientation revenait en dernier lieu à l'allocataire. Son choix est éclairé par les savoirs administratifs qu'il a pu recueillir et obtenir grâce à une information (partielle et partielle) donnée sur les droits, devoirs, attentes et modes de fonctionnement des différentes institutions<sup>31</sup>. Ce savoir acquis lui permettrait d'envisager l'orientation qui lui convient, à partir d'une rationalité « située »<sup>32</sup> qui tient compte de l'ensemble de ces désirs et des contraintes qui s'imposent à lui. Dans ce cadre, l'auto-détermination de l'institution référente prime sur l'évaluation du professionnel. Plutôt que d'imposer un diagnostic, il devrait susciter cette auto-détermination en facilitant l'établissement d'un projet et la reconnaissance du besoin d'accompagnement qu'il requiert.

L'information qui est donnée par les différents intervenants et le discours qui façonnent les représentations permet aux allocataires de se saisir (ou pas) de certains dispositifs s'ils jugent que ceux-ci leurs correspondent. Le non-recours aux droits abrite en fait une non-demande qui peut avoir plusieurs motifs, comme l'explique

---

actes positifs et répétés de recherche d'emploi et accepter les « offres raisonnables d'emploi » qui lui sont faites.

<sup>31</sup> Cette information est donnée lors de réunions collectives.

<sup>32</sup> DUBET F., VERETOUT A., « Une « réduction » de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie*, 2001, 42-3

Philippe Warin<sup>33</sup> « *une non-demande par dénigrement de ses propres capacités, une non-demande par découragement devant la complexité de l'accès* », ou encore « *une non-demande par non adhésion aux principes de l'offre* ». Dans ce dernier cas, on voit bien que l'énonciation des principes de l'offre institutionnelle et les valeurs des institutions potentiellement accessibles, ainsi que les critères objectifs et subjectifs d'entrée sur les prestations/dispositifs présentés constituent une information qui n'est pas « neutre » mais qui vise à faire s'ajuster des *personnalités à des services*.

Certains allocataires saisissent bien les avantages qu'ils ont à s'inscrire dans une référence unique sociale : moins de contrôle, plus d'aides, plus de disponibilité. Néanmoins, ils sont partagés sur la signification du renoncement à une inscription au PE et différemment encouragés à le faire. Ils ne sont pas tous prêts non plus à accepter le prix de ce qu'ils perçoivent comme le « maternage » des travailleurs sociaux. En fait, certains peuvent préférer refuser de devenir les usagers d'un dispositif d'action publique dans lequel ils se sentent infantilisés voire humiliés (« *Et puis la grosse blague c'est le jeu... Elles [les professionnelles] rigolaient plus que les gens ! Attends, on me sous-estime à ce point-là !* »). Inversement, les spécificités réelles des accompagnements proposés ne sont pas toujours lisibles. L'on peut saisir l'opportunité d'un accompagnement social pour bénéficier d'une aide au paiement des loyers sans envisager que cette demande ponctuelle s'inscrira dans un travail plus global sur la gestion du budget, le rapport à l'argent... inversement, l'opportunité d'une offre de stage ou de formation soumise par le PE peut décider certains à opter pour une référence unique « professionnelle » sans anticiper les modalités de suivi et de contrôle auxquelles il faudra parallèlement se soumettre.

La mesure de l'*accompagnabilité* repose donc sur l'adéquation des situations individuelles à des critères administratifs encadrant l'accès à une offre et sur des pratiques professionnelles qui tendent à associer des déterminants subjectifs et des capacités comportementales. Elle procède aussi d'un engagement de l'usager dans l'acceptation des contreparties sociales et symboliques qui accompagnent l'inscription dans un parcours donné. Mais ces différents ressorts ne sont applicables qu'à partir de la production d'une biographie administrative, de la façon dont l'interaction entre le professionnel et l'usager va conduire à la problématisation de sa situation. Une « mise en récit » dont il faut comprendre les conditions d'élaboration.

---

<sup>33</sup> WARIN P., « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées*, 2010

### 3. Présenter son *affaire* : la biographie administrative comme support du diagnostic

Les travaux de Nicolas Duvoux nous ont permis de comprendre les processus d'« injonction biographique » qui caractérisent l'administration des politiques sociales. Il met le doigt sur le fait que l'usager « construit » en certain discours sur lui-même : « *Loin de correspondre à un état de fait, le récit biographique est l'objet d'une interprétation à partir de laquelle se lit l'évaluation que la personne peut faire de sa propre situation. C'est pourquoi il est susceptible de faire l'objet d'un travail.* <sup>34</sup> »

De la même manière, Isabelle Astier a largement ouvert l'étude de ces « biographies publiques » notamment lorsqu'elles sont le fait de professionnels réunis en commission qui, « en tirant le récit privé vers le *récit civil* » tendent à « égaliser » les possibilités d'accès aux aides. Elle souligne combien la question de l'irruption de l'intimité dans l'énonciation des faits administratifs qui permettent de qualifier les situations des personnes et d'attribuer des droits, induit un surcroît d'aide ou au contraire sa défection : « *Donne-moi ton récit et je te donnerai de la solidarité* ».

