

FACE AUX PUBLICS LES PLUS MARGINALISÉS

Quelles réponses de l'IAE ?

Entretien avec Serge Paugam *

Serge Paugam est l'auteur, avec Mireille Clemençon, du rapport « Détresse et rupture sociale » (1)

Economie & Humanisme : *Votre étude s'est intéressée aux personnes en détresse dont beaucoup ne bénéficient pas des SIAE. Pouvez-vous préciser rapidement sur quelles personnes a porté l'enquête ?*

Serge Paugam : L'enquête a porté sur un échantillon représentatif de l'ensemble des personnes qui s'adressent à tous les services présents dans les activités fédérées par la FNARS. À gros traits, on peut dire qu'il s'agit d'une population qui n'est pas très éloignée de la population globale des allocataires du RMI, laquelle est très hétérogène. Il faut toutefois relever une différence notable : 25,3 % des personnes interrogées sont des 18-24 ans.

E. H. : *Votre étude met en relief les ruptures anciennes et récentes dans la vie des personnes en détresse. Peut-on en induire que l'impossibilité de vivre une insertion professionnelle tient à ces ruptures, à leur enchaînement, plus qu'à un manque de qualification ou de savoir-être immédiat ?*

S. P. : Les populations qui ont des difficultés d'insertion professionnelle sont très hétérogènes. On ne peut pas dire : « Tout vient de l'enfance ! ». Inversement ces personnes ne sont pas de simples victimes du marché de l'emploi. Dans l'enquête, on a donc voulu mieux connaître les trajectoires des personnes en grande difficulté. On s'aperçoit que les problèmes ne sont pas seulement financiers, mais aussi familiaux. Ce qui nous a beaucoup frappés c'est la rupture du lien de filiation, lequel est essentiel pour l'individu. On constate que beaucoup de personnes en grande difficulté ont connu des ruptures de ce lien : placements, mauvaise entente entre les parents, mauvais traitements... Ce contexte familial de l'enfance va fortement peser sur la socialisation et l'intégration à l'âge adulte.

Les difficultés d'insertion professionnelle ne tiennent pas simplement à un manque de qualification. Si ce n'était que cela, les solutions seraient simples. En fait, les personnes en détresse sont à la recherche d'elles-mêmes, d'un nouvel équilibre. Les plaies de l'enfance sont encore ouvertes. Beaucoup de personnes en grande difficulté ont le sentiment d'être inutiles, elles ne se font pas confiance. Ce manque d'estime de soi est capital pour l'insertion professionnelle. S'y ajoutent souvent des angois-

** Directeur de recherche au CNRS et Directeur d'Études à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales*

(1) Ce rapport repose sur une large enquête, auprès de 1160 personnes, réalisée par l'Observatoire sociologique du changement en partenariat avec la FNARS, et avec le concours de plusieurs institutions.



ses, des troubles psychosomatiques et une difficulté à surmonter les épreuves, à assumer sa vie au quotidien. Sans y voir un déterminisme, ce sont des facteurs qui prédisposent à des difficultés d'insertion professionnelle et plus largement à des fragilités face aux aléas de l'existence. En particulier, lorsque le lien de filiation est fragilisé dès l'enfance, il y a de forts risques que les autres liens (école, vie associative...) soient faibles ensuite. Au moment de l'insertion professionnelle, ces personnes ne sont pas capables de puiser suffisamment dans leurs ressources personnelles et leur capital social.

E. H. : *Certaines ruptures paraissent donc avoir un impact direct sur l'éloignement des personnes vis-à-vis du travail. Dans quelle mesure peut-on en déduire des suggestions ou préconisations pour les types d'emploi à proposer dans les SIAE ?*

S. P. : Une manière de répondre est de prendre en compte les trois grands domaines de détresse psychologique, très souvent imbriqués, qu'a mis en évidence l'enquête.

■ D'abord le manque de confiance en soi. Cette dimension est importante. Si on veut refaire de la socialisation par le travail, il est essentiel de trouver des structures et des manières de faire qui permettent aux personnes de reprendre confiance en elles-mêmes. Cela suppose que la personne puisse réaliser une activité dans laquelle elle se reconnaisse et qu'elle puisse se dire : « C'est moi qui l'ai fait..., je ne me croyais pas capable et je le suis ! ». Il faut aussi que la personne soit dans un environnement qui la reconnaisse. Les encadrants doivent être susceptibles de donner des encouragements, des signes de reconnaissance de ce qui est accompli.

