

Table des matières

1	Introduction.....	1
1.1	Choix de la thématique	1
1.2	Question de départ et objectifs.....	2
2	Cadre théorique.....	2
2.1	Politiques sociales et insertion	3
2.1.1	La politique sociale suisse	4
2.1.2	Insertion et travail social : quels enjeux ?.....	5
2.1.3	Insertion sociale et insertion professionnelle	6
2.1.4	L'insertion dans le cadre particulier du chômage	7
2.1.5	La LACI	7
2.1.6	Les organes d'exécution.....	8
2.1.7	Les Mesures actives du Marché du Travail	8
2.1.8	Les mesures de transition	8
2.1.9	Les SeMo	9
2.2	L'identité professionnelle du travailleur social	10
2.2.1	Aspects éthiques et déontologiques du travail social	10
2.2.2	La formation en travail social au sein de la HES-SO	11
2.2.3	Méthodes d'intervention du travail social.....	13
2.2.4	L'accompagnement	15
2.3	L'analyse du travail	16
2.3.1	Définition du travail	16
2.3.2	Travail prescrit, travail réel, intelligence au travail et coopération	17
2.3.3	La souffrance au travail.....	18
3	Problématique, question de recherche et hypothèses	21
3.1	Problématique et question de recherche	21
3.2	Hypothèses.....	22
4	Méthodologie	24
4.1	Terrain d'enquête	24
4.1.1	Parcours type d'un jeune du SeMo	24
4.1.2	Fonctions d'un conseiller socioprofessionnel	25
4.2	Population interrogée	26
4.3	Outil de recueil des données.....	27
4.4	Prise en compte des aspects éthiques.....	28

4.5	Risques et limites de la démarche	29
5	Analyse	29
5.1	Principes d'analyse	29
5.2	Analyse hypothèse 1	29
5.2.1	Le contenu du travail du conseiller socioprofessionnel	30
5.2.2	Savoirs et techniques utilisés	31
5.2.3	Les défis des conseillers socioprofessionnels	34
5.2.4	Le sens donné au travail.....	36
5.2.5	La formation de travailleur social	36
5.3	Analyse hypothèses 2	38
5.3.1	Les champs de responsabilité du conseiller socioprofessionnel	38
5.3.2	Les pressions subies par le conseiller socioprofessionnel : quelle marge de manœuvre ?	41
5.3.3	Gestion des pressions et collectivisation du travail	46
5.4	Analyse hypothèse 3	48
5.4.1	Une première définition de l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel dans un SeMo	48
5.4.2	Le conseiller socioprofessionnel est un travailleur social.....	49
5.5	Analyse des questions de conclusion	53
6	Synthèse	54
6.1	Hypothèse 1 : savoirs, techniques et outils mobilisés.....	54
6.2	Hypothèse 2 : tensions et travail d'équipe	55
6.3	Hypothèse 3 : construction d'une identité professionnelle propre ?	56
6.4	Réponse à la question de recherche.....	57
7	Conclusions.....	58
7.1	Bilan de la démarche	58
7.1.1	Objectifs	58
7.1.2	Difficultés rencontrées.....	59
7.2	Limites de la recherche	60
7.3	Perspectives professionnelles	61
7.4	Nouveaux questionnements et perspectives de recherche	62
8	Sources bibliographiques	64
8.1	Ouvrages.....	64
8.2	Articles.....	64
8.3	Sites internet	65
8.4	Modules et cours	65

9	Annexes	66
9.1	Annexe 1 : Code de déontologie des professionnels du travail social (Avenir social) : Objectifs et devoirs du travail social.....	66
9.2	Annexe 2 : Grille d’entretien	67
9.3	Annexe 3 : Descriptif de fonction du conseiller socioprofessionnel	70

Tables des illustrations

Figure 1 : Echantillon à interroger	27
---	----

1 Introduction

1.1 Choix de la thématique

J'ai choisi la thématique de l'insertion et plus précisément au sein d'un SeMo¹ car j'y travaille depuis plusieurs années. Durant mon parcours sur le terrain et plus particulièrement depuis le début de ma formation de travailleuse sociale, de nombreuses questions ont émergé. En effet, j'ai constaté que mon travail avait une identité propre, difficile à définir en quelques mots. Je me suis demandé à quel point il faisait partie du champ du travail social et à quel point il demandait d'autres compétences.

Ces questions ont été renforcées lorsque j'ai suivi le module « Oasis² » sur le thème de l'insertion socioprofessionnelle. En effet, en abordant son histoire, j'ai mieux compris la complexité des enjeux actuels entourant ce sujet. J'ai aussi remarqué que l'identité des travailleurs sociaux dans ce domaine était probablement en pleine construction, puisque c'est un secteur neuf et en expansion. De plus, la place même des travailleurs sociaux dans cette branche semble parfois être questionnée, et c'est bien là pour moi une preuve que leur identité professionnelle n'est pas réellement définie.

En lien avec ma pratique professionnelle, j'ai fait le constat que les jeunes, dans la société actuelle, subissent de nombreuses pressions pour réussir leur intégration. Je me suis donc aussi questionnée sur les pressions que peuvent subir les professionnels de ce domaine. En effet, il leur appartient d'accompagner ces jeunes durant ce chemin d'insertion et une partie de la tension reposant sur les épaules de participants pèse aussi sur celles des travailleurs sociaux.

Partant de ce constat, j'ai cherché à comprendre de quelle manière il leur était possible de réaliser leur travail de manière satisfaisante, tant vis-à-vis du mandant que par rapport au jeune, tout en préservant leur identité de travailleur social et leurs valeurs.

Ce sujet m'intéresse aussi car je souhaite pouvoir poursuivre mon parcours professionnel dans le milieu de l'insertion. Pour ce faire, je suis certaine qu'aborder un sujet de travail de Bachelor en lien avec mon avenir professionnel sera un atout pour moi. De plus, je pense que ma motivation à explorer ce sujet sera soutenue par mon envie de poursuivre ma carrière dans ce domaine.

J'ai choisi de traiter ce sujet sous l'angle des professionnels, et non des participants. En effet, je trouve qu'il est intéressant de comprendre notre propre manière d'exercer notre métier et de prendre conscience des défis et des problématiques possibles pour pouvoir effectuer notre travail tout en ayant une vision méta sur nos propres pratiques professionnelles. Je pense donc qu'essayer de mieux comprendre les enjeux liés au travail de l'insertion me permettra de faire progresser ma posture professionnelle et ma vision du métier.

¹ Semestre de Motivation

² *Insertion socioprofessionnelle et Travail social : des méthodes et des outils pour l'intervention*. Offres d'approfondissements spécifiques intersites (OASIS) ; module de formation suivi dans le cadre du Bachelor en travail social, HETS Sierre, 2014-2015 (non publié)

1.2 Question de départ et objectifs

Ma question de recherche, comme formulée dans mon pré-projet, est la suivante :

« Dans quelle mesure le conseiller socioprofessionnel au sein d'un SeMo (et plus particulièrement celui de Renens) est-il un travailleur social, comment préserve-t-il son identité et comment peut-il effectuer correctement son travail tout en prenant soin de son bien-être au travail ? ».

Cette question a été amenée à évoluer en fonction de mon cadre théorique et j'y reviendrai plus tard dans ce travail. Elle devrait permettre d'atteindre les objectifs suivants :

- Connaître les politiques sociales notamment celles encadrant l'insertion socioprofessionnelle.
- Mieux comprendre l'identité des travailleurs sociaux dans un SeMo.
- Repérer les tensions vécues par le travailleur social dans un SeMo en lien avec son mandat, son identité et ses valeurs professionnelles.
- Identifier les moyens mis en place par le travailleur social du SeMo pour mieux vivre ces tensions.
- Proposer des pistes réalisables sur le terrain afin de diminuer les tensions présentes.

