

DEPARTEMENT SCIENCES SOCIALES ET
COMMUNICATION

**L'activation des NEET, une fenêtre sur les
épreuves de professionnalité de travailleurs
sociaux ?
Rcherche sur les représentations de leur travail
auprès d'assistantes sociales d'une cellule
« jeunes » d'un CPAS.**

Julie URFELS

Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention du grade Master
en Ingénierie et Actions Sociales

Année académique 2021 - 2022

Siège social HEPL :
Avenue Montesquieu, 6
4101
Jemeppe
Belgique
www.hepl.be

Siège social HELMo :
Mont Saint-Martin, 41
4000 Liège
Belgique

Je voudrais dans un premier temps remercier, mon promoteur et professeur, Monsieur Patrick Maes, pour son implication, sa disponibilité et ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion.

Je remercie ma référente de stage, Madame Véronique Praillet, qui s'est pleinement impliquée pour partager avec moi ses connaissances et son expérience ainsi que ma chef de service, Madame France Lambotte, pour son aide, son soutien et ses encouragements tout au long de ce cursus.

Un grand merci à ma collègue et partenaire durant la poursuite de ces études, Madame Sylvie Ritella, pour son aide, sa collaboration et son soutien.

Je tiens également à remercier ma collègue, Madame Virginie Lamproye pour avoir relu et corrigé mon mémoire. Ses conseils ont été très précieux.

Je remercie mes parents, pour leur soutien constant et leurs encouragements. Et enfin, un merci tout particulier à mon partenaire et mes enfants pour m'avoir suivie et soutenue dans ce projet qui a chamboulé notre quotidien.

Résumé :

Dans le paradigme de l'état social actif et face à l'émergence des politiques d'activation qui y sont liées, on assiste, depuis plus de 20 ans, à la modification des missions du travailleur social en Centre Public d'Action Sociale (CPAS), lequel fait face à des injonctions de mobilisation, d'autonomisation et de responsabilisation du bénéficiaire afin qu'il puisse s'intégrer et participer activement à la société. Le bénéficiaire voit désormais sa responsabilité mise en avant et est, quant à lui, dans l'obligation de prouver ses efforts pour atteindre cette autonomie faisant peser sur lui la charge de son insertion et de la gestion de soi. Face à l'usure énoncée des assistantes sociales en charge du suivi des jeunes bénéficiaires du revenu d'intégration âgés de 18 à 25 ans et à l'attention portée à leur accompagnement au sein de la déclaration de politiques sociales de ce CPAS, j'ai voulu, par le biais de cette recherche qualitative, aller à la rencontre de ces assistantes sociales afin de prendre connaissance de leur pratique et de leurs réflexions. La réalisation d'entretiens individuels semi-directifs a permis de mettre en évidence la façon dont elles éprouvent leur professionnalité et ce qu'elles pensent nécessaire pour donner sens à leur accompagnement mais aussi les spécificités liées au suivi des jeunes inactifs qualifiés de NEET.

Mots-clés : CPAS - Activation – jeunes - épreuves de professionnalité - accompagnement

1. Introduction

Afin de comprendre le cadre dans lequel la recherche réalisée et donnant lieu au présent article s'est déroulée, il convient tout d'abord de se replonger dans une brève description de l'évolution de l'aide sociale. Dans un contexte d'état providence, lors de la mise en place du revenu minimum d'existence "Minimex" en 1974 dont l'octroi est attribué aux Centres Publics d'Aide Sociale, nous nous trouvons dans une logique de dette sociale, de solidarité et de responsabilité du collectif. Là où il convient de permettre à chacun de bénéficier d'un revenu minimum afin qu'il puisse mener une vie conforme à la dignité humaine et subvenir à ses besoins ainsi qu'à ceux de sa famille. Trois principes sont mis en avant : celui de la dignité humaine qui implique que tout homme doit être reconnu en fonction de sa valeur en tant que telle et donc comme être humain, celui de la solidarité qui implique la contribution des plus favorisés et de l'ensemble de la société à la réalisation de la sécurité sociale et celui de la justice distributive qui assure à chacun le minimum socio-vital nécessaire. On met en avant ici la responsabilité d'une société compétitive où l'échec de certain paraît inévitable.

C'est en 1999, dans un long discours prononcé par Franck Vandebroucke alors Ministre des affaires sociales et des pensions, que l'on remarquera le passage vers un état social actif : "Il est vrai que l'état social traditionnel est dans un certain sens passif. Ce n'est qu'après l'apparition d'un risque social qu'il agit par l'intermédiaire de ses organes qui déploient leur arsenal d'allocations. L'état social actif veut suivre une nouvelle approche. De surcroît, l'objectif qu'il poursuit est différent lui aussi. Il ne s'agit plus seulement d'assurer les revenus, mais aussi d'augmenter les possibilités de participation sociale, de façon à accroître le nombre de personnes actives dans la société. Cette ambition suppose une politique proactive, qui insiste davantage sur les investissements dans les personnes, sur le travail sur mesure, sur la responsabilité personnelle des différents acteurs intervenants sur le terrain social". Il compare ainsi l'état providence à un état passif qui avait pour mission de pallier les dysfonctionnements sociétaux et qui déresponsabilisait le citoyen en lui accordant des droits inconditionnels à un état "actif" où il convient pour les individus de s'adapter aux exigences de la société mais aussi de participer activement à celle-ci. "Il s'agit désormais d'agréger ou de substituer des mesures d'incitation et des dispositifs d'accompagnement favorisant l'activation et l'activité des allocataires sociaux sur un marché de l'emploi lui-

même recomposé dans ses exigences, ses injonctions et ses modalités, ..." (FRANSSEN, 2003).

La responsabilité des individus est davantage mise en avant par le Ministre Vandembrouke lorsqu'il ajoute : "Mon égalitarisme repose sur la conviction qu'il est injuste de porter préjudice à des individus par rapport à d'autres en raison de caractéristiques ou de circonstances pour lesquelles ils ne sont pas responsables". Existeraient ainsi deux types de pauvres, le "bon" pour qui la situation ne peut lui être imputée et le "mauvais", responsable de sa situation et pour lequel il est urgent de s'activer et de participer à la société trop longtemps simple pourvoyeuse de fonds.

Mais alors, quelle évolution pour l'aide sociale ? Si le minimex était un droit universel permettant à chacun de pouvoir vivre conformément à la dignité humaine reposant sur une lutte contre les inégalités et l'idée que personne ne devait être laissé sur le bord du chemin, on constate bien avant le discours de Franck Vandembrouke et la mise en avant de l'état social actif, en 1993, dans le cadre du "Programme pour une société plus solidaire" une mise en avant de la notion d'intégration par la mise en place du Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) pour les bénéficiaires du minimex de moins de 25 ans. Il s'agit alors de contractualiser l'aide sociale.

En 2002, la Loi Vande Lanotte transformera le minimex en "revenu d'intégration" soulignant une nouvelle fois cette volonté de rompre avec l'état providence et de mettre en avant les politiques d'intégration et d'activation prônées par l'état social actif. Une nouvelle étape en ce sens, sera le changement de dénomination des CPAS qui deviendront "Centre Public d'Action Sociale" appuyant le souhait de passer d'une aide passive à une intervention active.

Vous l'aurez compris grâce à ce bref historique, nous sommes résolument dans une démarche d'activation des bénéficiaires de l'aide sociale. Mais que se cache-t-il derrière ces politiques d'activation ? Dans une recherche portant sur l'activation sociale au sein des CPAS confiée à Abraham Franssen, Greet Van Dooren, Janne Kuppens, Ludo Struyven et Julie Druetz en 2013, ils retiendront de l'activation sociale la définition suivante : "L'activation sociale est l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, 1) soit comme un but en soi, 2) soit comme un premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, 3) soit comme un premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré".

Au-delà de la responsabilité des bénéficiaires évoquée ci-dessus et mise en avant lors du passage à un état social actif, on remarque la nécessaire intégration, principalement accessible par la mise à l'emploi considérée comme moyen de participer activement et de contribuer à la société. L'intégration par le travail serait donc le seul moyen de disposer d'une place au sein de cette dernière. Le revenu d'intégration est alors octroyé à la condition, pas unique mais prépondérante, pour le bénéficiaire de prouver son désir et les moyens mis en œuvre pour accéder à l'emploi. "Le principe général de l'activation socioprofessionnelle s'impose comme objectif et comme condition de l'aide apportée par les CPAS" (FRANSSSEN, 2016). C'est dans la loi du 26 mai 2002 sur le Droit à l'Intégration Sociale que l'accent est le plus explicitement mis sur l'activation et la (ré)intégration par le travail.

Dans la pratique, le CPAS dispose de plusieurs instruments pour concrétiser ce droit : le revenu d'intégration, la mise à l'emploi par le biais de l'article 60§7 et 61 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et le projet individualisé d'intégration sociale.

Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) apparaît pour la première fois en 1993 et est rendu obligatoire pour les jeunes de moins de 25 ans bénéficiaires du minimex et du revenu d'intégration par la suite. Depuis le 1er septembre 2016, l'obligation de réaliser un PIIS est étendue à l'ensemble des bénéficiaires du revenu d'intégration quelque que soit leur âge. Au sein de ce projet sous forme de contrat signé entre le bénéficiaire et le CPAS, représenté par le travailleur social, apparaît le parcours du bénéficiaire pour atteindre l'autonomie. Le premier critère de l'autonomie semblant être la sortie du dispositif d'aide et le second l'insertion sur le marché de l'emploi (FRANSSSEN, 2003).

La notion de contrat s'explique au regard des droits et obligations établis entre le bénéficiaire et le travailleur social, représentant le CPAS et l'exposé des sanctions en cas de non-respect notamment dans le chef du bénéficiaire. Mais que nous dit le droit lorsque l'on parle de contrat ? Nous serions ici face à un contrat bilatéral faisant naître à la charge de chacune des parties des prestations réciproques. Si le CPAS s'engage à fournir un revenu d'intégration ainsi qu'un accompagnement dans le processus d'intégration du bénéficiaire, le bénéficiaire doit quant à lui s'engager à suivre un parcours établi en vue de trouver un emploi sauf si des raisons d'équité et de santé l'en empêche. On signifie ainsi au bénéficiaire qu'il n'y a pas de droit sans devoir. On peut légitimement se demander si l'on se trouve dans une relation contractuelle équilibrée. Le bénéficiaire possède-t-il réellement le droit de négocier les conditions ? Le bénéficiaire semble ici être confronté à une obligation de résultats bien

plus que de moyens et devra prouver une recherche active pour pouvoir continuer à bénéficier de son revenu. Peut-on parler de signature libre du contrat lorsque le revenu perçu par le bénéficiaire en dépend ? Le Président du CPAS de Saint-Gilles, Jean SPINETTE, évoque en 2017 au sujet de la contractualisation, la responsabilité pesant sur la partie ne respectant pas ses obligations et “les devoirs qu’on impose à l’usager pour “mériter” son aide sociale(...)la notion de mérite et la notion de contrepartie à l’aide financière alors qu’en réalité la plupart des personnes concernées sont dans le besoin”.