■ Une autre forme de détresse est l'anxiété et les troubles psychosomatiques liés à l'angoisse. Les relations entre les personnes et les accompagnants sont souvent fortement marquées par leur angoisse. Elles ont peur de ne pas y arriver. Dès lors, elles préfèrent ne pas essayer plutôt que de risquer d'échouer. C'est le paradoxe de l'insertion par l'activité professionnelle. On propose souvent aux personnes des activités qui ont un contenu anxiogène au-delà de leurs capacités à l'assumer. Dès lors on risque de produire l'effet inverse, de renforcer une spirale de l'échec et une méséstime de soi. Il est donc souhaitable de faire une réelle confiance aux possibilités des personnes tout en ne mettant pas la barre trop haut. Aujourd'hui, on fixe souvent des objectifs d'insertion chiffrés des allocataires du RMI. On leur propose donc des emplois, mais qui se trouvent être souvent ceux que presque personne ne veut assumer, en tout cas dans ces conditions et avec ces rémunérations. Combien de personnes en CES ont ainsi l'impression d'être des bouche-trous ! La prise en compte des risques d'angoisse est donc nécessaire. Or les emplois précaires favorisent l'angoisse. Les objectifs de

rapidité et d'adaptation rapide en font souvent des emplois psychologiquement épuisants. Il ne suffit pas de sortir du chômage pour trouver la confiance en soi. Il est des cas au contraire où une mauvaise entrée dans l'emploi perturbe plus encore les personnes. Une certaine vigilance en termes de qualité des emplois s'impose donc. Les personnes en détresse ont besoin d'atteindre réellement des objectifs à leur portée.

■ La troisième dimension apparue dans l'enquête est la capacité à faire face au quotidien. Beaucoup de personnes ont besoin d'un environnement de travail qui soit sécurisant : savoir où sont les outils, comment les utiliser, pouvoir trouver les produits nécessaires, etc., cela contribue à faciliter l'activité. Or les environnements de travail aujourd'hui sont rarement sécurisants. Les relations de travail ont beaucoup d'importance à cet égard. Une bonne ambiance de travail permet de pouvoir demander aux collègues comment s'y prendre sans être considéré comme quelqu'un de « nul ». Être ainsi capable d'affronter ses difficultés en adulte, de les reconnaître et d'oser faire appel à d'autres, ouvre à la confiance et à une meilleure estime de soi.

E. H. : *Ce que révèlent les enquêtes ne s'inscrit-il pas en faux contre une conception qui aurait tendance à trop valoriser la place du travail comme levier d'intégration sociale ?*

S. P. : Une chose nous a frappés dans les réponses. Lorsque les personnes en détresse parlent de leurs ruptures et qu'on leur demande : « Qu'est-ce qui vous a fait basculer ? » les réponses ne correspondent pas exactement à ce à quoi on s'attendrait. Ce qui vient en premier c'est la rupture du couple (11,8 % des hommes ; 15,4 % des femmes) avant la perte du logement (H : 9,5 % ; F : 10,9 %), la perte d'emploi (H : 9,7 % ; F : 5,8 %), les difficultés dans l'enfance, les ennuis de santé, la chute des ressources, etc. La rupture du couple est à la fois la difficulté éprouvée comme la plus importante par le plus grand nombre (H : 15,3 % ; F : 23 %) et celle qui a le plus souvent fait basculer.

La rupture du couple renvoie au lien familial. La stabilité d'une personne n'est pas assurée seulement par un emploi même de qualité. Ce qui fait tenir debout une personne, ce sont les liens avec la famille, avec autrui. Il est très important de pouvoir compter sur telle ou telle personne. Cela ne veut pas dire que l'emploi n'ait aucun sens. L'intégration professionnelle reste essentielle. Mais les deux intégrations sont nécessaires, professionnelle et familiale. Les choses se défont en même temps ; une rupture entraîne d'autres.

Les chemins de restructurations sont eux-mêmes complexes et multiples. Dire qu'il suffirait d'un emploi est utopique. Les psychologues ont bien mis en évidence combien les souffrances de l'enfance peuvent rester vives à l'âge adulte et se traduire par des difficultés persistantes d'intégration. Beaucoup de formes



de névroses sont liées à des causes affectives. Il n'est pas rare de rechercher chez le conjoint soit la compensation, soit la reproduction des difficultés de l'enfance. Ce sont les enfants battus qui ont le plus tendance à battre leur conjoint. Les personnes qui ont beaucoup de difficultés parlent souvent de leurs parents soit en termes très distants, soit au contraire dans une attitude passionnée, fusionnelle. Elles ont de la peine à se situer entre l'impossibilité de se séparer des parents et la rupture sévère avec les parents.