Dans cette optique, il s'agira dans un premier temps de poser le cadre théorique nécessaire pour comprendre les différents aspects de cette thématique. Les concepts des politiques sociales et de l'insertion seront donc développés, suivis de l'identité professionnelle du travailleur social ainsi que de l'analyse du travail.

La question de recherche sera ensuite posée plus précisément, et des hypothèses seront proposées. Il sera alors question de méthodologie, qui décrira le terrain de recherche, la population interrogée, les outils de recueil utilisés, les aspects éthiques ainsi que les risques et limites de la démarche.

Les principes d'analyse seront alors exposés, suivis de l'analyse, elle-même organisée par hypothèses. Une synthèse des réponses par hypothèses et des éléments de réponse à la question de recherche seront alors proposés.

Finalement, en guise de conclusions, les limites de la recherche ainsi que des réflexions personnelles et professionnelles seront abordées.

2 Cadre théorique

Dans la première partie du cadre théorique de ce travail, le thème de l'insertion sera abordé. Ce domaine s'inscrit dans le champ du travail social et résulte d'une mutation de ce dernier. Il faut donc chercher à comprendre l'évolution du travail social, des politiques liées et la manière dont s'inscrit l'insertion dans cette évolution.

Il faut aussi essayer de comprendre la manière dont se sont mises en place les nouvelles politiques sociales et les différents acteurs qui jouent aujourd'hui un rôle dans ce nouveau paradigme. Ce travail va s'intéresser plus précisément au chômage et à la façon dont il gère l'insertion, puisque les SeMo s'inscrivent dans ce champ d'action.

L'identité professionnelle du travailleur social sera elle aussi abordée afin d'être définie. Finalement, la question du travail sera posée, en termes d'analyse du travail, pour mieux comprendre les enjeux présents et les mécanismes en place, producteurs de tensions.

2.1 Politiques sociales et insertion

Les politiques sociales sont en constante évolution, en lien avec le contexte socio-économique. Il paraît donc important de comprendre de quelle manière les politiques sociales ont changé pour en arriver au modèle que nous connaissons aujourd'hui, ainsi que les enjeux que cela peut créer. De plus, comme le dit Castel (2009, p. 223) : « *L'Etat social et le travail social ont déjà une assez longue histoire commune. {...} Je pars de l'hypothèse qu'il existe des correspondances assez étroites entre le développement de l'Etat social et celui du travail social. Il ne s'agit pas de relations de détermination mécanique, mais de participation à une dynamique commune.* ». Il paraît donc clairement impossible de comprendre l'évolution du travail social et la mise en place d'un système passant par l'insertion sans comprendre l'histoire des politiques sociales.

Selon Cassiers et Reman (2007), l'Etat Providence naît au milieu du XIXe siècle. Il sera alors suivi de la création, en Allemagne en 1883-1889, par Bismarck, d'un système d'assurances obligatoires. Ce nouveau modèle sera ensuite repris à travers l'Europe, jusqu'après la première guerre mondiale. La crise des années 30, l'augmentation du chômage et de la pauvreté renforcent encore plus le pouvoir de l'Etat dans la gestion des assurances. Le concept de sécurité sociale ne tarde pas à apparaître, en 1941, dans la charte de l'Atlantique, signée par Roosevelt et Churchill. Durant la seconde guerre mondiale, une commission est créée au Royaume-Uni afin de mettre en place un nouveau modèle d'assurance sociale (Hill, 2010). Cette commission est présidée par William Beveridge. Elle propose un nouveau modèle qui a pour but de garantir une sécurité du revenu. Pour cela, Beveridge souhaite protéger tous les citoyens contre la maladie, le chômage ou lorsqu'ils atteignent un âge avancé. Ce modèle se doit d'être universel et de permettre à tout un chacun de vivre au-dessus du seuil de pauvreté.

Le contexte d'après-guerre et le nouveau modèle proposé par le bloc soviétique pousseront encore les Etats à augmenter leur présence. Les pays capitalistes continuent alors à renforcer le système des assurances sociales. Ce modèle permet non seulement aux défavorisés de conserver leur pouvoir d'achat, mais aussi à tout le système politico-économique de se stabiliser et de profiter d'une pleine expansion. Il semble alors que le modèle est « magique » et permettra de rester dans un cycle de croissance permanente.

Castel (2009, p. 226), le décrit en parlant « *d'Etat social* » et nous dit qu'il n'est pas un Etat effaçant les inégalités. Cependant, il a permis de développer le système des assurances sociales et de le généraliser, de développer le droit du travail et les conventions collectives. Il a permis de consolider une condition salariale, inégale certes, mais donnant un droit au salaire minimum pour les plus pauvres et surtout un accès aux mêmes droits sociaux fondamentaux pour tous. Cet Etat favorise donc principalement la mise en place d'une réelle politique de lutte contre la misère où chacun devrait avoir le minimum pour subvenir à ses propres besoins.

Le gros défaut de ce modèle est qu'il couvre les personnes « dans » le système (les salariés), mais qu'il laisse de côté les personnes « hors » du système (les personnes âgées ne pouvant plus travailler et n'ayant pas droit à la retraite et une frange de marginaux, par exemple). De ce constat va alors naître le mandat du travail social au milieu du siècle passé : s'occuper de cette frange de la population (Castel, 2009).

A la fin des années 70 s'effectue un tournant très important : l'économie commence à fléchir et il semble alors évident que l'Etat ne pourra continuer à subvenir aux besoins des personnes précarisées, de plus en plus nombreuses. Comme Castel (1995, p. 386) le décrit bien, la principale problématique n'est pas la fin du quasi plein emploi en soi, mais l'apparition de ce qu'il appelle le « *travailleur sans travail* ». En effet, puisque la valeur travail est elle-même devenue non seulement un facteur d'intégration, mais aussi un facteur de définition de soi, ne plus avoir de travail semble devenir une forme de désintégration totale de l'individu.

Castel parle aussi d'une double problématique (1995, p. 400 – 401) : l'explosion du taux de chômage, mais aussi une précarisation du travail. Il commente cette dernière en ces termes : « *Les « formes particulières d'emploi » qui se développent recouvrent une foule de situations hétérogènes, contrats de travail à durée déterminée (CDD), intérim, travail à temps partiel et différentes formes « d'emplois aidés », c'est-à-dire soutenus par les pouvoirs publics dans le cadre de la lutte contre le chômage.* ». Cette précarisation vient elle-même alimenter la fragilité des individus qui finiront par gonfler les chiffres du chômage et des personnes mises de côté par la société.

2.1.1 La politique sociale suisse

Selon Tabin, Bonvin, Gobel, Rossini (2011) la politique sociale suisse se fonde particulièrement sur le système bismarckien ; les personnes les mieux protégées étant les travailleurs. Cependant, la particularité du modèle suisse est qu'il repose sur un système de groupe d'assurances, à contrario du français, qui, lui, est globalisé.

Il existe donc différents types d'assurance en Suisse dont l'AVS (assurance vieillesse et survivants), la LPP (Loi sur la prévoyance professionnelle), la LAA (Loi sur l'assurance accidents), la LAMal (Loi sur l'assurance maladie), la LAM (Loi sur l'assurance militaire), l'AI (Assurance invalidité), la LACI (l'assurance chômage et insolvabilité). Ces différentes assurances sont gérées par divers acteurs, privés et publics. Cependant, toutes les caisses sont obligées d'appliquer les lois qui les concernent et donc, lorsqu'elles couvrent le même risque, de fournir les mêmes prestations (Tabin, Bonvin, Gobel, Rossini, 2011).