La logique de projet implique quant à elle que l’individu reconnaisse l’incomplétude de sa situation et l’inadéquation de son comportement et manifeste ainsi le désir de voir sa situation changer. Pour ce faire, il est invité si ce n’est contraint de se fixer des objectifs dont le travailleur social face à lui deviendra le garant. Le bénéficiaire devient de ce fait sujet et acteur au sein de la relation d’aide (FRANSSSEN, 2003). Le risque étant de procéder à la distinction entre les individus qui manifestent un désir d’intégration et peuvent négocier un projet de vie et ceux qualifiés “d’inaptes”. Il convient également de se demander comment les jeunes bénéficiaires du droit à l’intégration sociale de moins de 25 ans se comportent face à la nécessaire projection dans l’avenir, là où il est d’abord nécessaire de prendre ses repères dans le quotidien et faire face à de nouvelles responsabilités.

Les principes d’activation, de responsabilisation, de conditionnalité et de contrepartie à l’aide financière évoqués ci-dessus seraient, selon Sébastien AVANZO, chercheur en sciences sociales, liés à une montée en puissance de la notion de vulnérabilité (AVANZO, 2017). Cette notion renvoie à une faiblesse, une fragilité à laquelle l’individu peut être confronté et qui ne lui permettrait pas de faire face à une menace extérieure. La vulnérabilité pouvant prendre différentes formes comme la maladie, la perte d’un emploi ou le statut de bénéficiaire du revenu d’intégration de longue durée. Dans la cadre de l’état providence, cette notion renvoie au fait que chacun peut être blessé à un moment et qu’il est nécessaire d’y apporter une réponse collective. Le passage vers un état social actif amène à penser que si nous sommes tous vulnérables, seuls certains se trouvent blessés. La responsabilité de l’individu se trouve alors mise en évidence. La vulnérabilité appelle ainsi la responsabilité des individus derrière laquelle la responsabilité collective s’efface (MILBURN, 2013).

Nous retiendrons de cette évolution l’émergence de l’autonomisation et de la responsabilisation individuelle. Les différentes injonctions tendant à reporter la charge de leur insertion et de la gestion de soi sur les individus bénéficiaires du droit à l’intégration sociale.

Les institutions n'étant plus en charge d'apporter la solution mais de fournir les ressources afin de permettre à l'individu de trouver lui-même ou en lui la réponse.

S'il convient de s'interroger sur la responsabilisation accrue de l'individu et la logique de contrepartie qui l'accompagne comme partie signataire du contrat qu'est le PIIS, qu'en est-il du côté du travailleur social, autre partie au contrat ?

On ne peut imaginer une telle évolution dans l'aide sociale et la place du bénéficiaire sans s'interroger sur l'évolution du travail social. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux sont passés d'une logique d'assistance liée à l'état providence à une logique d'insertion où l'aide se trouve conditionnée à un projet individuel du bénéficiaire. L'autonomie du bénéficiaire devenant sujet légitime de l'action sociale : "C'est au nom de sa propre autonomie à conquérir par l'individu considéré déficient que la relation d'aide est motivée et énoncée comme accompagnement, soutien, ..." (FRANSSEN, 2003).

Bertrand RAVON dit que la professionnalité des travailleurs sociaux se trouve mise à rude épreuve car ils se trouvent confrontés à l'extension et l'imprécision des risques liés aux situations de vulnérabilité, aux aléas de la relation d'aide, à la singularisation des demandes et à la prolifération des procédures (RAVON, 2015).

Les travailleurs sociaux se trouvent confronter à l'injonction paradoxale, d'une part de mettre en œuvre la solidarité collective et d'assurer l'insertion et d'autre part, de contrôler en utilisant parfois la contrainte mais doit aussi être attentifs au respect des normes et de l'ordre social : "A des degrés divers selon la nature de leur travail, ils sont à la fois des "passeurs" et des "gardes-frontières" (FRANSSEN, 2003). En plus des injonctions d'intégration et d'activation des bénéficiaires faites aux travailleurs sociaux par le biais du cadre légal établi dans le paradigme de l'état social actif, ils se trouvent une nouvelle fois confrontés à cette injonction d'efficacité formulée dans le plan stratégique transversal (PST) imposés au CPAS depuis 2018 et la déclaration de politiques sociales communément établie par les pouvoirs politiques en place au conseil de l'action sociale.

Face aux normes et valeurs de la société qui évoluent mais aussi les besoins et attentes des publics ainsi que le cadre et les conditions de travail, le travailleur social voit évoluer sa fonction et se trouve, selon Abraham FRANSSEN, confronté à un changement dans son rapport aux finalités autonomisatrices inatteignables et paradoxales mais aussi à la nécessaire évolution de ses compétences, lesquelles se multiplient et se complexifient. Il doit aussi faire l'exercice de l'autorité face à l'utilisateur.

Le travailleur social voit ses rôles se multiplier passant d'accompagnateur à job coacher et à contrôleur. Le travailleur social a aussi vu, avec la mise en place du PIIS, une nécessité d'intégrer le bénéficiaire dans un projet et de déterminer si les objectifs de ce dernier répondent aux injonctions d'intégration des nouvelles politiques d'activation. Il doit ainsi surmonter la difficulté de favoriser l'émergence du projet sous contrainte.

Si le travailleur social doit contrôler la bonne réalisation des objectifs ou des actions mises en place pour les atteindre, il doit également apporter un accompagnement permettant au bénéficiaire de trouver et d'appréhender les ressources pour le mener à l'insertion, la mise à l'emploi demeurant l'objectif ultime laissant peu de place à d'autres finalités.

Quelle posture adopte le travailleur social notamment lors de la réalisation du PIIS ? Dans le code de déontologie des assistants sociaux de CPAS rédigé par la Fédération Wallonne des Assistants Sociaux de CPAS (FéWASC), on retrouve à l'article 1.10 "Conformément à ses missions, l'AS donne la priorité aux intérêts des personnes, groupes et collectivités pour lesquels il est amené à intervenir professionnellement et requiert toujours leur consentement". Il y a lieu de se demander comment le travailleur social se positionne afin d'y parvenir tout en faisant face aux injonctions faites par le biais des politiques d'activation. Est-il possible pour le travailleur social de prioriser l'intérêt de la personne et de répondre, dans le même temps, aux injonctions d'accompagnement et d'intégration qui lui sont faites ?

Le travailleur social semble confronté à la nécessité d'établir sa posture professionnelle entre l'accompagnement tel que vu par le politique et ainsi imposé aux professionnels qui doivent accompagner un public cible qui reçoit l'injonction d'être accompagné et l'accompagnement comme relation coopérative où les deux parties cheminent ensemble (MALEA, 2013). Pour créer cette relation et donner une dimension relationnelle à l'accompagnement qu'il apporte, le travailleur social doit être disponible, à l'écoute, être capable de mobiliser l'ouverture, s'accorder aux avancées du bénéficiaire. Mais la multiplication des procédures et la lourdeur administrative qu'impose certaines tâches lui permettent-elles d'investir cette dimension ?

Au-delà de la dimension relationnelle et de la dimension cognitive nécessitant une adaptation continue et une recherche incessante de savoirs de la part du travailleur social telles que les décrivent Bertrand RAVON et Pierre VIDAL-NAQUET, ce dernier se trouve confronter à la dimension éthique et à la définition du caractère acceptable ou non de l'action

face à la multidimensionnalité des problématiques et des individualités (RAVON – VIDAL NAQUET, 2015).

Situé entre les injonctions d'intégration et d'accompagnement qui lui sont faites et le bénéficiaire contraint à être accompagné... (vers la sortie ?), de quelle marge de manœuvre dispose le travailleur social ? Comment éprouve-t-il sa professionnalité ? Face au caractère linéaire du projet devant nécessairement mener à l'emploi, comment travailleur social et bénéficiaire peuvent-ils devenir parties prenantes et gagnantes au contrat ?

Face à ces nombreuses interrogations issues de l'exploration théorique et de terrain, mon souhait, à travers la recherche menée, était de questionner les pratiques des travailleurs sociaux de terrain en CPAS. Ce afin de comprendre la posture acquise face aux nombreuses injonctions et au public en constante évolution soumis à la charge de sa propre intégration. Face ou contre l'usure professionnelle, de quels outils se dote ou crée le travailleur social pour exercer sa fonction en accord avec les attentes de son milieu professionnel, les valeurs de la profession et ses valeurs personnelles ?

2. Méthodologie

Le point de départ de cette recherche se trouve au confluent, d'une part, de l'analyse du Plan stratégique transversal et de la déclaration de politiques sociales mettant en avant la nécessité d'activation des jeunes afin de les intégrer *in fine* sur le marché de l'emploi et, d'autre part, de l'exploitation des entretiens exploratoires menés auprès de différents chefs de service évoquant une usure professionnelle des travailleurs sociaux du CPAS d'une ville de taille moyenne recensant, en 2021, approximativement 1100 revenu d'intégration pour 21.000 habitants.

La question de départ issue des différentes réflexions conceptuelles dans le paradigme de l'état social actif et de la réalisation des entretiens exploratoires est la suivante :
“Comment les travailleurs sociaux chargés du suivi des jeunes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale âgés de 18 à 25 ans éprouvent ils leur professionnalité dans le paradigme de l'état social actif et des politiques d'activation ? ”

Le positionnement choisi pour effectuer cette recherche est constructiviste et s'inscrit dans une démarche empirico-inductive partant des données brutes, réelles et observables et allant vers l'explication de celles-ci. Le but est ainsi de comprendre “comment” les travailleurs font face au travail prescrit et la façon dont celui-ci impacte leur professionnalité

et la relation avec les bénéficiaires mais aussi de mettre en évidence le travail réel des acteurs de terrain en partant des données récoltées sur celui-ci.

Le choix a été fait de mobiliser des données qualitatives par la réalisation d'entretiens individuels semi-directifs. Pour réaliser ces entretiens, un guide d'entretien reprenant les thèmes a été réalisé en partant d'une approche narrative laissant au travailleur la possibilité de raconter son quotidien et sa pratique concrète allant vers une partie argumentative et réflexive proposée pour permettre au travailleur de réfléchir à cette pratique mais aussi au contexte d'activation et au cadre légal dans lequel il évolue. Le guide établi a permis de proposer des questions ouvertes et des relances permettant d'alimenter la discussion. Les thèmes choisis sont notamment la pratique quotidienne, les marges de manœuvre du travailleur, les relations établies avec le public, la hiérarchie et le pouvoir politique, le projet individualisé d'intégration sociale et la posture du travailleur social face à ses valeurs professionnelles et personnelles.