Si nous avons décidé de prendre au sérieux cette dynamique narrative interactionnelle, c'est par le fait-même du décalage que nous avons perçu entre les « récits de soi » tels qu'ils étaient construits par l'usager et l'assistante sociale et les « histoires de vie » que nous avons recueillies parallèlement en entretien avec ces mêmes usagers. L'observation des conditions de production de ces deux types récits nous amène à penser que les contraintes de l'interaction contribuent à délimiter l'espace du dicible. Autrement dit, la fabrication d'un récit repose sur une sélection de faits et sur leur articulation en vue de justifier l'accompagnement proposé et l'offre qui y est associée. Lorsqu'il ne peut accéder à une interaction suffisamment favorable qui autorise la construction d'un récit « ajusté », l'usager ne se voit pas systématiquement proposer les dispositifs d'accompagnement appropriés à ses besoins. Loin d'aboutir à la délivrance des droits auxquels il peut prétendre, la personnalisation des politiques publiques, dès qu'elle est liée à la production d'un discours de légitimation, produit une distorsion plus ou moins grande du réel

---

<sup>34</sup> DUVOUX N., « L'injonction biographique dans les politiques sociales », *Informations sociales*, CNAF, n°156, Paris, 2009

qui ne permet pas au professionnel d'ajuster d'emblée une offre à une situation.

L'allocataire délivre un contenu choisi, en fonction (on peut en faire l'hypothèse) de ce qu'il anticipe comme étant les attentes de l'institution, du degré de confiance en son interlocuteur, de l'intérêt qu'il pense pouvoir tirer de la mise en avant de tel ou tel aspect concret de sa trajectoire. Si l'utilisateur peut de lui-même maîtriser la production de son récit pour bénéficier d'un service ou d'une aide, il arrive beaucoup plus fréquemment que le professionnel, parce qu'il agit dans un dispositif institutionnel et qu'il laisse aussi transparaître sa personnalité sociale, faite d'une histoire, de positionnements, de valeurs, contribue fortement à définir ce qui peut être dit et donc à nuancer l'exhaustivité des faits rapportés. *« Ce qui commande au récit, ce n'est pas la voix, c'est l'oreille<sup>35</sup> »*

L'utilisateur ne détient pas le monopole des ficelles narratives de la biographie administrative ni son antécédent, puisque l'interaction est en elle-même génératrice d'un savoir sur lui analytique qu'il n'avait jusqu'à présent pas verbalisé. Par le biais de l'expertise, le professionnel fabrique une biographie (telle qu'il en rend en compte en rédigeant le contrat par exemple) à partir des éléments qu'il a saisis, interprétés et articulés, et qui échappent en partie à l'utilisateur.

Dans ce sens, la construction d'une biographie administrative vise à transformer des expériences en catégories de l'action publique, comme l'illustre cet extrait :

- AS : *Vous savez quand vous les avez vos enfants ?*
- Usager : *oui, un mercredi sur deux, un samedi sur deux...*
- AS : *vous êtes en « garde normale » quoi*
- U. : *Je savais pas, vous savez on découvre tout*
- AS : *Depuis quand vous êtes divorcé Monsieur ?*
- U. : *Je ne sais pas, depuis 3 ou 4 ans...*
- AS : *(elle lit le jugement) Le 26 juin 2007, c'est ça ? Vous habitez là depuis quand ?*
- U. : *(il réfléchit) ça fait une année de cela. Août 2009*
- AS : *on va dire le 1<sup>er</sup>.*

Dans ce cas, la construction administrative est relativement simple. Les informations livrées par l'allocataire sont

---

<sup>35</sup> CALVINO I., *Les Villes invisibles*, Seuil, 1996

indépendantes les unes des autres et ont une dimension faiblement subjective. Mais dès lors qu'il s'agit de qualifier des situations complexes qui supposent une interprétation ou une pondération des faits énoncés, la qualification procède d'avantage de l'ajustement de perceptions réciproques<sup>36</sup>. Le professionnel doit alors tenir compte du fait que *« les sphères de l'agir humain (personnelles ou familiales, sociales et professionnelles) ne sont pas dissociées les unes des autres [...] elles tiennent ensemble grâce à un système de significations qui circulent, grâce à un processus dynamique par lequel le sens donné à une activité dans un domaine de vie (par exemple, le travail) résonne dans les autres domaines d'activité (par exemple, familial), et inversement. [...] plus l'investissement des personnes rencontrées dans les domaines autres que celui de l'emploi [est] grand, plus leur engagement dans le pôle professionnel [est] grand. »*<sup>37</sup>

L'accès au sens qu'autrui confère à ses propres expériences demande du temps et une certaine souplesse institutionnelle. Il est difficile de pondérer les problèmes sociaux qui entravent la recherche d'emploi en dehors d'une interaction répétée et prolongée qui s'inscrive dans un rapport de confiance.