Les mêmes auteurs précisent encore (2011, p. 55) : « *Les assurances sociales reposent sur une idéologie, la prévoyance, et sur une technique, l'assurance* ». Le système suisse est un système d'assurance obligatoire. Certains risques sont assurés par les personnes elles-mêmes (la maladie, par exemple), et d'autres, comme le chômage, sont assurés au travers de cotisations liées au travail, par le travailleur et l'employeur ou encore uniquement par l'employeur. En échange de ces cotisations, l'Etat surveille ces assurances et fixe leurs prestations via la loi. De plus, il garantit qu'elles soient sans but lucratif.

La notion de l'assurance est celle basée sur un calcul de risque (Tabin, Bonvin, Gobel, Rossini, 2011) : les cotisations sont payées en fonction de probabilités de prestations à fournir, de manière à assurer un recouvrement des frais. Cette manière d'agir crée une forme de solidarité au sein de la population mais aussi un sentiment de droit relatif aux prestations assurées. Finalement, selon Tabin (2011, p. 59) : « *Elle [la solidarité] nourrit également des soupçons d'abus qui reposent sur une dichotomie séculaire que l'historien polonais Bronislaw Geremek (1978) fait remonter au XIII^e siècle : d'un côté, les vrais, les honnêtes et de l'autre les faux, les malhonnêtes* ». Nous constatons donc ici la notion de « bons assurés » ou de « mauvais assurés », que l'on peut mettre en parallèle avec la notion de « bons pauvres » ou de « mauvais pauvres », reprise dans la suite de ce travail.

2.1.2 Insertion et travail social : quels enjeux ?

En conséquence de la crise des années 70, se développe dans le champ des politiques sociales une nouvelle manière d'envisager la protection. On ne parle plus ici de donner sans rien demander en retour, mais de demander aux personnes qui en sont capables d'entrer dans une politique dite « d'activation ». En effet, il s'agit de renverser la tendance : il faut plus de personnes payant des cotisations, et moins de personnes en bénéficiant. Pour cela, la nouvelle demande faite aux bénéficiaires de la protection sociale est de faire tout ce qui leur est possible pour se réinsérer, et diminuer au maximum la durée de leur prise en charge. On passe alors d'un Etat social dit « Providence » à un Etat social actif ou incitateur.

Selon Cassiers et Reman (2007), ce modèle pose de nombreuses questions éthiques. En effet, comment mettre au travail les populations fragilisées sans changer fondamentalement certains principes de la société ? Par exemple, en ce qui concerne les femmes, il faut réfléchir à mettre des systèmes de gardes en place, afin de réduire les inégalités sur le marché de l'emploi. Une autre question concerne les jeunes (chez qui le taux de chômage est le plus élevé), venant alors questionner le système éducatif. Finalement, il ne sera plus possible d'utiliser les personnes en toute fin de parcours professionnel comme moyen de soulager les entreprises lorsqu'elles font face à des difficultés, car elles devront être actives jusqu'à la retraite. Nous imaginons bien là les nombreux défis que posent ce système et le principal risque qu'il pourrait provoquer : faire porter à la personne la responsabilité des problèmes rencontrés par le système socio-économique (montée du chômage, précarisation, exclusion sociale, etc.). Naît alors la notion de faute, portée par la personne et non par le système. On passe donc ici d'une logique de responsabilité sociale et solidaire à celle de responsabilité individuelle et potentiellement culpabilisante pour l'individu fragilisé. Ce déplacement peut parfois ajouter du poids à la difficulté vécue par le bénéficiaire.

La notion d'insertion se développe précisément au cœur de ces changements. Elle passe bien souvent par un contrat spécifiant les contours et les responsabilités de la prise en charge : en échange d'une aide financière, le bénéficiaire doit mettre en place tout ce dont il est capable pour atteindre un objectif d'insertion ou de réinsertion. Selon Lorient (1999), on assiste alors au retour du « bon pauvre » et du « mauvais pauvre ». En effet, une différence sera faite entre les bénéficiaires s'impliquant dans leur insertion, et ceux qui ne semblent pas assez motivés dans leurs démarches, alors même qu'il existe parfois des facteurs extérieurs peu visibles empêchant une réinsertion active. Il plane alors sur eux un soupçon d'abus.

A noter encore que la mise en œuvre des politiques et des dispositifs d'insertion va être assumée en grande partie par le travail social. Ainsi, une nouvelle critique est adressée aux travailleurs sociaux (Autès, 2013). En effet, ils sont dès lors critiqués pour leur volonté de réinsérer à tout prix les publics précaires, de les faire « entrer dans le moule » de la société. Cette critique sous-entend qu'aujourd'hui, le travailleur social pourrait être au service de l'Etat, plutôt qu'au service de la personne accompagnée. En effet, sa principale fonction serait celle de contrôler les individus afin de les normaliser pour qu'ils entrent dans le cadre de la société active. Cette fonction est en tension avec celle de l'aide à l'émancipation, qui semble être, au niveau éthique, plus proche du mandat global des travailleurs sociaux. De plus, une deuxième critique leur est faite : on leur reproche de ne plus être capables d'insérer efficacement.

Ces nouveaux enjeux, dans le cadre des SeMo, sont flagrants : les travailleurs sociaux sont-ils là pour appliquer une notion de contrôle social empêchant les jeunes de sortir de la norme, ou au contraire pour les soutenir en vue de la réalisation de leurs propres aspirations ?

Nous voyons donc ici l'émergence d'une nouvelle pression sur les travailleurs sociaux : nous ne parlons plus seulement de « bons pauvres » ou de « mauvais pauvres », capables ou non de montrer suffisamment de motivation dans leur parcours d'insertion, mais aussi de « bons travailleurs sociaux » ou de « mauvais travailleurs sociaux », en fonction de leur capacité à accompagner les bénéficiaires et de les aider à s'insérer. Comme le disent Pinho et Antonin-Tattini (2013, p.7) : « *« Responsabilité », « engagement », et « implication » concernent non seulement l'usager mais aussi le travailleur social, en tant que représentant de la « communauté ».* ». Il s'agit donc ici du renforcement de la responsabilisation des travailleurs sociaux quant à la réussite ou non de leur mandat d'insertion, amenant avec elle son lot de pressions et de défis.

2.1.3 Insertion sociale et insertion professionnelle

A ce stade du travail, et dans le prolongement de ce qui précède, il semble important de définir précisément ce qu'est l'insertion, tant sociale que professionnelle.

Selon Loriol (1999, p. 9) « *L'insertion est donc une catégorie d'action publique visant à pallier les défaillances des mécanismes d'intégration à un niveau essentiellement individuel.* ». Il s'agirait donc d'une action de la collectivité visant à régler les problèmes d'intégration d'un individu.

Selon Adjrad et Ballet (2004), l'insertion revêt deux formes : l'insertion sociale et l'insertion professionnelle. Ces deux facettes de d'insertion semblent être difficilement dissociables. Ils définissent cet enchevêtrement comme tel (Adjrad et Ballet, 2004, p. 14) : « *L'insertion sociale vise précisément à qualifier ou requalifier socialement les individus afin qu'ils puissent s'insérer socialement. Bien plus encore, la qualification professionnelle ne résulterait plus seulement d'un savoir technique ou du caractère productif du travail mais aussi d'une capacité globale à comprendre son environnement et à s'intégrer dans des relations de travail.* ». Il ne s'agirait donc plus ici uniquement de parler de compétences ou de savoir-faire professionnels, mais bien de compétences sociales et humaines d'intégration. Si l'on prend en compte cette approche, il semble alors clair que, pour le demandeur d'emploi, il ne s'agit plus uniquement d'une insertion professionnelle, mais bien d'une insertion socioprofessionnelle. Dans son étude concernant la mise en place du RI³ dans le canton de Vaud, Emery (2005) va même plus loin en affirmant que l'insertion des publics précaires et peu formés ne passe quasiment que par la réelle acquisition et la valorisation de compétences sociales.