Le choix de n'évoquer le projet d'intégration sociale et les politiques d'activation qu'en fin d'entretien résidait dans le souhait de laisser la possibilité pour les intervenants de l'évoquer de manière spontanée et ainsi de se rendre compte de la place que ces éléments occupent dans la pratique des travailleurs sociaux rencontrés.

Concernant l'échantillon, l'équipe n'étant constituée que de travailleurs de sexe féminin, il n'a pas été permis d'hétérogénéité en la matière. Cependant, l'âge de travailleurs, le parcours et l'expérience professionnels ont permis de créer un échantillon hétérogène.

Pour mieux comprendre le contexte de cette recherche, il me paraît adéquat de me présenter brièvement. Je suis assistante sociale dans le CPAS dans lequel s'est déroulée cette recherche. J'ai entamé en septembre 2020, un cursus "Master en ingénierie et action sociales" qui nécessite la réalisation d'un stage sur lequel repose cet article faisant donc office de mémoire. Compte tenu de cette position et de l'objet de recherche, il était indispensable que je m'entoure de précautions déontologiques fermes auprès de la direction et de ma hiérarchie endossant également le rôle de référent de stage. Il a été convenu ce qui suit : - la non révélation de l'identité des personnes interviewées, - la non mise à disposition des enregistrements des entretiens exploratoires et de recherche et de tout le matériel nécessaire au décodage de ceux-ci, - l'unique remise des analyses horizontale et verticale telles qu'elles figurent dans cet article dont les contenus seront anonymisés.

Ma position de praticienne au sein de l'institution m'a bien entendu permis de contacter plus facilement les travailleurs que je souhaitais rencontrer. Il a été précisé à chacune les règles déontologiques établies et validées par la Direction à quelque échelon que ce soit. Au-delà de l'aspect déontologique essentiel de cette démarche, il s'agissait d'offrir un cadre le plus sécurisant possible afin de minimiser les biais de désirabilité sociale dans le chef des travailleurs rencontrés. Celles-ci pouvant être tentées de se présenter sur le meilleur jour possible en se positionnant comme elles imaginent que leur hiérarchie l'attend ou comme elles s'imaginent que je perçois leur travail et risquer ainsi de ne pas rendre compte de la réalité de leur pratique, des difficultés rencontrées et de leur façon d'y faire face.

L'enregistrement des entretiens afin de permettre une analyse thématique a également été sollicité tout en garantissant la destruction des bandes audios en fin de recherche.

Toujours dans le but de minimiser ces biais de désirabilité, le contexte lors de la passation de ces entretiens ainsi que le climat instauré furent prépondérants. Le lieu était sûr, aucune possibilité de nous entendre, l'entretien démarrait par des questions narratives propices à mettre en confiance l'interviewée. Je me dois aussi d'explicitier que je jouis d'une réputation d'intégrité auprès de mes collègues qui, me semble-t-il, a joué également dans l'expression authentique de leur vécu.

Au regard du temps dont je disposais pour mener à bien cette recherche ainsi que de la composition de l'équipe de la cellule travaillant au suivi des jeunes de 18 à 25 ans et des disponibilités des travailleurs, 5 entretiens individuels semi-directifs sur les 7 assistantes sociales que compte cette cellule ont pu être menés.

Au terme des entretiens, il a été procédé à la retranscription sur base des enregistrements réalisés. Après retranscription, une analyse thématique par codage a pu être réalisée et a ainsi permis d'identifier les thèmes évoqués dès la réalisation du guide d'entretien mais aussi de mettre en évidence des éléments que je n'avais pas envisagés.

Cette position de professionnelle-stagiaire-chercheuse au sein de l'institution qui m'emploie n'est donc pas dénuée de réflexions profondes sur la façon dont je pouvais être reçue mais ne peut non plus faire l'économie d'une réflexion plus personnelle sur cette posture que j'endosse.

Il convient de s'interroger notamment sur la neutralité de cette démarche de recherche eu égard à mon engagement professionnel sur le terrain de recherche. A ce sujet, deux camps

s'opposent. D'une part les "positivistes" affirmant la nécessité d'une parfaite neutralité du chercheur avec son terrain, d'autre part, la position constructiviste dans laquelle je me trouve s'appuie davantage sur le fait que "rien n'est donné, tout est construit" (BACHELARD, 1938) et évoque ainsi la neutralité éthique que doit avoir la recherche. Il s'agit dans ce cas de veiller à ce que des enjeux personnels ou des intérêts particuliers notamment liés à l'institution ne servent à la production de résultats spécifiques (BRASSEUR, 2012). Ayant conscience de cet aspect, bénéficiant d'une grande liberté laissée par l'institution dans l'établissement de la question de recherche et du guide d'entretien et n'ayant subi aucune incursion dans la réalisation ou l'analyse des entretiens, il m'a été permis de veiller à cette neutralité éthique.

Bien que cette question de neutralité lorsqu'il s'agit d'une recherche effectuée au sein même du milieu dans lequel on évolue soit importante et délicate, la connaissance du terrain et des travailleurs m'ont permis de pouvoir solliciter les personnes que je souhaitais interroger plus facilement mais aussi de permettre que ces dernières se trouvent plus aisément dans une situation de confiance susceptible de libérer la parole.

Engagée sur le terrain, ma connaissance de celui-ci et mon activité professionnelle n'ont pu qu'orienter la recherche par le souhait d'accéder à une meilleure compréhension de mon terrain et sans nul doute qu'une meilleure connaissance des pratiques de mes collègues de travail pourra s'avérer être une ressource pour ma propre pratique professionnelle. Je me situe ici dans ce que Catherine DE LAVERGNE définit comme une position de praticien-chercheur : "à ce titre, le praticien-chercheur se veut témoin, ou plus exactement "témoin des témoins", et son intention est de faire connaître "de l'intérieur" des acteurs et leur capacité d'innovation ordinaire, leur énergie pour dépasser et contourner les enfermements dont ils sont victimes sur leurs terrains quotidiens" (DE LAVERGNE, 2007).

Cette posture au-delà de provoquer "un flou conceptuel bien loin des préoccupations praxéologiques" (REULIER – GATE – LEVESQUE, 2011) m'amenant à davantage de réflexion sur ma façon de concevoir le travail social tel que je le pratique, implique plusieurs précautions méthodologiques. Afin de pouvoir afficher ma position de chercheur, j'ai choisi de réaliser les différents entretiens dans le bureau des travailleurs rencontrés. Cela permet ainsi à ces derniers de pouvoir parler de leur pratique dans le lieu où celle-ci s'opère mais également de quitter ma position de travailleur et de collègue affichée lorsque je me trouve moi-même placée derrière mon propre bureau.

Un autre moyen de veiller au respect de la méthodologie de la recherche en sciences sociales a été de faire appel à ce que DOLBEC et CLEMENT qualifie “d’ami critique”. “L’ami critique peut être un collègue ou un ami qui est intéressé par la recherche et qui accepte que le chercheur partage avec lui ses données et ses interprétations. L’ami critique s’engage à réagir à ce qui lui est présenté en posant des questions et en offrant son point de vue tout en restant le plus honnête possible” (DOLBEC – CLEMENT, 2000). Dans le cas présent, c’est ma collègue, également engagée dans la recherche effectuée dans le cadre du master en ingénierie et action sociales et identifiée comme telle par les travailleurs rencontrés et mon superviseur qui ont pu endosser ce rôle. La réflexion engagée grâce à cette pratique de “l’ami critique” m’a ainsi permis de prendre un recul nécessaire sur la recherche et les objectifs de cette dernière.

3. Résultats

Suite à la réalisation de l’analyse par codage, je vais ci-après proposer les résultats des entretiens réalisés dans une première analyse verticale, mettant en avant les réflexions et réponses de chacun de ceux-ci. Par la suite, j’apporterai une analyse horizontale dont le but est de mettre en avant convergences et divergences entre tous les entretiens réalisés.

Au regard de l’importance du matériau récolté grâce à la richesse du contenu apporté par les assistantes sociales rencontrées, je choisis de ne faire figurer dans l’analyse verticale qu’un des entretiens réalisés, ce afin de faciliter la lecture du présent article. Ne s’agissant pas de nier la qualité des réflexions apportées dans les autres entretiens, ceux-ci sont consultables en annexe.

3.1 Analyse verticale

Précisions que seul le public bénéficiaire semblant faire l’objet d’une réflexion plus importante des travailleurs sociaux font l’objet de cette analyse ; les NEET.

Au cours de cet entretien, l’assistante sociale explique le choix de sa profession par son intérêt pour les rapports humains. Elle définit son travail comme “un accompagnement au niveau social, administratif et idéalement au niveau socio-professionnel mais vu le manque de moyen qu’on a et le manque de temps...voilà c’est plus un accompagnement de manière générale” mais cite aussi l’importance des textes légaux notamment en matière de droit à l’intégration sociale : “ma pratique, c’est vraiment les textes légaux, les assimiler, jongler avec, les articuler et j’aime ça”. Elle évoque des tâches administratives de plus en plus

importantes dans la pratique au fur et à mesure des années et signale que le suivi réinsertion “passe un peu à la trappe” au profit des missions légales attribuées aux CPAS.

Face au public des jeunes, elle indique “être proche tout en gardant une distance mais ne pas les prendre de haut parce que sinon ça ne fonctionne pas” et être le plus transparente possible. Elle use du tutoiement après avoir obtenu l’accord du jeune et juge cela nécessaire pour ne pas adopter la position haute évoquée ci-avant : “je n’ai jamais eu le cas où on me tutoyait en retour, ils savent quelles sont les limites mais c’est important pour qu’ils se sentent en confiance”. Au-delà de la transparence et de la nécessaire évocation des droits et des devoirs du bénéficiaire, elle évoque la nécessité de savoir souligner les réussites et les progrès. Concernant l’attitude du public face au suivi, elle explique “ils se découragent très vite, si je leur demande de faire une démarche et qu’il n’y a pas de résultats rapides, ils se découragent...ils vivent au jour le jour et se projeter à la fin du mois est difficile alors se projeter dans l’avenir...”

Lorsqu’il s’agit de sa relation avec les pouvoirs politiques en place, elle évoque la nécessité de construire une argumentation basée sur les textes légaux afin d’appuyer ses propositions, si cela ne semble pas lui être un exercice difficile, elle signale qu’il est parfois nécessaire de prendre une position de défenseur et de “se battre pour ses dossiers”.

Par rapport à l’équipe et à sa hiérarchie directe, si des améliorations peuvent être apportées notamment en matière d’intervision pour questionner sa pratique mais aussi augmenter la cohésion ou de supervisions plus globales reposant sur les aspects légaux et sociaux de la situation, l’assistante sociale évoque des relations saines.