E. H. : *La précarité des postes dans les SIAE ne condamne-t-elle donc pas en partie leur efficacité d'intégration sociale ?*

S. P. : Les deux choses jouent : l'emploi précaire et la précarité des emplois. L'emploi précaire ne permet pas, du point de vue du contenu du travail, à la personne de se réaliser et d'exister face à autrui (2). Les emplois souvent incertains, temporaires, sans parler de la rémunération qui reste précaire, contribuent à la détresse des personnes. Pour autant, on n'avancera pas en supprimant les emplois peu qualifiés. L'essentiel est que la personne puisse percevoir une amélioration pour elle. Elle s'investira d'autant plus. L'objectif n'est pas nécessairement de supprimer les tâches dites inférieures mais d'offrir la possibilité à la personne d'accéder à des activités plus qualifiées. C'est une forme d'espoir.

Le plus grave serait de bercer d'illusions les personnes en détresse. Il y a beaucoup de mensonges dans les promesses de l'insertion professionnelle : « Acceptez un CES, ensuite vous aurez un emploi définitif. » On ne doit jamais mentir à des personnes en difficulté. Peu d'institutions sont capables d'avoir un langage de vérité et de reconnaître qu'elles ne sont pas en capacité de proposer une suite à la période provisoire. Il faut donc se battre pour obtenir cette continuité. Mais les personnes doivent entendre une parole qui correspond à la réalité. On est dans des sociétés où les individus doivent se prendre en charge. Ce qui veut dire que la personne doit faire des efforts, s'investir, mais avec des perspectives : « Je fais cette formation, mais ensuite j'obtiendrai tel résultat ». Ne pas avoir peur de dire dès le départ : « Vous avez de grandes chances d'améliorer votre sort, mais vous n'êtes pas sûrs de réussir ». Le mensonge est pire que tout.

E. H. : *Beaucoup de jeunes ont répondu aux enquêtes. Les jeunes ont-ils plus de difficultés d'accès au SIAE ? Comment faire place aux jeunes ?*

S. P. : Les jeunes ont besoin des SIAE, et plus généralement de structures nécessaires à la resocialisation. Aujourd'hui, ils sont très touchés par ces problèmes d'insertion professionnelle. En France, on a écarté les jeunes du droit au RMI, ce qui pose de nombreux problèmes. Beaucoup de jeunes sans ressources sont confrontés à des difficultés très graves. L'engrenage de la préca-

(2) Cf. **Serge Paugam**, *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF, 2000.

rité commence très tôt. Beaucoup de jeunes vivent aujourd'hui dans la rue. C'est une erreur d'avoir écarté les jeunes de la protection sociale donnée par le RMI. Si le RMI est un droit, il n'y a aucune raison de commencer par en écarter les moins de 25 ans. On considère que les jeunes deviendraient des assistés, ce qui n'est pas du tout démontré. Aucune enquête n'a permis de constater un effet sensible de « désincitation » au travail des chômeurs ou des assistés. On sait aussi, à partir des enquêtes européennes, que les chômeurs les plus actifs pour une recherche d'emploi sont ceux qui sont les mieux indemnisés. Les jeunes au chômage font de nombreuses démarches pour trouver un emploi.

JEUNES EN ERRANCE

Beaucoup de jeunes sont inconnus de tout dispositif institutionnel. Ils résistent parfois à tout contact avec une institution. Ils se rencontrent dans les grandes villes, mais également en milieu rural. Ces jeunes vivent souvent un cumul d'échecs qui contribue à leur auto-dévalorisation.

Comment permettre à ces jeunes de trouver des sas d'accès aux dispositifs aux-

quels ils ont droit ? Les initiatives se multiplient pour aller au devant d'eux dans les quartiers périphériques ou les petits villages, pour proposer des lieux d'écoute et de parole. Actions d'informations, relais de proximités, bus itinérants, lieux d'accueil..., toutes ces initiatives visent à jouer un rôle de sas d'accès qui puisse conduire de l'écoute indispensable à un accompagnement personnalisé et, finalement, à l'orientation vers tel ou tel dispositif.