Selon Autès (2013, p. 161), qui s'appuie sur le rapport de Bertrand Schwartz réalisé en 1995-1996, « (...) *l'insertion est un passage, un moment* ». Il met en avant qu'il s'agit non seulement d'un moment dans le parcours individuel des personnes, mais aussi d'un passage au sein des politiques publiques en pleine mutation, sous l'influence des nouvelles technologies et de nouveaux systèmes de production. Il ajoute : « *Pour les auteurs du rapport, l'insertion n'est pas une politique en soi, elle correspond à une stratégie de l'urgence, notamment pour les jeunes sortis de l'appareil scolaire sans qualification, et elle n'a de sens qu'inscrite dans des*

³ RI : Revenu d'insertion

catégories de long terme portant sur la transformation de l'école et du fonctionnement du marché du travail. » (Autès, 2013, p. 161).

L'auteur prétend encore que l'insertion est tout à la fois un passage et un passeur. En effet, il ne s'agit pas uniquement d'insertion professionnelle, mais aussi et parallèlement d'insertion sociale, ou citoyenne. Les enjeux sont donc doubles et l'insertion permet réellement la construction d'une identité et de la cohésion sociale.

Adjerad et Ballet (2004) posent quant à eux la question suivante : l'insertion est-elle un état ou un processus ? D'après eux, il s'agit plus particulièrement d'un processus, ayant un début et une fin. Ce processus est constitué d'un mouvement, et ne peut se résumer uniquement à l'état final de personne insérée. Selon eux (2004, p. 26) : « *S'insérer correspond à l'enclenchement d'une dynamique et à l'engagement dans une série d'actions* ».

C'est dans ce cadre que le travailleur social intervient, en accompagnant ce processus, notamment auprès des jeunes. Il doit les aider à enclencher la dynamique d'insertion, en leur permettant tout d'abord de créer un projet réaliste et réalisable. Son rôle est ensuite de maintenir cette dynamique, en les accompagnant dans les démarches nécessaires à la mise en place de ce projet, via des stages par exemple. Au sein d'un SeMo, sa mission est d'accompagner le jeune jusqu'au terme de ce processus, soit idéalement jusqu'à l'entrée en formation.

2.1.4 L'insertion dans le cadre particulier du chômage

Dans ce travail, le terrain de recherche est le SeMo. Cette structure s'insère dans le cadre particulier de la LACI⁴, il est donc utile de chercher à mieux la comprendre. Ici seront donc abordés ses spécificités, ses organes d'exécutions ainsi que le cadre des MMT⁵, dont font partie les SeMo.

2.1.5 La LACI

La LACI est une assurance visant à garantir une compensation financière lorsqu'une personne se retrouve en situation de chômage, de réduction de l'horaire de travail, d'intempéries ou d'insolvabilité de l'employeur (www.admin.ch). Elle a donc pour but, dans ces différentes situations, de permettre aux ayants-droits de garder un revenu minimum en lien avec leur dernier salaire. De plus, selon la loi fédérale du 25 juin 1982, révisée pour la quatrième fois en 2011, l'assurance chômage « *vise à prévenir le chômage imminent, à combattre le chômage existant et à favoriser l'intégration rapide et durable des assurés dans le marché du travail* ». (www.admin.ch).

Dans le cadre de la LACI, les assurés ont droit à des prestations, dont les conditions sont les suivantes (www.admin.ch) :

« Art. 8 Droit à l'indemnité »

¹ *L'assuré a droit à l'indemnité de chômage :*

a. s'il est sans emploi ou partiellement sans emploi (art. 10) ;

b. s'il a subi une perte de travail à prendre en considération (art. 11) ;

⁴ LACI : Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (1982)

⁵ MMT : Mesures du marché du travail

c. *s'il est domicilié en Suisse (art. 12) ;*

d. *s'il a achevé sa scolarité obligatoire, qu'il n'a pas encore atteint l'âge donnant droit à une rente AVS et ne touche pas de rente de vieillesse de l'AVS ;*

e. *s'il remplit les conditions relatives à la période de cotisation ou en est libéré (art. 13 et 14) ;*

f. *s'il est apte au placement (art. 15) ; et*

g. *s'il satisfait aux exigences du contrôle (art. 17) »*

Ce cadre est donc un cadre légal strict, fait de droits et de devoirs.

2.1.6 Les organes d'exécution

Il existe différents organes d'exécution au sein de la LACI dont : les ORP⁶, les caisses de chômage ainsi que l'autorité cantonale.

En Suisse dès 1996 et dans le cadre de la LACI, les ORP sont mis en place. Ils ont pour mission de gérer le versant insertion sur le marché de l'emploi, placement en mesures actives et contrôle des situations des chômeurs (Valli, Martin et Hertz, 2002). De plus, selon la brochure du Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO (2014), les ORP collaborent avec les agences de placement privées et mettent à disposition des demandeurs d'emploi une base de données des postes vacants dans toute la Suisse. Les ORP ont aussi pour mission de conseiller les demandeurs d'emploi quant aux formations et perfectionnements professionnels possibles.

Les caisses de chômages, quant à elles, s'occupent d'établir le droit à l'indemnité et de le verser aux demandeurs d'emploi. Il existe différents types de caisses, publiques ou privées. L'assuré est libre de choisir celle qui lui convient (Brochure du SECO, 2014).

Finalement, l'autorité cantonale est garante de l'application uniforme de la LACI. Lorsqu'un cas est litigieux quant au versement des indemnités, l'ORP ou la caisse de chômage peut demander à l'autorité cantonale de statuer (Brochure du SECO, 2014).

Ces différents organes d'exécution travaillent ensemble pour accompagner les chômeurs durant leurs parcours.

2.1.7 Les Mesures actives du Marché du Travail

Les ORP peuvent proposer aux assurés de participer à des MMT, mises en place par les cantons et financées par l'assurance chômage. Il existe différents types de mesures dont le but est de s'intégrer plus rapidement sur le marché du travail, via différentes techniques adaptées à plusieurs types de situations. Dans le catalogue des MMT sont par exemple proposés des cours, des stages de formations, des allocations de formation ou encore des programmes d'emplois temporaires subventionnés (Brochure du SECO, 2013).

2.1.8 Les mesures de transition

Dans ce travail, l'accent est mis sur un type de MMT particulier, les SeMo. Cependant, avant de se pencher sur leurs spécificités, et afin d'assurer une bonne compréhension du cadre de la transition dans lequel ils s'insèrent, il s'agit ici de le définir.

En effet, le cadre de la transition est particulier. L'OCDE (1999) le définit comme tel : « *La période commençant à la première année d'âge où moins de 75% d'une population suit des*

⁶ ORP : Offices régionaux de placement

études sans travailler et se terminant pendant la dernière année où 50% de la population travaille sans faire d'études ». Lorsque l'on parle de transition en Suisse, il existe deux volets : la transition une (T1), concernant la transition qui suit directement l'école obligatoire et la transition deux (T2), qui concerne le passage à la vie active où à une formation tertiaire (Behrens, 2007).

Dans le cadre de la T1, qui nous intéresse plus particulièrement dans ce travail, se posent plusieurs problèmes pour les jeunes. En effet, selon Amos (sous la direction de Behrens, 2007), qui reprend l'étude TREE⁷ faite sur la transition école-emploi, on peut constater que, bien que le système de formation suisse se veuille linéaire, il en est tout autrement dans la réalité. En effet, beaucoup de jeunes n'ont parfois pas accès à la formation professionnelle, l'abandonnent en cours de route ou encore changent d'orientation durant leur formation. C'est pour répondre à ces problématiques que les mesures de transition ont été mises en place. Elles permettent principalement de travailler sur les aspects suivants : l'amélioration des compétences (notamment scolaires), une phase d'orientation ainsi qu'un temps de latence (lorsqu'il existe un âge minimum pour entrer en formation ou qu'une difficulté pour accéder au marché de l'emploi existe).