Dans la seconde partie de l’entretien, l’assistante sociale a pu proposer ses impressions et réflexions sur l’outil qu’est le PIIS mais aussi sur les concepts d’activation et de mobilisation. Elle commence ainsi par dire que “le législateur pense que sans le CPAS, ils ne font rien, ils ne sont pas intégrés, or les gens sont intégrés, ils ne nous ont pas attendu pour l’être” et poursuit en indiquant que selon elle, il convient “de trouver leur voie, une orientation mais que l’intégration ne porte pas que sur l’emploi ou la formation”. Elle émet ainsi qu’une des difficultés du travail d’insertion qu’on lui demande de réaliser est le “caractère linéaire du parcours d’intégration” ne tolérant presque que la mise à l’emploi reléguant ainsi l’insertion sociale, qu’elle juge nécessaire, au second plan. Il conviendrait ainsi “d’adapter l’autonomie là où, pour certains, ce sera dans un premier temps de se lever chaque matin, de payer ses factures et de savoir s’occuper de soi”. Si le concept de

mobilisation suppose des capacités qu'il "suffirait" d'activer, elle signale que "si tout le monde a des capacités, les capacités de certains sont toutes relatives" et ce d'autant plus lorsque l'on fait face à un jeune "qui a cumulé échec sur échec et dont l'environnement parental et familial est compliqué". Elle poursuit sur l'activation qui revêt, selon elle, un caractère péjoratif qui "ne place pas du tout la personne au centre de la relation puisque tout le monde doit rentrer dans les cases" là où l'on cherche "à faire rentrer un carré dans un rond".

Le PIIS quant à lui est davantage une obligation légale et administrative qu'un outil de travail et d'accompagnement. S'il est obligatoire de le réaliser ainsi que les évaluations périodiques, elle explique devoir très fréquemment proposer elle-même les objectifs à atteindre ce qui rend difficile l'implication et la projection du jeune : "moi clairement, le projet, c'est moi qui l'impose. Le législateur impose une co-construction, une négociation mais si on laisse faire, ils sont perdus. Le projet arrive beaucoup trop tôt dans la relation et le parcours avec le jeune, ils se connaissent peu et n'ont jamais exploré les possibilités qui s'offrent à eux". Au-delà du PIIS, d'autres outils comme le contrat article 60 devrait être pensé pour s'adapter aux jeunes et leur mettre le pied à l'étrier grâce à de petites périodes de travail afin d'accompagner le jeune dans le processus mais aussi identifier les difficultés au fur et à mesure de l'expérience pour pouvoir y travailler au moment où elle se présente.

Pour mieux vivre sa fonction au sein du CPAS, elle émet la nécessité de ramener l'accompagnement au cœur de sa pratique. Cet accompagnement se devrait d'être un soutien dans tous les aspects de la situation du jeune afin de permettre une approche plus globale et de s'approcher "de ce que le jeune veut, ce dont il a besoin et non pas ce que le CPAS ou le législateur imagine pour lui". Une approche préventive mais surtout éducative pour "changer la relation avec le jeune parce que là, notre mission première c'est le contrôle : le contrôle de l'utilisation des deniers publics, le contrôle de la situation".

Elle évoque enfin que si elle ne se sent pas usée par sa profession, la lourdeur administrative, l'absence d'évolution possible ressentie au sein de son institution, le sentiment qu'elle a de ne pas pouvoir proposer de nouveaux projets eu égard au manque de moyens humains et financiers contribuent à son essoufflement. Quand il s'agit d'identifier les changements nécessaires, elle cite une meilleure exploitation du réseau, davantage d'intervision au sein de l'équipe et la possibilité de créer, d'imaginer des outils fonctionnels adaptés aux jeunes.

3.2 Analyse horizontale

L'accompagnement/la bureaucratisation

Tant les motivations à exercer ce métier que la représentation qu'elles ont de leur travail en lien avec les missions du service, les poussent à mettre en avant l'accompagnement comme le processus nécessaire pour venir en aide à ce jeune public. Or, toutes constatent un accroissement de la charge administrative et, même si elle est inhérente à la fonction d'une assistante sociale en CPAS, elles vivent cet accroissement au détriment de cet accompagnement dont elles ne perçoivent pas toujours le réel intérêt : « cela remplit des fardes » !

L'accompagnement des jeunes/l'accompagnement des travailleurs = même combat ?

Les assistantes sociales rencontrées semblent ainsi être elles-mêmes en mal d'accompagnement au même titre que les jeunes qu'elles suivent. Elles évoquent une certaine solitude dans la gestion des situations y compris les plus compliquées les amenant toutes à identifier la supervision et l'intervision comme nécessaires. Si elles semblent apprécier les marges de liberté qu'offrent leur fonction, elles émettent le souhait d'être mieux accompagnées dans leur processus d'accompagnement. On peut déceler une attente vis-à-vis de la hiérarchie mais aussi des collègues du service voire d'autres services.

L'accompagnement : une méthodologie ?

La plupart des assistantes sociales évoquent clairement un manque d'outils méthodologiques ou, tout du moins, une insuffisante voire une mauvaise utilisation d'un de ces outils, le bilan de compétences. L'intervision entre collègues du service adossée à une formation semblent apparaître comme propices à en améliorer son utilisation.

Le travail en réseau, même s'il est parfois perçu comme pouvant pallier le manque de temps à consacrer à l'accompagnement, mériterait, lui-aussi d'être développé. Les problèmes complexes gagneraient à être rencontrés par un réseau de professionnels mieux connectés, à condition cependant, de pouvoir améliorer aussi la qualité de la transition auprès d'une autre collègue d'un autre service. Accompagner prendrait son sens premier, à savoir, mener physiquement le bénéficiaire auprès de la collègue et trianguler. Cette dimension physique apparaît même nécessaire pour des gestes quotidiens et constitutifs d'une relation qui se crée au service de l'identification des besoins mais aussi, comme il nous a été souvent rapporté, au service de l'estime de soi.

Une assistante sociale évoque aussi le travail de groupe comme potentiellement intéressant pour l'accompagnement de cette population.

Le PIIS, un outil méthodologique ou administratif ?

Il semble y avoir un rejet majeur du PIIS en tant qu'outil méthodologique opérationnel. Ce PIIS serait vécu comme une obligation liée à la procédure et répondrait plutôt aux attentes du législateur qu'à celles du bénéficiaire qui, au moment prévu pour son élaboration (dans les 3 premiers mois) éprouve des difficultés à se projeter. A tout le moins, ce PIIS arriverait trop tôt dans le suivi effectué avec le jeune. Dans de nombreuses situations, en tout cas les plus problématiques, au vu de cette difficulté à se projeter, le travail sur la relation naissante et un accompagnement singulier pour faire émerger les besoins et envies paraissent un préalable incontournable pour ces assistantes sociales en charge de remplir ces PIIS. La temporalité de ces jeunes ne correspondrait pas à celle de l'institution.

Qui sont ces jeunes ?

Toutes évoquent des jeunes au parcours de vie souvent très compliqué, au présent et dans le passé ; instabilités familiales, scolaires, de logement et autres formes de négligences voire de maltraitements qui ont miné et qui minent encore leur estime de soi.

Installés dans des pratiques de « survie », leur horizon semble restreint à quelques jours voire à la fin du mois. Ils n'ont pas toujours les codes ni les modèles pour intégrer les normes imposées par la société actuelle et, en ce qui concerne la cellule jeune dont l'objectif affirmé est l'insertion socioprofessionnelle, les comportements et autres habilités nécessaires pour accéder à l'emploi. « Pour certains, se lever à l'heure, n'est pas acquis, cela relève de l'apprentissage, l'assistante sociale va jusqu'à téléphoner au jeune pour être sûre qu'il ne ratera pas son rendez-vous ». Cela peut paraître excessif mais évoque à quel point certains jeunes sont éloignés du marché de l'emploi mais aussi que pour de nombreux autres jeunes, maman et papa pourraient jouer ce rôle. Cette anecdote recèle le désarroi du faible réseau de soutien dans l'accompagnement des gestes à poser pour se conformer aux attentes.

Pour ces assistantes sociales, il serait nécessaire d'entreprendre un travail de résilience pour surmonter ces difficultés, notamment leur manque de projection.

Il est intéressant de constater que certaines soulignent que ces jeunes n'attendent pas le CPAS pour s'intégrer. Leur rapport à la « survie » repose aussi sur un réseau amical, familial même bancal et sur un rapport au travail plutôt régi par de petits coups de mains à

gauche et à droite ou des petits services et autres combines qui s'apparentent à du travail au noir ou encore des pratiques bien plus illicites (trafics en tous genres dont le deal). Certes, ces mécanismes participent à leur intégration mais semblent parfois d'autant plus les éloigner des attentes institutionnelles en matière d'intégration.

Rapport au pouvoir ?

Toutes ont l'air conscientes de la nécessité de construire une argumentation solide et respectueuse des législations en vigueur lors de la présentation de « leurs dossiers » à l'organe décisionnel du CPAS. Cependant, ces dispositifs législatifs relayés par l'institution ne tiendraient pas toujours compte de la spécificité du public. L'analyse des discours tend à montrer la nécessité de parfois omettre des éléments ou tordre la réalité pour tenter de faire concilier besoins des bénéficiaires et exigences légales. L'écart entre ces deux pôles semblent peser sur la réalisation de leur travail. Majoritairement, les interviewées reconnaissent que la discussion avec les instances politiques est possible mais la plupart d'entre elles se trouvent heurtées lorsque la notion de mérite, au regard des actions passées et présentes des bénéficiaires, intègre le débat et le processus décisionnel. D'ailleurs, elles lient notamment ce refus ou le rejet de la méritocratie comme élément justifiant les contorsions à mettre en œuvre pour concilier les deux pôles évoqués.

Vous avez dit « activation » ?

L'analyse horizontale de chaque entretien laisse apparaître une critique du « tous pareils », du « tous capables » et du « tous égaux » face à ce travail d'activation. Ce principe ne répondrait pas à une compréhension fine de la population bénéficiaire.

A l'inverse, elles sembleraient plutôt tenter par une reconnaissance d'autres principes liés à certaines actions ; tâtonner, prendre du temps, singulariser l'accompagnement, offrir la possibilité d'échouer.

Cette activation semblerait gagner à ne pas être uniquement orientée vers le socioprofessionnel et à être adaptée à chacun en fonction de son parcours et de ses capacités présentes ou à venir à se projeter. Cette activation semble questionnée : Au service de qui ? Dans quel but ? Serait-ce pour faire sortir les jeunes du dispositif et ne plus dépendre du CPAS ou réellement pour faire émerger leurs besoins et tenter d'y répondre ?