*« Le contrat bâti dans le cadre d'une relation d'accompagnement suivie dans le temps repose en effet sur une confiance mutuelle entre le bénéficiaire et son référent. Or, cette relation ne peut être construite en un seul entretien. »*<sup>38</sup>

Or, dans le département de notre enquête, l'interaction au cours de laquelle le diagnostic des situations doit être posé est tout à fait spécifique : elle se déroule dans le cadre d'une session unique, obligatoire et collective au cours de laquelle la dimension ludique et interactive de l'animation est particulièrement travaillée.

Si l'opération du diagnostic suppose la production d'un discours sur soi de la part de l'allocataire, un discours le plus « authentique » possible afin qu'il justifie la pertinence des actions sollicitées, il est intéressant de se demander si le cadre proposé par ce département permet d'aboutir aux objectifs fixés. Nous envisagerons ici uniquement le cas du « collectif » et de la « contrainte ».

---

<sup>36</sup> BESSY C., CHATEAURAYNAUD F., *Experts et faussaires : pour une sociologie de la perception*, Editions Métailié, 1995

<sup>37</sup> BURGI N., « Du RMI au RMA. Et l'(in)employabilité des chômeurs ? », Revue de l'IRES, n°50, vol.1,2006

<sup>38</sup> *Contribution n°13. Faciliter les démarches et l'accès aux droits des bénéficiaires du RSA : analyse des pratiques et recommandations pour la mise en oeuvre de plateformes RSA*, Document de l'ANSA, mai 2011, disponible sur le site [www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com)

## Se raconter « contraint »

Pour les allocataires convoqués, la définition et l'engagement dans le parcours d'insertion font partie des « devoirs » auxquels ils se soumettent en contrepartie de l'allocation. Ils sont contraints de "se raconter" pour être orientés. Or :

*« Les gens n'ont pas forcément envie d'être travaillés, et nous, on a pas forcément envie de travailler quelqu'un non plus ! [...] Mon métier, c'est la demande, mais il faut pas violenter la personne ! »*

Pour les professionnels, ce caractère obligatoire nuit au processus du récit et du diagnostic. Ils disent que *« c'est plus dur de travailler avec des gens "convoqués". »*

La nature des informations biographiques recueillies par les professionnels dans ce cadre est tributaire des normes implicites qui régulent le contenu de la parole donnée dans un espace où la prescription est paradoxale : d'un côté, l'objectif du diagnostic d'orientation suppose que soit délivrées des informations à caractère privé, de l'autre, les travailleurs sociaux redoutent et encadrent fortement les prises de paroles dont le contenu est implicitement contrôlé : *« Finalement, faudrait pas inviter les SDF et les violences conjugales, c'est trop violent pour les autres ».*

## La parole dans le collectif : moins fiable ?

Le caractère collectif des interactions invite à questionner la manière dont évoluent les ajustements interpersonnels conduisant à la co-construction des solutions administratives quand professionnels et usagers sont réunis pour des interactions longues, incluant des temps informels tels que les repas, les pauses, etc... des temps où le privé peut surgir et étaye les postures des uns et des autres ou au contraire, les déstabilise.

La question se pose pour les professionnels de la façon dont ils peuvent, et considérer, et traiter les informations livrées en collectif. La parole publique est une parole jugée moins « authentique » que celle confiée en privé, sans doute parce que le regard des autres impose des attentes spécifiques et le désir d'y répondre :

*« Elle a parlé toute la journée, mais je la trouve en contradiction sur plein de choses »*

*« Ils sont tous en décalage entre ce qu'ils disent et la réalité des choses »*

*« Ce que les personnes donnent à voir en grand groupe et en individuel c'est très différent, j'avais l'impression d'avoir deux personnes différentes ! »*

Par ailleurs, les conditions d'intimité ne sont pas pleinement remplies induisant éventuellement la retenue de certaines informations ou au contraire l'interférence d'autres.