L'auteur nous parle encore de la corrélation entre l'augmentation du taux de chômage et les difficultés pour les jeunes à trouver une place d'apprentissage. En effet, lorsque le taux de chômage augmente, le besoin de places en mesures de transition aussi. Cependant, lorsqu'il baisse, on peut constater que les mesures de transition ne désemplissent pas. Il semblerait donc que les entreprises s'habituent très vite à engager des jeunes plus formés et surtout, plus âgés, donc plus matures. Cela a pour conséquence directe une nette augmentation de l'âge d'entrée en apprentissage et une favorisation au niveau de l'engagement des jeunes ayant déjà effectué un ou deux ans d'études au préalable. Les solutions de transitions sont alors d'autant plus nécessaires.

Dans le canton de Vaud, il existe des mesures de transition de plusieurs types : celles financées par l'aide sociale, concernant des jeunes déjà majeurs (FORJAD) et celles proposées dans le cadre des guichets de transition ⁸. Ces dernières sont multiples et financées par différents organismes, publics ou privés.

2.1.9 Les SeMo

C'est dans ce cadre très particulier de la T1 et des MMT qu'ont été créés, en 1994, les SeMo. Ces structures sont destinées à des jeunes entre 15 et 25 ans n'ayant pas trouvé de solution de formation au terme de leur scolarité obligatoire. Elles durent six mois et sont renouvelables une fois, pour une durée d'environ quatre mois. Elles travaillent particulièrement sur l'insertion professionnelle au travers d'ateliers préprofessionnels, d'appuis scolaires et de coaching individualisé. Ce coaching permet la création d'un projet professionnel adapté et la mise en place de stages professionnels. Les SeMo dépendent de la loi sur l'assurance chômage et font partie du catalogue de la T1. Durant toute la mesure, les participants reçoivent une contribution d'environ CHF 450.- nets par mois (Brochure SECO, 2013).

⁷ Recherche sur le parcours de formation et d'emploi de jeune basée sur l'enquête PISA de 2000, réalisée par les services de recherche en éducation des cantons de Berne, Genève et du Tessin avec le soutien de l'Office fédéral de la statistique et de l'Office fédéral de la formation professionnelle.

⁸ Guichets mis en place pour orienter les jeunes dans les diverses mesures de transition 1 présentes et supervisées par des cases manager.

Selon le site www.ch-semo.ch, il existe actuellement en Suisse septante SeMo, dont dix-huit en Suisse Romande. Dans le canton de Vaud, il en existe six : Yverdon-les-Bains, Nyon, Renens, Bex, Vevey ainsi que Payerne. Tous les SeMo ont un mandat et un but commun, mais le travail sur le terrain peut varier d'une structure à l'autre.

Au SeMo de Renens, qui est celui qui va être présenté dans ce travail en tant que terrain de recherche, 116 jeunes sont accueillis simultanément. Le mandat des SeMo est centré sur l'insertion des participants et à Renens, les garants de ce mandat sont particulièrement les conseillers socioprofessionnels. Il s'agit principalement de professionnels du travail social⁹ chargés de coacher les jeunes dans leur parcours d'insertion.

Leur principale mission est la suivante : accompagner les jeunes en vue d'une intégration socioprofessionnelle en favorisant l'orientation vers une voie de formation professionnelle adéquate. Pour mener à bien cette tâche, ils doivent donc : mener des entretiens individuels hebdomadaires avec chaque participant dont ils ont la responsabilité, mener des entretiens de réseaux tant à l'interne (avec les MSP¹⁰) qu'à l'externe (avec les conseillers ORP où toutes autres personnes gravitant autour du jeune), mener des entretiens de famille, évaluer la faisabilité du projet professionnel, accompagner le jeune dans la construction de celui-ci, vérifier ses présences et créer son planning adapté.

2.2 L'identité professionnelle du travailleur social

Dans cette deuxième partie du cadre théorique, la focale sera posée sur l'identité professionnelle du travailleur social. Une meilleure compréhension de la mission du travail social sera recherchée grâce au code déontologique d'Avenir Social (Bovay, Beck et Grand, 2010) et aux écrits de Melchior (2011). Il faudra ensuite essayer de la définir au travers des différentes formations existantes dans ce domaine au sein de la HES-SO¹¹. Finalement, diverses méthodes d'intervention utilisées et la conception actuelle du métier de travailleur social seront définies.

2.2.1 Aspects éthiques et déontologiques du travail social

Afin de mieux comprendre l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, il paraît nécessaire de s'intéresser à la mission du travail social. Pour cela, le Code de déontologie du travail social en Suisse, fournit par Avenir Social (Bovay, Beck et Grand, 2010) a été utilisé.

La partie « *Objectifs et devoirs du travail social* » (Bovay, Beck et Grand, 2010, p. 6-7)¹² a plus particulièrement été retenue. En effet, les auteurs nous parlent dans cette partie des objectifs qui sous-tendent la pratique du travail social et des défis qu'ils peuvent parfois rencontrer.

Ils nous expliquent que le travail social vise plusieurs grands buts : le soutien entre humains, l'intégration sociale, l'invention et la mise en place de solutions à des problèmes sociaux, l'atténuation de la détresse, l'accompagnement des personnes dans leur développement ainsi que vers une plus grande indépendance (y compris à l'égard du travail social) et la mise en place ou le soutien d'actions socio-politiques. Les auteurs précisent aussi que le travail social s'appuie pour son intervention sur des sources scientifiques et qu'il agit en tant que

⁹ Plus précisément des éducateurs et des assistants sociaux

¹⁰ MSP : Maîtres socioprofessionnels

¹¹ HES-SO : Haute école spécialisée de la Suisse occidentale

¹² Voir Annexe 1 : *Code de déontologie des professionnels du travail social (Avenir social) : Objectifs et devoirs du travail social* pour le texte complet

contribution de la société pour les personnes ayant le moins de ressources sociales. Ils parlent aussi des défis des travailleurs sociaux en ces termes :

« *Le travail social est lié à trois missions : la première consiste au double mandat de l'aide et du contrôle qu'il reçoit de la société et des mandants ; la deuxième mission consiste à répondre aux demandes implicites ou explicites des bénéficiaires du travail social ; la troisième mission consiste à référer les savoirs professionnels et disciplines voisines aux principes de droits humains et de la justice sociale. Cette troisième mission amène les professionnel-le-s du travail social à devoir gérer des conflits entre la première et la deuxième missions.* » (Bovay, Beck et Grand, 2010, p. 6-7).

Melchior (2011) s'intéresse également à la question de l'éthique professionnelle qu'il définit en ces termes : « *[Elle] peut être analysée comme un ensemble de valeurs qui sous-tendent/étayent les pratiques professionnelles et qui leur donnent du sens* » (Melchior, 2011, p. 123). Selon lui, certaines valeurs sont produites par les professions elles-mêmes et sont formalisées au travers de codes de déontologie, comme c'est le cas pour le travail social. Les professionnels, au cours de leur formation, s'approprient ces valeurs qui viennent s'ajouter à leurs valeurs personnelles pour former la conscience professionnelle. Il ajoute : « *Quelle que soit la profession, la représentation du travail bien fait est au cœur de cette conscience professionnelle* » (Melchior, 2011, p. 124).

En ce qui concerne le travail social, l'auteur affirme que les objectifs principaux sont de permettre au bénéficiaire de reconquérir son autonomie, de lui venir en aide et d'assurer sa protection. Pour atteindre ces objectifs, les grands principes éthiques mis en œuvre par les travailleurs sociaux sont, d'après lui, le respect de la dignité, des intérêts et du rythme de la personne accompagnée, ainsi que la confidentialité des informations qui la concernent. Le travailleur social doit aussi prendre en compte la situation de la personne et les souffrances qu'elle peut engendrer, ce qui demande de faire preuve d'empathie, mais aussi de mettre en place la juste distance entre le travailleur social et la personne accompagnée.