Comme processus d'accompagnement lié à une activation plus en phase avec le rythme de ces jeunes, elles envisagent toutes des pistes de solutions comme la réforme de

l'utilisation de l'article 60 au sein du service qui serait plutôt pensée comme une succession de stages propices à une formation mais aussi à découvrir des secteurs d'activités.

Le travail collectif apparaît comme une méthodologie pertinente qu'il convient de mieux définir.

Et le sens dans tout cela ?

Les assistantes sociales semblent louvoyer dans ces différents types d'épreuves qui, mêmes si elles n'entament pas leur désir de venir en aide, contribuent à générer un sentiment de lassitude lié à la bureaucratisation, la finalité du travail, le rapport à l'autre et la non-possibilité de mener l'accompagnement qui leur paraît judicieux.

Elles convergent toutes vers la nécessité de réfléchir et de mettre en commun leur pratique afin de parvenir à peut-être identifier des projets et actions mieux adaptés au public.

4. Discussion

Le manque de moyens que toutes les personnes interviewées évoquent est un discours tellement convenu car présent dans pratiquement tous les services sociaux, qu'il en devient banal voire banalisé, « Ah ces assistantes sociales, comme elles aiment se plaindre ! ». Mais cette assistante sociale, est-elle une éternelle insatisfaite ou cherche-t-elle "juste" à manifester sa désapprobation par rapport à la violence des rapports sociaux qu'elle subit et fait subir ?

Les entretiens réalisés semblent détenir une dimension politique liée au passage d'un état social à un état social actif modifiant la place du bénéficiaire et par conséquent la pratique des travailleurs sociaux. L'assistante sociale dans la cellule « jeunes » est au bout de l'entonnoir.

Confrontées à ces jeunes en errance qu'il convient d'activer et d'intégrer à la société, dénommés « NEET », signifiant "Not in Education, Employment or Training" regroupant ainsi les personnes inactives qui ne travaillent pas et ne suivent ni enseignement, ni formation, elles seraient embarrassées de ne pas les qualifier comme étant aussi des « produits » de notre société. Société où l'on observe une montée des précarités touchant même des catégories de personnes inconnues des CPAS auparavant telle celle des travailleurs pauvres, où le montant même du revenu d'intégration se situe en-dessous du seuil de pauvreté et où la complexification du marché de l'emploi rend son accès compliqué pour ces jeunes.

Que peut faire l'assistante sociale, seule face à ces phénomènes incarnés par ce jeune déboussolé, passant d'échecs scolaires en modèles de famille instables et, malgré tout nourri de rêves fous vendus par des magazines, des stars de foot ou des gagnants de l'« euromillion » ? Cette responsabilité collective implique bien sûr des choix politiques qui gagneraient à être posés en amont et tenteraient d'éviter de produire ces cohortes de jeunes égarés.

Le constat est là, ce ne sont pas des statistiques mais des êtres de chair et d'os. Quels moyens accorde-t-on aux travailleurs de première ligne pour tenter de prendre en charge cette misère ? Comment ces assistantes sociales font-elles face aux injonctions d'activation qui leur sont faites ? Le seul poids de l'activation doit-il reposer sur la volonté du bénéficiaire en écartant la responsabilité de l'Etat ? : “Inciter les clients (et non plus les bénéficiaires) à s'activer, qu'ils deviennent acteurs de leur vie et de leur projet pouvait trouver un certain écho si, parallèlement, l'Etat avait pu trouver les compromis nécessaires pour dégager les fonds indispensables aux dispositifs sociaux permettant l'intégration de ces personnes” (MAES, 2011). N'assiste-t-on pas à la sur-responsabilisation voire à la culpabilisation de ces jeunes ? On ne choisit pas ses conditions de vie, tout du moins, l'environnement où l'on vient au monde. Les facteurs qui influent sur cet environnement peuvent parfois s'avérer peu indulgents pour ces jeunes qui, par ailleurs, ne seraient pas toujours perçus comme suffisamment méritants pour bénéficier de l'aide.

L'idée n'est pas de sombrer dans un certain fatalisme. Il en revient aussi au jeune de trouver les ressorts pour identifier et tenter d'aller vers ce qu'il souhaite. Lui donne-t-on toujours le temps nécessaire à cette reconnaissance et notamment à l'acceptation de ses limites ? Se sent-il permis de vivre ses égarements, ses tâtonnements, ses essais-erreurs propices aussi à travailler ses capacités à se projeter et expérimenter les moyens nécessaires à la réussite de son entreprise ? Un projet authentique éclot quand la personne arrive déjà à sortir de ce qu'il croit qu'on attend de lui. Cette authenticité est le ferment de la réussite mais elle ne se décrète pas, elle mûrit.

Avec l'émergence des politiques d'activation “nous serions désormais entrés dans une société du travail permanent des individus sur leur propres comportements et sur eux-mêmes. Tendanciellement vers l'autonomie, ceux-ci se chercheraient à travers des épreuves sans fin d'activation et de construction de soi” (VRANCKEN, 2006). Le bénéficiaire se doit ainsi de trouver en lui les ressources et de produire son futur. Ainsi confronté au nécessaire “travail

sur soi”, il se doit de pouvoir se réapproprier son passé, le raconter et s’en servir pour construire son projet d’avenir. Dans ce processus, l’assistante sociale se doit d’accompagner l’individu dans ce travail sur soi, accompagnement qui ne semble pas toujours possible du fait d’une certaine bureaucratisation qui n’épargne pas toujours cette professionnelle, qui est elle-même invitée à trouver en elle les ressources et les “trucs” pour libérer la parole, travailler les capacités et responsabiliser le bénéficiaire.

Une professionnelle d’autant moins épargnée qu’elle exprime clairement que ce processus louvoie entre réelle aide à l’émergence du désir de l’autre et nécessaire réponse à la commande institutionnelle en ayant conscience de réactiver certaines souffrances ou en mettant en évidence ce que le bénéficiaire aurait dû faire ou ne pas faire pour améliorer sa situation. Les assistantes sociales semblent ainsi éprouvées par ce sentiment de devoir prouver le comportement “méritocratique” cher aux yeux des instances décisionnelles qui, s’il n’est pas systématique, les obligent à cet exercice moral, parfois périlleux, de trancher entre les “bons” et les “mauvais” pauvres alors qu’auparavant elles devaient prendre position sur une obtention d’un droit lié à des critères résiduels objectivables.

Pour y faire face et ne pas se sentir complices d’un système qui renforcerait les exclusions, elles mettent toutes en évidence la nécessité, à nouveau, de bien penser son argumentation avec peut-être le poids de ne pas trouver les mots audibles par les instances décisionnelles.

Le besoin d’accompagnement évoqué par les assistantes sociales interrogées s’inscrit clairement dans le souhait pour ces dernières de voir le bénéficiaire et ses besoins replacés au centre de l’intervention face aux politiques sociales parfois « surresponsabilisantes » et moralisatrices. Mais, de quel accompagnement s’agit-il ?

Guy LE BOUËDEC, enseignant-chercheur, identifie trois processus dans les pratiques d’accompagnement : accueillir et écouter l’autre, l’aider à discerner et à délibérer, cheminer à ses côtés avec sollicitude (LE BOUËDEC, 2001). La posture d’accompagnateur que prendrait ainsi l’assistante sociale consisterait à se mettre à l’écoute du jeune et créer un espace de confiance afin de lui permettre de cheminer et de prendre ses propres décisions (MICHEL, 2013). La sollicitude évoquée signifiant qu’il appartient à l’assistante sociale de “dévouer tous les pièges, toutes les manipulations pour remettre au centre des pratiques humaines une notion qui veut dire à la fois soin, attention, souci et préoccupations des autres, responsabilité” (BRUGERE, 2008) nous ramène à l’importance que semblent accorder les

assistantes sociales à ne pas verser dans un jugement “méritocratique” et de continuer à veiller aux intérêts du jeune quel que soit son parcours et son projet.

Cette posture au service du jeune repose sur des capacités spécifiques, à savoir, l’acceptation de l’autre, reconnaître la vulnérabilité de l’être humain et son engagement dans le processus et avoir la volonté de montrer et de dire (MICHEL, 2013). Il paraît également important de veiller à plusieurs paradoxes que recouvre la notion d’accompagnement. En effet, si le travailleur social se doit de ne pas aborder la relation en position de domination, on ne peut que constater que les positions sociales sont bien différentes ; l’un disposant d’une autorité institutionnelle, l’autre n’étant “que” le demandeur. Le travail individualisé devant se réaliser par l’accompagnement, s’il vise l’autonomie de la personne, pallie aussi la solitude de cette dernière entraînant une forme de dépendance.

La détermination de la finalité peut s’avérer paradoxale. Les assistantes sociales interrogées se montrent critiques vis-à-vis de l’obligatoire orientation socioprofessionnelle qui empêche parfois de déterminer le but adéquat à la situation. Il conviendrait peut-être de penser un accompagnement s’inscrivant dans une “logique d’intégrabilité comme capacité à prendre socialement place en tant que sujet constitué et responsable plutôt que d’intégration” (MICHEL, 2013). En accompagnant le jeune et en l’amenant à participer à la mesure de ses possibilités et en tenant compte de ses désirs, de sa sensibilité et de ses affects, l’accompagnement se veut être un travail avec autrui et non pas sur autrui. Les difficultés éprouvées par ces jeunes se trouvent à bien d’autres niveaux que celui de l’insertion socioprofessionnelle : la gestion d’un budget, le soin de soi, l’entretien du logement, les conflits familiaux, la solitude, ...etc. Ils paraissent essentiels à prendre en compte pour sortir d’une logique uniquement “rationnelle” où il convient d’insérer “selon le modèle dominant”. Les assistantes sociales se situent ainsi également dans une logique “engagée” où elles se placent aux côtés de la personne et tentent de favoriser ce mieux-être (BELBEZE, 2009).

L’accompagnement, avec ses apports mais aussi ses paradoxes auxquels doit veiller l’assistante sociale constituerait ainsi une praxis, acquise par l’expérience et constituée autant de savoirs que de savoir-faire et de postures à adopter et définie par Cornelius CASTORIADIS comme “ce faire dans lequel l’autre ou les autres sont visés comme êtres autonomes et considérés comme l’agent essentiel du développement de leur propre autonomie” (CASTORIADIS, 1999). Cet accompagnement centré sur les jeunes ne peut

ignorer les rythmes différents qui les animent et obligent à penser l'action dans la durée, les temporalités institutionnelles et individuelles ne paraissent pas toujours conciliables.

Une délicate gestion des émotions, du temps, des moyens, des processus d'activation, des procédures administratives, des exigences législatives, des injonctions moralisatrices et des manquements méthodologiques semblent définir une certaine usure des assistantes sociales évoquée lors des entretiens. Cette usure se nourrit d'une atteinte au sens ou à l'absence de sens donnée à sa pratique.