## Conclusion

L'orientation des allocataires vers le référent unique d'insertion se détermine au cours d'une interaction, sur la base de critères administratifs, d'outils techniques, sur la perception subjective du professionnel, sur des appuis intuitifs et cognitifs qui tentent formellement d'objectiver la proximité à l'emploi, le degré d'autonomie et le cumul de problématiques dites « sociales ». Nous avons voulu montrer que l'orientation, parce qu'elle est un jeu d'adéquation entre une offre institutionnelle et un « récit de soi », procède d'un diagnostic d'*accompagnabilité* plus que d'employabilité. L'insistance du législateur sur le retour à l'emploi amène logiquement à ce que les accompagnements visent l'amélioration de l'employabilité des allocataires. Mais la réalité des parcours et des situations ne permet pas toujours d'accroître les compétences techniques et sociales des chômeurs, de même que la conception de l'accompagnement par les différents professionnels concernés ne coïncide pas réellement avec cet objectif. Souvent, plus la recherche d'emploi apparaît incontournable au maintien de l'identité sociale des allocataires, plus ceux-ci sont conduits à être accompagnés par le Pôle emploi, sans pour autant que cela préjuge de leur employabilité réelle. Ce n'est pas la proximité à l'emploi qui est donc véritablement mesurée, mais la capacité des allocataires à répondre aux exigences et prescriptions des institutions chargées de les suivre. C'est en ce sens que nous parlons d'*accompagnabilité*, parce qu'il s'opère une déconnection croissante entre les situations d'employabilité réelles des usagers et les formes d'accompagnements auxquelles ils peuvent prétendre en vertu de leurs situations administratives et plus largement de la manière dont ils construisent des « récits de soi » conformes aux attentes institutionnelles. Parler d'*accompagnabilité* s'est mettre en exergue le fait que l'allocataire est conduit à se situer par rapport à une offre prédéterminée, dans un contexte où il n'existe pas réellement d'alternative puisque le fait d'être accompagné est obligatoire. Ce cadre d'interaction contraint s'oppose à une pratique du travail social basée sur la « demande » comme l'explique cet AS :

*« Le métier se fait à la demande, une demande explicite ou une demande cachée. [...] Il faut aller au risque de l'autre pour créer un espace où l'on peut formuler une demande »*

Lorsque les travailleurs sociaux agissent « sur mandat », autrement dit lorsque c'est l'Etat qui leur impose un public, un mode et des objectifs d'intervention, dans quelles mesures peuvent-ils encore travailler sans la « demande » des usagers concernés ? En quoi la lecture de la situation personnelle, investie par l'imposition institutionnelle d'un besoin ou d'un problème spécifique à traiter, contribue-t-elle à biaiser l'approche globale

qui sous-tend l'intervention sociale ? Le travail social conserve-t-il sa pertinence dans le cas où des publics plus « autonomes » et moins « dans le besoin » font désormais partie des usagers courants ?

Nous voyons bien que le dispositif du RSA, redéfinissant des offres de service et des publics ciblés, contribue en même temps à questionner des pratiques professionnelles qui se trouvent aujourd'hui dans l'impossibilité de s'adapter aux nouveaux cadres institutionnels. Cela conduit le nouveau dispositif d'insertion à des accompagnements mal ajustés aux situations individuelles quand il ne s'agit pas plus radicalement qu'ils fassent défaut.

## Bibliographie

- ASTIER I, *Revenu minimum et souci d'insertion*, Desclée de Brouwer, collection « Sociologie économique », 1997
- AVENEL C., « Actualités du travail social », *Informations sociales*, 2009/2 n° 152, p. 4-7.
- BESSY C., CHATEAURAYNAUD F., *Experts et faussaires : pour une sociologie de la perception*, Editions Métailié, 1995
- BOURDIEU P., *Algérie 60. Structures économiques et structures temporelles*, Les Ed. de Minuit, 1977
- BURGI N., « Du RMI au RMA. Et l'(in)employabilité des chômeurs ? », *Revue de l'IRES*, n°50, vol.1,2006
- CASTEL R., « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle. », in DONZELOT, J., (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français*, Paris, Éditions Esprit, 1991
- DE SINGLY F., *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*, Hachette, Paris, 2003
- DIVAY S., « Nouveaux opérateurs privés du service public de l'emploi. Les pratiques des conseillers sont-elles novatrices ? », *Travail et Emploi* [en ligne], 119, juillet-septembre 2009, mis en ligne le 30 septembre 2011.
- DUBET F., VERETOUT A., « Une « réduction » de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie*, 2001, 42-3
- DUVOUX N., « L'injonction biographique dans les politiques sociales », *Informations sociales*, CNAF, n°156, Paris, 2009
- DUVOUX N., *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, PUF, « Le Lien social », Paris, 2009
- LEDROUT R., *Sociologie du chômage*, PUF, Paris, 1966
- POCHIC S., « Développer la recrutabilité. L'autre versant des transitions professionnelles », *Cadres-CFDT*, 2007, n°425-426
- Rapport du CSTS, *Le travail social aujourd'hui*, 2009
- WARIN P., « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées*, 2010