Cependant, selon Melchior (2011), ces grands principes sont aujourd'hui menacés par diverses contraintes qui traversent le travail social, telles que le manque de temps, l'intensification du travail, ou encore « *le processus de rationalisation des politiques publiques* » (Melchior, 2011, p. 125). Autant d'éléments qui renforcent le sentiment de jouer le rôle de contrôleur social pour les travailleurs sociaux et, par conséquent, le malaise ressenti par les professionnels. Nous y reviendrons un peu plus tard.

La mission du travail social est donc multiple et complexe, parfois faite de contradictions. Tantôt « contrôleur social », tantôt « mobilisateur » des bénéficiaires, le travailleur social doit être à même de gérer des demandes parfois antinomiques. Il se situe quelques fois au centre des conflits liés à la double notion de devoir contrôler et aider tout à la fois. Ce conflit peut être très visible dans l'insertion, et au sein des SeMo. Le travailleur social y est en effet amené à contrôler les participants quant au respect du cadre institutionnel ainsi que du cadre de la LACI. Cependant, puisqu'il doit être un vecteur d'autonomie pour les bénéficiaires, il doit aussi veiller à les aider à faire évoluer leurs ressources internes et externes en vue de leur insertion.

2.2.2 La formation en travail social au sein de la HES-SO

Dans le but de mieux comprendre l'identité des travailleurs sociaux au sein des SeMo, il faut maintenant s'intéresser à leur cadre de formation. C'est au sein de la HES-SO que s'effectue

le Bachelor of Arts en Travail Social¹³. Ce Bachelor comprend trois spécialisations : éducation sociale, animation socioculturelle et service social. Quelle que soit la filière choisie, un tronc commun est tout d'abord mis en place. Cette partie de la formation vise à former les futurs travailleurs sociaux à relever des défis communs, présents dans chaque spécialisation.

Selon le Conseil de domaine Travail social (2012, p. 4), « *Les travailleurs sociaux s'appuient sur les ressources des usagers pour favoriser leur participation sociale dans le respect de leurs spécificités. Ils fondent leurs actions sur les concepts et valeurs des droits fondamentaux et de la justice sociale, défendus par la société sur un plan national et international. Ils s'engagent pour que chacun soit en mesure d'agir en tant que citoyen. Sur la base de ces valeurs, ils s'opposent aux inégalités, quelle qu'en soit l'origine* ». Il explique aussi que face aux nouveaux défis produits par la société actuelle, le travailleur social se doit de participer à la construction de la société de demain. Cela passera par la mise en place d'une société favorisant l'interculturalité ainsi qu'une réelle position de citoyen permettant l'accès aux droits sociaux pour tous. Il semble qu'il soit alors nécessaire de penser l'action sur du long terme, ce qui n'est pas toujours facile pour le travailleur social, qui doit aussi gérer des situations d'urgence immédiate.

La formation telle que dispensée par la HES-SO vise à donner aux travailleurs sociaux les moyens d'intervenir au cœur de l'action. Ils doivent donc être en mesure d'agir face à des personnes de toute origine et de toute culture, de lutter contre les discriminations de tout ordre et de pouvoir, pour cela, s'appuyer sur un solide socle de connaissances théoriques pour acquérir de la légitimité dans leurs actions. De ce fait, ils doivent acquérir des compétences multiples, telles que des capacités de gestion et d'administration, des méthodologies d'intervention adaptées à chaque situation, la capacité à concevoir et à mettre en action des mesures adéquates et claires pour le réseau ainsi que le fait de garder l'humain au centre de toutes ses actions. Les nouvelles problématiques qui émergent dans le champ du travail social rendent de plus en plus important le fait d'effectuer un travail clair et visible, afin de coller aux problématiques réelles (Conseil de domaine Travail social, 2012).

Dans le cadre du Bachelor of Arts en Travail Social et une fois le tronc commun effectué, sont dispensés des cours conçus pour se spécialiser dans une orientation : animation socioculturelle, éducation sociale et service social. Chaque orientation donne ensuite accès à un métier ayant son identité propre. Toutes ces formations sont encadrées par un Plan d'études cadre (Conseil de domaine Travail social, 2012).

L'orientation animation socioculturelle a une mission centrée sur la mobilisation de groupes et de collectivités. Elle a pour but de leur permettre d'exercer un changement social. Les animateurs travaillent surtout en tant que médiateurs sociaux et facilitateurs de lien social. Ils cherchent à aider les groupes à prendre conscience de leur identité collective, à s'impliquer dans des projets collectifs au profit de la société, et essaient surtout de donner un statut et un droit à la parole aux groupes minorisés. Leur action vise donc à augmenter la notion de citoyenneté et de participation sociale au sein des groupes. L'animateur socioculturel travaille au sein d'un service public, d'une institution privée ou d'une association, souvent au sein d'une équipe pluridisciplinaire et dans des terrains variés.

¹³ Nous sommes conscients de l'existence d'autres niveaux de formation (tels que le CFC, Ecole spécialisée, etc.) dans le champ du travail social. La présente recherche s'inscrivant dans le cadre du Bachelor HES-SO, nous nous contentons ici de présenter ses grandes lignes, sans nous attarder sur les autres formations existantes.

L'éducateur social, quant à lui, a à cœur de faciliter l'intégration et de prévenir l'exclusion ou la marginalisation des individus. Pour cela, il soutient les personnes ou les groupes en se basant sur leurs propres ressources pour qu'ils puissent rester intégrés dans une société en changement constant. Il travaille surtout de manière individuelle ou avec des petits groupes. Il intervient particulièrement dans des lieux de vie, à domicile ou dans du travail hors mur, car son outil principal consiste à travailler sur des moments de la vie quotidienne des individus pour les aider à avoir une meilleure emprise sur leur propre parcours. Il se base alors sur leurs limites mais surtout sur leurs propres ressources. L'éducateur social intervient auprès de groupes de tout âge. Il cherche à favoriser l'autonomisation et l'insertion de chacun et, pour cela, travaille généralement en équipe et est amené à collaborer avec d'autres professions.

Finalement, l'orientation service social forme des assistants sociaux. L'assistant social a pour mission d'aider un individu ou un groupe à s'adapter à son milieu, tout en essayant d'adapter le milieu au groupe ou à la personne, afin de développer le sentiment de dignité et de responsabilisation de chacun. Pour cela, son action se porte sur les ressources des individus, leurs capacités, leur environnement social ainsi que sur les ressources de la collectivité. Il intervient pour aider les personnes à résoudre des problèmes qu'elles n'arrivent pas à résoudre par elles-mêmes et est mandaté par la société ou par la personne directement. Il travaille généralement en individuel où face à des petits groupes dans le but d'augmenter leur autonomie et de faciliter leur accès aux ressources de la collectivité. Sa mission principale est de faire reprendre conscience à chacun qu'il est l'acteur de sa propre situation. Il travaille parfois seul et parfois en groupe ou en réseau. Il doit aussi participer à des actions d'information et de développement, tant au niveau associatif que politique afin de trouver des réponses globales aux problèmes individuels (Conseil de domaine Travail social, 2012).