Sous un autre angle, l'assistante sociale serait donc impactée par une saturation d'injonctions émanant de toutes parts, l'incertitude face à la singularité des situations et des personnes, l'accroissement des procédures et des normes agrandissant sans cesse l'écart entre le travail prescrit, ce que l'on attend d'elle et la façon dont elle parvient à y faire face, et le travail réel. Pour Bertrand RAVON, l'exposition dans le cadre de la relation d'aide n'y est pas étrangère : "perméable à la singularité des situations, contraints de mobiliser leurs ressources personnelles pour agir, les intervenants sociaux sont particulièrement exposés dans leur travail : sans cesse, ils ont à payer de leur personne" (RAVON, 2009).

Toujours selon Bertrand RAVON, cette usure s'expliquerait aussi par ce qu'il nomme « les épreuves de professionnalité ». Ces épreuves devant être entendues "au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à y faire face" (RAVON, 2009) et professionnalité comme "la façon concrète d'exercer mais aussi la capacité issue de l'expérience de respecter les règles du métier ou de les transgresser afin de s'adapter aux situations" (RAVON, 2018). Dans plusieurs de ses publications, il reprend plus particulièrement les épreuves émotionnelles, organisationnelles et politico-éthiques qui semblent faire écho aux propos recueillis.

La charge émotionnelle liée à la nécessité de créer une relation de confiance capable de soutenir les capacités du jeune mais aussi susceptible de réactiver d'anciennes blessures tout en répondant à des injonctions d'intégration professionnelle, pas toujours en phase ni avec le rythme de ce jeune ni avec son désir authentique qu'il ignore parfois, est indéniable. Quelle bonne distance ou bonne proximité semble appropriée ? Comment affronter le sentiment d'injustice lorsque le jeune semble être considéré seul responsable de sa situation ? Le sentiment d'impuissance quand la charge administrative empiète sur l'accompagnement ? Le sentiment d'absurdité quand on peine à trouver sens à ce que l'on fait ? L'implication

tellement essentielle à une certaine pratique de l'accompagnement n'est-elle pas aussi potentiellement source de souffrance émotionnelle dans pareil contexte ?

Les épreuves organisationnelles seraient liées directement à l'organisation soumettant les travailleurs sociaux à de nombreuses pressions que sont l'optimisation des coûts, la flexibilisation du travail, la prolifération des procédures, une augmentation de la charge de travail et des évaluations faites davantage sur les flux d'entrée des usagers que sur la rencontre de leurs attentes. L'analyse des discours de ces assistantes sociales montre une compréhension des mécanismes qui influent sur les règles organisationnelles édictées par le CPAS, qui, lui aussi, par l'entremise de ses organes décisionnels, doit répondre aux injonctions liées à la législation encadrant le droit à l'intégration sociale et au PIIS. Cette institution doit, elle-aussi, toujours faire plus avec moins de moyens. La territorialisation qui voit l'Etat Fédéral se départir de compétences au profit des Régions, des Communautés et en matière de CPAS, des Communes est profondément inique. Les Communes les plus pauvres qui comptent forcément, en leur sein, les populations les plus pauvres sont dans l'obligation de participer avec leurs deniers, au coût des revenus d'intégration et autres frais inhérents aux politiques sociales dévolues au CPAS.

Mieux vaut être pauvre et peut-être assistante sociale dans une Commune riche !

Cette territorialisation se voit renforcée par une multiplication des procédures qui percolent jusqu'aux assistantes sociales et qui voient leur charge s'accroître à géométrie variable selon la Commune d'implantation du CPAS. Dans certaines grandes Villes, le bénéficiaire, y compris le jeune qui nous occupe, devient un dossier que l'on ouvre au bout de 3 mois plus pour coller aux procédures que pour mener l'accompagnement qui n'est plus de l'ordre de l'insatisfaisant mais qui relève du registre de l'impossible. Perte de sens ?

L'épreuve politico-éthique s'inscrit, quant à elle, là où il est demandé à l'assistante sociale de "maintenir l'objectif propre à l'état providence d'égalisation des conditions, tout en favorisant la logique néolibérale d'activation des parcours" (RAVON, 2018). Conflit de loyauté entre valeurs intrinsèques de la profession d'assistante sociale s'incarnant dans la représentation d'un bénéficiaire au centre de la relation et perçu comme un être de Droit et la réponse aux injonctions institutionnelles souvent relais des politiques sociales d'activation. L'assistante sociale, longtemps identifiée comme un agent travaillant à protéger les plus faibles, se questionne à présent sur les mécanismes d'exclusion auxquels elle se voit apparentée.

Cette usure ne semble pas remettre en question le travail et les motivations qui les ont poussés à s’y engager mais plutôt le contexte, les conditions de travail et, comme corollaire, la perte de sens.

Les enjeux et autres problématiques identifiées dans cette recherche dépassent les murs d’un CPAS et gagnent, comme lors des conférences des CPAS, à être mutualisés pour être dénoncés et tenter d’infléchir les politiques sociales et les mécanismes discriminant qu’elles portent en elles et qui inexorablement retombent sur les assistantes sociales.

L’identification de ces épreuves de professionnalité n’est pas pour autant inutile puisqu’elle permet, malgré tout, une réflexion et de potentielles mises en action. Sur le plan personnel, sources de remise en question, elles s’avèrent aussi extrêmement valorisantes lorsqu’elles procurent la joie de les avoir franchies, ne serait-ce que partiellement, notamment grâce à l’auto-mandat que Bertrand Ravon décrit comme le fait de “s’écarter du mandat prescrit pour s’attribuer un mandat adapté aux circonstances” (RAVON, 2018). Dans ce cas-ci, l’auto-mandat se caractérise par les décisions que prennent les assistantes sociales pour affronter l’écart entre le travail prescrit et le travail réel, par la façon d’accueillir, d’évaluer, d’utiliser le PIIS, de présenter les situations et de faire face à la charge administrative.

Sur un plan collectif, ces assistantes sociales évoquent ce besoin d’instaurer des intervisions que Florent CHAMPY associe à une pratique prudente (CHAMPY, 2011) indispensable pour faire face à la singularité des individus, des situations et à la nécessaire adaptation des travailleurs sociaux. Les intervisions seraient donc le moyen de formaliser les échanges et les délibérations nécessaires à la prise de décision face aux situations singulières et difficiles. Ces intervisions doivent permettre de penser ensemble les problèmes auxquels elles sont confrontées et de les analyser conjointement pour peut-être en arriver, grâce à l’expérience des pairs, à construire des solutions, à les mettre en œuvre sous la forme d’essais à évaluer tout en acceptant les risques d’erreurs potentiels ; instaurer le règne du tâtonnement.

Le principe de la supervision pourrait permettre de penser avec les autorités décisionnelles voire son représentant, les hiatus identifiés dans les relations au pouvoir, les analyser mutuellement pour peut-être repenser dans un cadre établi, ces relations au pouvoir. Il s’agirait de profiter du climat plutôt positif et de la reconnaissance par l’ensemble des interviewées de la possibilité de dialoguer. Cette introduction permettrait peut-être d’aboutir à sortir d’un certain isolement l’assistante sociale et à l’accompagner dans l’orientation qu’elle souhaite donner à son accompagnement.

Cette recherche révèle aussi que si la définition de l'accompagnement comme outil méthodologique paraît essentielle, elle gagne à être collectivisée. Il serait aussi précieux que l'équipe s'en saisisse pour requestionner ses pratiques et donner sens à son travail.

Peut-être que les assistantes sociales n'aiment pas juste se plaindre ?

Elles ont aussi des idées pour faire face à ce qui leur paraît comme devant être remis en question. Repenser les outils existants que sont le bilan socio-professionnel et l'article 60 ou proposer une approche collective là où le suivi individuel ne suffit pas, sont des solutions qu'elles avancent pour accompagner les jeunes bénéficiaires du droit à l'intégration sociale.

L'utilisation du contrat article 60 non pas comme instrument de passage d'une caisse à l'autre, mais comme dispositif de découverte et de formation à la vie professionnelle, paraît cohérent.

Une approche collective devrait, quant à elle, permettre au bénéficiaire de travailler des dimensions liées à son processus de socialisation qu'il est impossible de travailler individuellement. La coanimation de certaines séances permettrait aussi à l'assistante sociale de sortir, à certains moments, de son isolement, favorisant ainsi la coopération entre les pairs.

Si toutes évoquent une marge de manœuvre appréciable dans la gestion quotidienne de leurs tâches, plusieurs soulignent la nécessité de pouvoir se projeter afin de bénéficier d'un second souffle, d'un renouveau nécessaire face au caractère répétitif de leur intervention. Cette mutualisation les aiderait quelque peu à réenchanter leur travail et leur rapport à l'autre.

Bibliographie

- Avanzo, S. (2017). Aide sociale et contrepartie : analyse sous l'angle de la vulnérabilité. *Les Politiques Sociales*, n° 1–2(1), 68 80. <https://doi.org/10.3917/lps.171.0068>
- Belbèze, I. (2009). Être travailleur social et accompagner les jeunes en errance. *Empan*, n°74(2), 73 77. <https://doi.org/10.3917/empa.074.0073>
- Brasseur, M. (2012). L'interaction du chercheur avec son terrain en recherche-action : deux cas d'accompagnement individuel des managers. *Recherches en Sciences de Gestion*, N° 89(2), 103-118. <https://doi.org/10.3917/resg.089.0101>
- Champy, F. (2017). *Décrire des activités prudentielles pour aider à les réhabiliter ? Enjeux théoriques et pratiques d'enquêtes qualitatives sur la prise en charge de malades précaires dans les permanences d'accès aux soins de santé en France*. Recherche qualitative. Consulté le 3 février 2022, à l'adresse [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero36\(2\)/rq-36-2-champy.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero36(2)/rq-36-2-champy.pdf)
- Congrès international de l'AFIRSE (Éd.). (2011). *Défis d'une posture de praticien-chercheur en sciences de l'éducation*. <https://recherche.uco.fr/sites/default/files/fichiersbibliographiques/fichier-1157-515.pdf>
- De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 3, 28-43.
- Dumont, D. (2013). *Du minimex au droit à l'intégration sociale : beaucoup de bruit pour rien ?* ULB. Consulté le 3 février 2022, à l'adresse <https://dipot.ulb.ac.be/dspace/bitstream/2013/121522/1/Minimex.pdf>
- Franssen, A. (2008). L'état social actif : une reformulation du contrat social ? Dans *Le contrat social dans un monde globalisé* (Vol. 33, p. 99 122). Guy Bajoit.
- Franssen, A. (2016). To PIIS or not to PIIS ? Les injonctions paradoxales à l'autonomie. *L'observatoire*, 1(88), 51 56. <http://hdl.handle.net/2078.3/177132>
- Franssen, A., van Dooren, G., Kuppens, J., Struyven, L., & Druetz, J. (2013). Les ambivalences de l'"activation sociale". *Pauvreté en Belgique 2013. Annuaire 2013*, 205 226.
- Kozłowski, G., & Goldmann, S. (2012). *Retour critique sur l'État social actif*. Collectif formation société - ep. Consulté le 3 février 2022, à l'adresse <https://ep.cfsasbl.be/Retour-critique-sur-l-Etat-social-actif>
- Le Bouëdec, G., du Crest, A., Stahl, R., & Pasquier, L. (2001). *L'accompagnement en éducation et formation. Un projet impossible ?* L'harmattan.
- Maela, P. (2009). L'accompagnement dans le champ professionnel. *Savoirs*, n° 20(2), 11 63. <https://doi.org/10.3917/savo.020.0011>
- Maela, P. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. *Recherche en soins infirmiers*, N° 110(3), 13 20. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>
- MAES, P. (2011). *Le réenchantement du social*. Du Cefal.
- Michel, F. (2009). Quand s'activer devient la contrepartie du revenu d'assistance. Étude du Revenu d'intégration sociale (RIS) belge. *Lien social et Politiques*, 61, 37 48. <https://doi.org/10.7202/038467ar>