E. H. : *L'IAE a-t-elle ses exclus parce que, par exemple, elle n'est pas assez un lieu de parcours personnalisé, pas assez alternative par rapport au marché du travail, ou bien des personnes ont-elles vécu des ruptures telles qu'elles ne puissent exprimer un projet et trouver leur place dans les SIAE ?*

S. P. : Dans ce secteur comme dans d'autres les structures génèrent du tri. L'enquête montre que les plus proches de l'insertion par l'emploi sont les moins en difficulté. On a destiné à cette insertion une partie du public. Le tri se fait à tous les niveaux : structures d'hébergement, d'orientation, d'accueil, de formation... On est devant un problème économique. On pense que tout le monde ne peut pas entrer dans ce type de structure. Il faudrait élargir les possibilités d'insertion en élargissant les offres. Le gros problème est celui des quotas. Une fois qu'une structure a rempli ses quotas elle s'en tient là. Cette question soulève le problème de l'approche catégorielle dans les politiques publiques. Ce qui revient à créer des profils, puis à accueillir ou aller chercher des personnes correspondant à ces profils. Il en va de même pour le logement. Chaque acteur de terrain a envie de bien gérer sa structure. Aujourd'hui la façon de gérer dépend en grande partie des financements.

Dans les politiques sociales, on ne fait pas assez référence aux



besoins des personnes. Le mode de fonctionnement est à la fois catégoriel et bureaucratique. Une autre attitude serait de se demander quels sont les besoins des personnes sur un bassin d'emploi : « Si on parlait de rien, qu'est-ce qu'on ferait ? Ou'est-ce qu'on financerait ? » Une politique sociale vraiment ambitieuse est une politique universelle, qui ne fait pas de distinctions. Les personnes ont des droits, ils doivent donc être pris en compte par les politiques publiques. On ne s'interroge pas assez sur les besoins des personnes, en tout cas on en a un mode d'appréhension trop catégoriel.

Serge Paugam

« SEULEMENT DES PORTUGAISES, SVP ! »

La discrimination des candidats au travail en fonction de leur « race » : voilà par excellence, presque par caricature, une situation dans laquelle l'« inemployabilité » d'un demandeur d'emploi ne renvoie en rien à ses éventuelles lacunes, mais bien à la pratique d'exclusion d'un employeur.

De ces actes discriminatoires, avoués ou occultés, directs ou indirects, les SIAE sont en premier lieu des témoins privilégiés. Selon une étude de 2002 (1), les Associations Intermédiaires et les Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion enregistrent fréquemment des offres d'emploi discriminatoires de la part d'entreprises, de particuliers, de collectivités locales. Et la « sortie vers l'emploi ordinaire » après un parcours dans une SIAE est, elle aussi, entravée par les pratiques discriminatoires.

En ce domaine, plusieurs témoignages reflètent, en parallèle avec les dérives très traditionnelles de la charité sélective, une perversion dans l'attitude de certains employeurs : leur coopération avec des structures d'insertion ou des organismes d'aide aux chômeurs devient l'alibi du droit à discriminer qu'ils s'octroient. « Par

ses recrutements, la mairie fait déjà beaucoup pour des "cas sociaux" français. Ne chargez pas la barque en nous demandant d'embaucher ou de prendre en formation des étrangers », réclame, par exemple, en ce sens le maire d'une ville importante de la Loire.

Face à ces discriminations dont elles sont la caisse de résonance, les SIAE (2) sont partagées. Dans un certain nombre de cas, leur option est d'accepter toutes les offres d'emploi, dans l'espoir que des employeurs, a priori hostiles aux travailleurs non-français de souche, pourront changer d'avis une fois que des relations solides seront nouées avec eux. D'autres persistent à introduire coûte que coûte des travailleurs de toutes origines, en renforçant leur accompagnement pendant les premiers contacts avec les employeurs. Il arrive aussi que des SIAE relaient sans réaction des propositions d'emploi discriminatoires.

Vincent Berthet

(1) « Le secteur de l'insertion par l'activité économique et les discriminations raciales à l'emploi : vers un diagnostic partagé pour agir », Etude-action réalisée par Lasaire-SCOP pour le FAS, la DGEFP, le CNIAE.

(2) Comme bien d'autres « intermédiaires de l'emploi » (ANPE) ; cf. l'article de **O. Noël** in *Economie & Humanisme* n° 353, juillet 2000 (dossier « Emploi et discriminations raciales, le dégel ? »).