Dans le cadre des SeMo, les travailleurs sociaux sont plus particulièrement des assistants sociaux ou des éducateurs sociaux. En effet, leur action vise un travail personnalisé permettant la mise en action des ressources individuelles de chaque participant. Elle vise aussi à leur permettre de se conformer aux attentes de la société, incarnées plus spécifiquement par le monde du travail. Pour cela, les travailleurs sociaux agissent, au travers des retours des maîtres d'ateliers, sur les comportements quotidiens afin d'aider les jeunes à développer des ressources et des comportements attendus dans le monde du travail. Ils travaillent aussi sur les ressources déjà présentes chez les participants, afin de leur faire prendre conscience de leurs capacités et compétences et de les mettre en action. Ils interviennent aussi directement sur le monde du travail à travers de contacts avec les entreprises, permettant une meilleure compréhension des exigences posées par ces dernières. Ils travaillent finalement avec les familles et en réseau afin de favoriser pour les participants un contexte favorable à leur insertion.

2.2.3 Méthodes d'intervention du travail social

Afin de mieux comprendre l'identité du travailleur social, il s'agit maintenant de s'intéresser aux méthodes d'intervention qui lui sont propres. En effet, celles-ci ont évolué au fil du temps pour en arriver aux méthodes actuelles. D'après De Robertis (2007), cette évolution s'est faite en parallèle à la professionnalisation du travail social et a beaucoup évolué depuis le début du XX^{ème} siècle.

Deux grands modèles ont fait leurs preuves successivement : le modèle médical et le modèle dit d'intervention. Le modèle médical emprunte à la médecine un bon nombre de termes et de méthodes. Il propose de diviser l'intervention en plusieurs phases. Il s'appuie sur la notion

de « norme », représentant le patient en bonne santé. Lorsque la personne s'éloigne de la norme, il faut donc trouver le traitement approprié et le lui administrer. On peut donc voir que cette méthode place le travailleur social, tout comme le médecin dans son domaine, en position d'expert devant soigner la personne. Elle va aussi créer des catégories de pathologies à traiter, et donc des réponses types adaptées. De Robertis (2007) nous dit encore que ce modèle a ensuite évolué sous l'influence de la psychanalyse et de la psychothérapie. Les termes ont alors changé pour parler de « thérapie », mais le modèle est resté le même. Il s'agissait donc de soigner les personnes « malades socialement », de dépister celles qui allaient le devenir pour effectuer de la prévention ou encore d'éduquer à large échelle pour prévenir le risque global.

Ce modèle a peu à peu été remplacé par le modèle d'intervention. Il diffère principalement du modèle médical sur deux points : il permet aux travailleurs sociaux une plus grande marge de manœuvre, en choisissant avec le bénéficiaire quelle méthode adopter pour aborder son problème. Cette nouvelle liberté n'est cependant pas sans conséquences : en effet, elle entraîne aussi une plus grande responsabilité pour les professionnels, responsables de leurs choix et de leurs méthodes. Le deuxième changement notable réside dans le fait que ce modèle se centre sur les aspects positifs et les atouts du bénéficiaire. Finalement, il s'accompagne d'un changement au niveau du langage employé dans le domaine social, qui va sensiblement s'éloigner du langage médical (De Robertis, 2007).

L'auteure explique que, dans ce modèle, l'action du travailleur commence dès le premier contact : sa manière de recevoir la personne, de l'accueillir et les questions posées sont déjà une première action positive. L'influence du travailleur social commence donc dès la première seconde, et non lorsqu'il sera tout à fait au clair sur la nature du problème de la personne accompagnée. Sa position change aussi : il n'est plus en position d'expert, mais en position de découvrir une nouvelle situation et d'essayer de trouver, avec la personne elle-même, des actions adéquates.

La deuxième grande différence est donc de se centrer sur les forces de la personne : on ne la considère plus ici comme un malade qu'il faut soigner, mais comme une personne ayant des ressources mobilisables. Cette nouvelle manière de considérer l'autre est très importante car elle permet de prendre appui sur les ressources présentes ainsi que sur les aspects positifs et donc de construire une autre vision du problème. Le travailleur social est ici considéré comme un facilitateur de changement. Son rôle devient, en fonction de sa compréhension de la situation de la personne, de co-définir des objectifs de changements à atteindre. Ces objectifs s'inscrivent dans un projet d'intervention, et doivent prendre en compte non seulement la personne elle-même, mais aussi tout le système qui l'entoure. La position du travailleur social, dans ce modèle, devient une position dynamique : il s'agit ici de « faire avec », de « construire avec » et non plus d'imposer des traitements. La notion de co-construction est donc ici centrale (De Robertis, 2007).

Selon de Robertis (2007), la dernière notion importante dans cette seconde méthodologie d'intervention est la notion de stratégie. Le travailleur social, dans la conception actuelle de son travail, doit construire avec le bénéficiaire des stratégies. Il s'agit donc de méthodes réadaptables, dont la réussite n'est pas toujours garantie, mais permettant la créativité pour atteindre un objectif fixé.

Cette seconde approche de l'intervention sociale s'applique bien aux travailleurs sociaux des SeMo. En effet, à chaque nouvelle situation, il s'agit de construire avec le participant un

nouveau « plan de bataille », en prenant en compte les différents aspects de sa situation personnelle et professionnelle, ainsi que ses envies et les différentes forces extérieures en présence, comme ses parents ou le monde du travail, par exemple. Ces stratégies doivent être adaptées au fur et à mesure du suivi et découpées en petits objectifs successifs, permettant d'avancer tout en ne subissant pas trop la pression de l'objectif final, qui est de trouver une formation adaptée. La place du travailleur social est alors réellement dans la co-construction d'un projet adapté. Cependant, il doit aussi être garant d'une forme de réalité, qui peut par moment occulter cette notion de co-construction. En effet, au sein des SeMo, il faut aussi parfois aider les participants à avoir une meilleure lecture des exigences professionnelles. Cela passe quelquefois par l'ajout de plusieurs étapes à un projet de formation, ou alors par la modification complète de ce même projet.

A ce sujet, il est intéressant de s'intéresser à ce que dit Bonvin (2013), lorsqu'il parle du travail d'insertion effectué dans le programme FORJAD¹⁴ mis en place dans le canton de Vaud. Dans ce cadre, les jeunes sont accompagnés par des assistants sociaux, dont le but est de les soutenir afin de construire un projet professionnel et de le mener à son terme. Lorsque les travailleurs sociaux sont interrogés, ils parlent de faire un travail « avec » et « sur » le jeune. En effet, ils expliquent que les projets des jeunes sont souvent irréalistes au regard de leurs compétences ou de la réalité socio-économique. Ils doivent alors faire en sorte de rendre les projets « réalistes et réalisables ». Pour cela, Bonvin parle d'un travail de « cooling out » (notion citée par Goffman en 1953) : « *qui consiste à adapter les préférences initiales du jeune à la double contrainte des limites perçues de ses capacités personnelles et des opportunités existant dans son environnement proche, ce qui correspond au « principe de réalité » si souvent invoqué par les travailleurs sociaux* » (Bonvin, 2013, p. 69).

Ce processus n'est pas sans risque. Le jeune peut alors avoir l'impression que le travailleur social lui dicte des projets ou des objectifs, et la notion de co-construction peut alors disparaître. En parallèle, le travailleur social peut sentir une certaine tension en devant mettre de côté les aspirations du jeune accompagné.

2.2.4 L'accompagnement

Finalement, pour mieux comprendre l'identité professionnelle du travailleur social, il reste à définir l'accompagnement. En effet, cette notion est utilisée pour définir le travail effectué auprès du bénéficiaire, mais il semble nécessaire d'en préciser les contours.

Selon Papadaniel (2009), l'accompagnement a cela de spécifique qu'il demande au travailleur social et au bénéficiaire de s'accepter mutuellement. Il s'agit donc de créer un lien de confiance suffisant pour permettre à la personne accompagnée d'accepter que les ressources mises à disposition par le travailleur social lui soient nécessaires, et au travailleur social de réaliser que son intervention doit être totalement adaptée au parcours de vie singulier de chacun. Le but de ce lien de confiance étant ensuite de pouvoir travailler à un objectif commun.