- Michel, M. (2013). De l'éducation à l'accompagnement, quelles questions pour le travail social ? *Vie sociale*, 4(4), 177-190.
- Poussart, M.-S. (2021, juin). *La santé des assistants sociaux au regard de la précarité des usagers* (Mémoire Master en sciences du travail, à finalité approfondie).
- Ravon, B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, n° 152(2), 60-68. <https://doi.org/10.3917/inso.152.0060>
- Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.5363>
- Ravon, B., & Vidal-Naquet, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, N° 67(1), 74-81. <https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0074>
- Tourrilhes, C. (2009). Du travail social à l'insertion : la fin d'un mythe. *Le sociographe*, n° 30(3), 40-50. <https://doi.org/10.3917/graph.030.0040>
- Trindade-Chadeau, A. (2012). De l'accompagnement social, professionnel, global. *Cahiers de l'action*, 37(3), 65. <https://doi.org/10.3917/cact.037.0065>
- Trindade-Chadeau, A. (2013). Méthodes et outils pour accompagner l'insertion professionnelle des jeunes. *Cahiers de l'action*, 37, 55-64. <https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2012-3-page-55.htm>
- Vrancken, D. (2012). Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat. *Pensée plurielle*, n° 30-31(2), 27-36. <https://doi.org/10.3917/pp.030.0025>
- Vrancken, D., & Mezzena, S. (2019, 14 juin). *De l'évidence à la prudence dans l'intervention sociale*. orbi.uliege. Consulté le 3 février 2022, à l'adresse <https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/250500/1/EvidPrud.pdf>

Annexes

Entretien 2 :

Lors de cet entretien, on retrouve le souhait d'aider la personne lorsque l'on évoque le choix de sa profession. Si ce qu'elle préfère c'est recevoir et être en contact avec les jeunes, elle définit ses missions comme étant principalement la réalisation d'enquêtes sociales et l'accompagnement des jeunes. Elle explique "ne pas avoir l'impression de travailler pour la personne puisque c'est une relation un peu contrainte même si c'est pour l'aider". Lorsqu'il s'agit de se définir comme assistante sociale, elle révèle qu'il est important pour elle de veiller à ne pas adopter de position haute et de rester vigilante "à la position de sauveur" qu'elle pourrait être tentée d'adopter.

Face au public, elle use également du tutoiement sans familiarité et de l'humour pour aborder le public et instaurer une relation de confiance. Elle accorde une importance au fait d'être transparente sur les droits et les devoirs mais aussi sur les conséquences du comportement de certains jeunes face au suivi. Si elle explique clairement les démarches à faire et les documents à transmettre au CPAS, elle se retranche derrière la législation pour l'expliquer et dit "que c'est la législation qui prévoit ça et qu'il faut faire avec". Selon elle, il est "important de valoriser les jeunes parce que parfois il y a un parcours de vie très compliqué, ils n'ont parfois pas eu de figure parentale donc il est important de mettre un cadre tout en étant à l'écoute et bienveillante".

Par rapport au pouvoir politique en place actuellement, elle évoque avoir "l'impression que c'est parfois au mérite et que la situation professionnelle ou d'étudiant du jeune est plus importante que sa situation familiale". Pour faire face à cet aspect, elle sait qu'il est important de construire une argumentation forte et admet devoir choisir certains éléments à mettre en évidence oralement parce qu'elle sait que d'autres desserviront la personne.

Une nouvelle fois, les relations entre collègues et avec la hiérarchie ne sont pas vécues de manière négative mais elle nuance ses propos en précisant que les réunions et les interventions lui manquent dans sa pratique quotidienne. Le but de ces dernières serait de pouvoir discuter des situations qu'elle perçoit comme compliquées mais aussi que chacune bénéficie des mêmes informations simultanément. Les supervisions quant à elles se devraient d'être plus "profondes" pour la conforter dans sa façon de traiter les demandes. La marge de manœuvre

dont elle dispose dans son organisation quotidienne sont un atout dans sa fonction et est perçue comme une marque de confiance.

Par rapport au concept de mobilisation, elle stipule qu'”on ne démarre pas avec les mêmes chances dans la vie...oui dans une certaine mesure toute personne est mobilisable mais pas vers les mêmes objectifs, pas dans la même durée ça c'est certain”. L'éducation jouerait un rôle important car si pour certains trouver un emploi semble logique, pour d'autres non. Il serait alors nécessaire de travailler à de petits objectifs qui s'inscrivent dans le temps et ne pas négliger l'insertion sociale car “s'ils sont tous mobilisables, pour certains il sera difficile de s'insérer dans le monde professionnel”. Elle souligne ainsi le fait que la mise à l'emploi n'est pas une finalité évidente pour chacun des jeunes mais que la condition de disposition au travail prévue dans la loi portant sur le droit à l'intégration limite le champ d'action.

Concernant le PIIS, elle cite une projection difficile des jeunes dans l'avenir et choisit ainsi de fixer de petits objectifs et d'en proposer de nouveaux en fonction des avancées du jeune afin de ne pas “les confronter à des montagnes à franchir” et ainsi réduire le risque de sanction. Sanction d'autant plus difficile à proposer lorsqu'il s'agit d'évaluer des objectifs liés à l'insertion sociale.

Lors de cet entretien, la nécessité de proposer un accompagnement plus important est une nouvelle fois évoquée : “on manque de temps pour accompagner, c'est le cadre qui nous limite, juste écouter parfois...ce n'est pas que parfois on a pas le temps d'accompagner mais c'est que parfois on a le temps et ça c'est dommage”. L'accompagnement se devrait ainsi d'être plus global et aussi “physique en accompagnement personnellement certains jeunes dans les démarches lorsque je le juge nécessaire”.

Pour mieux vivre sa professionnalité, elle cite le besoin d'intervision, de pouvoir réfléchir à des outils adaptés au suivi des jeunes même si elle ne cite aucun exemple concret si ce n'est d'approfondir le bilan socio-professionnel fait avec les jeunes et enfin un accompagnement plus important afin de remettre le jeune au centre du suivi et non les démarches administratives. La réduction du nombre de dossiers par assistante sociale conduisant à une augmentation du temps disponible pourrait, selon elle, être une partie de la solution.

Entretien 3 :

Au cours de cet entretien, l'assistante sociale explique qu'au-delà de l'aspect relationnel du travail social, la partie administrative lui plaisait et cite aussi le souhait “non pas de les sauver

mais de les aider”. Elle définit ses missions comme étant “beaucoup de gestion administrative” mais aussi le suivi des jeunes et un rôle d’éducateur qu’elle apprécie.

Par rapport au public des jeunes, l’humour et une attitude bienveillante sont ce qu’elle définit comme son meilleur atout pour entamer une relation dans laquelle le jeune se sent à l’aise : “je les tutoie et adopte un discours assez familier pour ne pas qu’il y ai un sentiment de barrière, ils peuvent même me tutoyer en retour tant qu’il y a un respect”. Elle s’adapte aux jeunes qu’elle reçoit et sait qu’avec certains, il faut y aller petit à petit. Si la projection est à nouveau évoquée comme difficile, elle ajoute que celle-ci est parfois incohérente : “toi tu vas te dire que si tu veux ton permis, tu vas te demander ce dont tu as besoin et te demander quoi faire pour l’obtenir. Chez certains, il n’y a pas de réflexion en cascade sur les objectifs intermédiaires avant d’atteindre l’objectif final...cela crée souvent un découragement, ça ne va pas assez vite”.

Lors de l’entretien, les relations avec le pouvoir politique ne sont pas détaillées mais ne semblent pas constituer un obstacle.

Au sein de l’équipe et avec la hiérarchie, les relations sont équilibrées mais elle souligne la nécessité d’un encadrement plus formel et d’une supervision plus approfondie une nouvelle fois. Si la liberté dans le travail est un atout, celle-ci serait excessive : “on pourrait être soutenue et aidée, on a l’impression que le souhait de ne pas trancher fait reposer sur nous la charge et la responsabilité de chaque action et décision prise, il faudrait un juste milieu”. A nouveau, la cohésion est évoquée au regard d’un manque de connaissance et de collaboration entre les travailleurs sociaux.

En termes d’activation, s’ils peuvent tous s’activer, ce ne sera pas de la même manière pour chacun : “on peut tous les activer mais tous n’iront pas vers l’emploi...pour certains il faudra beaucoup plus de temps et pour cela il faudrait que l’on ait les outils et les moyens de les suivre correctement...avec un meilleur accompagnement on pourrait peut-être mais là on fait avec ce qu’on a et le temps qu’on a surtout...du coup je sais que ce n’est pas bien mais je dois sélectionner une partie de mes jeunes à suivre plus intensivement”. Elle n’évoque pas davantage l’insertion sociale mais cite à plusieurs reprises que la finalité ne peut être l’emploi pour chacun : “pour l’une d’entre elle, l’objectif premier était qu’elle se lève et se présente aux rendez-vous, dans ce cas, je lui sonnais avant chaque entretien”.

Par rapport au PIIS, elle explique ne pas s’en servir si ce n’est au moment de le rédiger et dit ainsi que “souvent c’est moi qui propose l’objectif et ils valident parce qu’ils se disent “oui si

tu veux” et on l’impression de ne pas avoir le choix”. Pour elle, “ce n’est pas un moyen de les activer, ils ne comprennent même pas toujours ce qu’ils signent même quand je tente d’expliquer l’intérêt et c’est difficile parce que même moi je ne le vois pas toujours”. Elle poursuit en précisant que si elle ne se sert pas du PIIS “papier”, cela ne l’empêche pas de faire un maximum pour que le jeune parvienne à s’investir dans sa situation, à se projeter et à mettre en place ce qu’il faut et ce dont il a besoin. C’est davantage ici la charge administrative qui constitue un obstacle de même que le fait que la législation impose que celui-ci soit fait dans les 3 mois de l’octroi du droit à l’intégration sociale : “quand tu fais le PIIS, tu ne connais pas assez les gens, c’est une démarche administrative parmi d’autres mais ça n’aide pas le suivi, ça ne guide pas l’intervention”.

Si elle déplore le manque de temps dédié à l’accompagnement, il faudrait surtout, selon elle, mettre les gens dans un projet d’insertion plus global et apporter une dimension plus éducative au suivi proposé par le CPAS : “avant de pouvoir envisager de travailler, il me semble plus important d’apprendre à faire ses courses, tenir un budget, faire la cuisine, prendre soin de soi, faire une vraie réinsertion sociale en gros, après on envisagera plus”.

Entretien 4 :

Lors de cet entretien, l’assistante sociale évoque son choix de profession “comme un peu bateau mais je dirais pour aider les gens”. Pour elle, ses missions concernent l’ensemble des branches de la sécurité sociale mais résume son intervention au fait “de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine même si c’est un peu illusoire étant donné que le montant du revenu d’intégration lui-même se trouve sous le seuil de pauvreté”. Elle évoque l’accompagnement mais un travail “à 70% administratif au moins”.

Elle explique faire face à un public “difficilement mobilisable avec des projets parfois loufoques où certains se voient dans deux mois avec un CDI, une voiture et 2000 euros de salaire mensuel”. La projection est difficile mais le problème qui lui semble récurrent concerne la déscolarisation précoce d’un grand nombre de jeunes “on nous demande à nous CPAS, avec des moyens limités, de faire des miracles avec des jeunes d’à peine 18 ans qui ont arrêté l’école il y a très longtemps...ça c’est sans compter les nombreux échecs qu’ils ont déjà affronté et le découragement avec lequel ils arrivent face à nous”.

Les relations avec le pouvoir politique ne sont pas évoquées comme une difficulté mais il convient de s’appuyer et de jongler avec les textes légaux pour leur proposer une analyse et une argumentation efficace.

Elle évoque de bonnes relations au sein de l'équipe et met, elle aussi, en avant la nécessité de réunir davantage les équipes pour parler des situations compliquées, échanger sur les savoirs et les pratiques de chacune mais aussi réfléchir à des projets ciblés comme par exemple le travail de groupe qu'elle estime idéal avec les jeunes. Les réunions d'équipe et les interventions seraient pour elle le moyen de faire face à des situations qui deviennent de "réel cas de conscience".

Elle s'interroge sur le fait qu'une "intégration réussie" signifie forcément une mise à l'emploi : "ce n'est pas forcément le projet de tous les jeunes. Encore faut-il que ce jeune parvienne à se lever le matin et parfois même venir à l'heure aux rendez-vous donc oui l'insertion par le travail ok mais faut-il encore acquérir un savoir être d'abord". Avant de pouvoir parler emploi, elle soulève que l'insertion sociale demeure une priorité "on apprend pas aux jeunes, même à l'école, comment tenir un budget, comment on gère le quotidien, il a des factures à payer donc un jeune qui vit seul, il a des priorités à gérer mais celles-ci ne sont pas forcément les mêmes pour chacun. Ce n'est pas parce qu'on a 18 ans qu'on a la maturité et certains ont besoin d'être accompagné là-dedans".

Lors de la réalisation du PIIS, elle amène des suggestions au jeune "mais s'il veut chercher du travail alors que j'estime qu'il n'est pas assez formé ou autre, je ne le force pas et le laisse tenter de mettre en place son projet mais pas un temps infini, si ça ne fonctionne pas, on se sert de ça pour en parler et voir ce qui pose problème, ce qu'il manque pour y travailler par la suite". Au-delà du PIIS, c'est le bilan socio-professionnel réalisé en amont qu'il faut, selon elle, approfondir car la définition du projet, des objectifs, des qualités et des limites a une place prépondérante pour établir un "parcours qui aura toutes les chances d'aboutir ou au moins d'apporter un vrai plus au jeune".

Concernant les changements à apporter, elle propose des pistes concrètes que sont le travail de groupe pour les jeunes notamment en matière d'insertion sociale mais aussi une plus grande ouverture vers le réseau afin de globaliser davantage la situation et apporter l'accompagnement que le CPAS ne peut fournir et enfin se tourner vers d'autres CPAS afin "d'aller chercher ailleurs et tenter de s'approprier ce qui est fait ailleurs et qui marche" aussi bien en termes d'organisation interne que de travail social auprès des jeunes.

Entretien 5 :

L'assistante sociale explique le choix de sa profession par son intérêt pour le droit des jeunes, aider les autres et le contact humain. Ses missions portent sur un accompagnement financier,

social et éducatif. Elle ne cite ainsi pas les missions légales considérant que celles-ci sont inhérentes à sa fonction mais ne reflètent pas sa vision de son rôle. Si l'accompagnement est perçu comme sa mission première, elle explique que l'administratif prend le pas sur tout : "là je n'ai pas l'impression de les accompagner vraiment, je suis plus devenue une boîte à outils qu'ils peuvent utiliser ou non". Elle explique "avoir toujours eu l'impression que le travail social en CPAS, tu passes la moitié du temps à aider les gens et l'autre moitié à écrire ce que tu as fait durant la première moitié et maintenant ça devient 1/3 - 2/3, ça ne me pose pas de problème si c'est utile mais si c'est juste pour mettre dans des fardes, ça n'a aucun intérêt pour les gens et là ça me dérange".

Face au public, elle met en avant la nécessité d'être transparente et accessible. Cette dernière dit ainsi "je pense qu'il faut être le plus transparente possible mais il faut utiliser les mots justes, ce ne sont pas des bébés". Elle expose que, face à l'âge des bénéficiaires, elle assimile parfois son rôle à celui d'une maman et l'importance d'avoir une approche éducative plutôt que moralisatrice : "je leur demande de jouer le jeu et la plupart le fait parce que j'ai le sentiment qu'une relation de confiance se crée". Certains et plus particulièrement ceux qui ne sont pas étudiants auraient des difficultés à se projeter dans l'avenir. Pour faire face à cela, "il faut voir le présent et les aider à se projeter sans juger ce qui a été fait par le passé et les mauvais chemins empruntés... chacun prend un jour une mauvaise décision, on ne peut pas s'arrêter à ça si on attend une projection dans le futur".

Par rapport au politique, elle explique avoir dû prendre un recul nécessaire à son bien-être tant elle a perçu par le passé un sentiment d'injustice qui lui était devenu invivable. Par injustice, elle définit les décisions prises et ne tenant pas compte de la situation globale du jeune, de son état de besoin ou encore laissant paraître une notion de "mérite" lorsqu'ils différencient les jeunes qui se bougent de ceux qu'ils considèrent comme inactifs. Elle choisit ainsi de continuer à proposer des interventions en son âme et conscience et tente de ne plus prendre la responsabilité des décisions prises.

Les relations avec l'équipe et la hiérarchie sont évoquées comme globalement positives même si, à nouveau, la cohésion entre les équipes pourrait être améliorée. Une nouvelle fois, le manque de réunion d'équipe et d'intervision est abordé mais semble être une amélioration à envisager plutôt qu'une source de souffrance chez l'assistante sociale.

Au sujet de l'activation, elle souligne que chacun dispose d'un potentiel mais cela suppose de l'étudier en laissant une place importante au bilan et au travail permettant au jeune de le

découvrir et de cerner ses envies et ses limites. Au sein de ce concept, elle se dit particulièrement dérangée à l'idée que ces potentiels se doivent de mener les jeunes à l'emploi. Or, "ils ont des potentiels mais ça peut être des potentiels pour simplement pouvoir s'occuper de soi, de son enfant, pouvoir s'intégrer dans la vie et ce n'est pas nécessairement ne plus avoir de revenu d'intégration, c'est avoir une place en tant que citoyen de la société au sens large". Dans ce même sens, elle dit "qu'intégration ne veut pas dire travail, ça c'est la cerise sur le gâteau... précipiter c'est aussi le risque de leur faire vivre de nouveaux échecs, il faut savoir valoriser les petits acquis".

La notion de responsabilisation est évoquée et recouvre, selon elle, le fait pour le jeune de connaître les tenants et aboutissants de la situation et des décisions qu'il prendra et non le fait pour ce dernier de devoir se débrouiller seul. Il doit disposer du droit à l'erreur.

Le PIIS quant à lui serait de nouveau un processus administratif et non un outil nécessaire pour encadrer le suivi. Même sans ce document, elle s'engage dans le suivi auprès du jeune et prend part activement à son évolution. Afin d'éviter la sanction qu'elle juge sans intérêt dans la plupart des cas et ayant pour seul résultat de détériorer davantage la situation du jeune, elle procède en fixant de petits objectifs qu'elle choisit d'ajuster en fonction des résultats.

Si elle se permet "de jongler comme le souhaite tout en restant dans le cadre dont elle connaît les limites", un point sur lequel elle souhaiterait mettre davantage l'accent est l'accompagnement. Selon elle, cela devrait être le "maître mot". "Avant on pouvait les aider à faire les démarches et les accompagner, aujourd'hui on fait beaucoup à leur place par manque de temps...encore bien qu'il y a des services extérieurs à qui nous passons le relais parce que nous n'avons plus le temps...et pour moi, même passer le relais devrait se faire correctement, passer un coup de fil ce n'est pas passer le relais...on devrait pouvoir les accompagner dans cette démarche, faire une vraie coordination".

En fin d'entretien, elle explique que si de petits ajustements institutionnels portant sur la coopération et la cohésion au sein de l'équipe sont nécessaires, le changement le plus important pour elle devrait porter sur la création et/ou l'utilisation d'outils plus adaptés aux jeunes. Elle cite ainsi un travail plus approfondi du bilan socio-professionnel, des visites en entreprises mais aussi des services sociaux présents sur le territoire et enfin l'utilisation du contrat article 60 non pas pour faire sortir les jeunes du droit à l'intégration sociale mais leur faire découvrir le milieu professionnel grâce à des stages en entreprises. Le travail de groupe est cité comme capable d'apporter un suivi en matière d'insertion sociale et d'apprentissage

de la collectivité et de la vie en société. Elle évoque ainsi la nécessité pour les travailleurs sociaux de se réunir pour réfléchir de concert à des actions concrètes et ciblées.