Vulbeau (2012) ajoute à la définition de ce concept d'accompagnement qu'à partir des années 1990, il est devenu un référentiel dans de nombreux domaines, et non pas uniquement dans le domaine social. Il nous parle du sport, du tourisme, de la santé, par exemple. Il met aussi en lumière la notion étymologique du compagnon (p.55) : « *celui qui partage son pain (cum panis)* ». Il nous renvoie aussi aux trois champs sémantiques dont le verbe accompagner relève

¹⁴ Formation pour jeunes adultes en difficulté. Programmes développés dans le cadre du revenu d'insertion (RI).

(p. 55) : « [elles] traduisent les verbes conduire, guider et escorter. Le premier exprime les idées d'influence et de mise en mouvement. Le second renvoie à la notion d'anticipation et à la fonction d'éclaireur. Le troisième terme permet de penser le soutien et la réparation ».

Cependant selon Papadaniel (2009), cette notion d'accompagnement est parfois vivement critiquée : en effet, que se passe-t-il lorsque les intérêts de l'un et de l'autre sont tellement différents qu'il est impossible de les concilier ? Ne serait-ce pas là une porte ouverte aux abus de pouvoir et aux tensions qui sont au cœur du questionnement de la présente recherche ?

Boulayoune (2012), quant à lui, va plus loin dans sa définition de l'accompagnement, et nous dit qu'il s'agit en théorie de faire disparaître l'idée d'assistantat en annihilant la notion de prise en charge contrainte par le partenariat. Cependant, l'accompagnement est né d'après lui au sein même de la notion de projet, notion qui semble rendre les personnes accompagnées encore plus dépendantes des travailleurs sociaux. Il suppose finalement que l'accompagnement est devenu un mode d'action privilégié pour les travailleurs sociaux, quel que soit le type de populations avec lesquels ils travaillent.

Dans les mesures d'insertion, et plus particulièrement au SeMo, il est très clair que cette méthode de travail est privilégiée. En effet, le suivi fait par les référents auprès des jeunes se veut personnalisé et basé sur un partenariat développant les ressources et compétences du participant en se reposant sur les connaissances du travailleur social, mais il passe aussi par la notion de projet.

2.3 L'analyse du travail

Il semble difficile de s'intéresser à la question de l'identité professionnelle sans parler de la thématique de l'analyse du travail. En effet, l'identité professionnelle se développe dans une pratique quotidienne traversée par différentes forces et différents enjeux, soulevés dans l'analyse du travail. Cette dernière permet donc d'apporter un éclairage nouveau à la question de l'identité professionnelle. Dans cette partie, une tentative de définition du travail sera donc proposée. La focale sera ensuite posée sur l'analyse du travail elle-même et les problématiques qu'elle soulève, pour essayer d'en saisir les bases.

2.3.1 Définition du travail

Qu'est-ce que le travail ? Rappelons ici l'étymologie de ce mot : il vient du latin *tripalium*, qui désigne un instrument de torture (Horassius, 2008). Il ne s'agit donc pas au départ, selon toute logique, d'un acte procurant plaisir ou bien-être. Cependant, dans la société actuelle, le travail semble être vu comme une composante de l'épanouissement de soi. Qui n'a jamais entendu parler du concept « bien-être au travail » ?

Si le travail semble être un outil permettant à l'être humain de s'épanouir (où, au contraire, un outil de torture), il semble surtout qu'il n'est aujourd'hui plus considéré comme une activité anodine et banale. La complexité de l'action même de travailler est reconnue et étudiée, particulièrement dans l'analyse du travail. Gernet et Dejours (2009) essaient de proposer une définition des multiples facettes du travail. Ils parlent alors « *D'activité coordonnée déployée par celles et ceux qui travaillent pour faire face à ce qui n'est pas prévu par l'organisation du travail* » (p. 27). Nous entrons ici directement dans la complexité du sujet. Dans cette définition, les auteurs semblent nous parler de deux principales composantes.

Ils définissent la première en ces termes : « *travailler signifie être confronté à des prescriptions, des procédures, du matériel ou des outils à manipuler, des personnes à accueillir ou à soigner* » (Gernet et Dejours, 2009, p. 27). On ne travaille donc pas de manière « naturelle ». Dans le travail, il y a des contraintes, d'ordre physique (le matériel), humaine (les personnes) ou d'ordre prescriptives (les procédures).

Le deuxième aspect abordé concerne la hiérarchie et les collègues. Gernet et Dejours (2009) affirment que travailler n'est pas une action solitaire. Il est nécessaire de prendre en compte les autres personnes travaillant avec nous ainsi que leurs caractéristiques propres. Il faut donc apprendre à les connaître afin de pouvoir apprendre à interagir ensemble pour atteindre le but commun du travail.

Dejours affirme aussi que le travail est un aspect central de notre société et de son organisation. Il va même jusqu'à dire : « *Pour moi, la question du travailler est une question incontournable et il m'est très difficile de parler d'une société, d'une cité où l'on ne reconnaîtrait pas l'enjeu fondamental qui constitue le travail. C'est dans et par le travail que se produisent les richesses, que se produit de la valeur, que se produisent également des rapports de pouvoir et de domination.* » (2010, p. 14).

Il semble donc possible ici d'affirmer que le travail n'est pas simple, jusque dans sa définition.

2.3.2 Travail prescrit, travail réel, intelligence au travail et coopération

Sur le plan concret, travailler est encore plus complexe que cela. En effet, il n'est quasiment jamais possible de se contenter d'appliquer des procédures à la lettre, en bonne entente avec ses collègues ou sa hiérarchie. C'est ici que les notions de travail prescrit et de travail réel sont introduites.

Une définition de la prescription est proposée par Caron, Coppi, Théry et Vasselín (2011, p. 53) : « *Qu'il s'agisse d'objectifs à atteindre, de consignes à respecter, de processus et de procédure à mettre en œuvre, le but du travail est le résultat attendu par la hiérarchie, « une injonction de faire émise par une autorité* ». Travailler impose de se plier à un but assigné par autrui. ». Le travail prescrit concerne donc bien ce qu'il est demandé aux travailleurs de réaliser, et la manière de le faire.

Cependant, le travail ne peut pas être fait uniquement de prescription et d'applications de celles-ci. Il existe donc ce qu'il est communément appelé le travail réel. Ce dernier est constitué de tout ce qui est mis en place pour faire coller la prescription à la réalité, en prenant en compte les différents événements imprévus qui peuvent interférer avec le travail (Dejours, 2010).

A ce stade, il est facile de comprendre que le travail réel ne peut pas toujours totalement se conformer à la prescription. A ce sujet, et comme définition du travail, Dejours dit : « *Pour revenir aux représentations sur le travail, la clinique du travail nous a appris à distinguer entre le travail prescrit et le travail effectif, entre la tâche et l'activité. Travailler, c'est combler l'écart entre le prescrit et l'effectif* » (2010, p. 10). Pour tenter de réconcilier ces deux mondes, et donc pour effectuer sa tâche, le travailleur doit mettre en place des stratégies. C'est ce que Dejours (2010) appelle « l'intelligence au travail », qui, d'après lui, permet de ne pas appliquer les prescriptions comme un « gentil soldat » : « *cette intelligence au travail conduit à entrer en infraction avec la prescription, elle introduit de la subversion* ». Cette subversion n'est pas uniquement un acte de bravade, mais est belle et bien mise en place pour arriver au but visé.

En effet, appliquer à la lettre les procédures, outre le fait qu'elles puissent parfois ne pas avoir de sens, n'est souvent pas la meilleure manière pour atteindre le but convoité lorsque le travail réel s'en mêle.

A propos de la réalité du travail, Dejours évoque aussi ce qu'il appelle la coopération. Il dit : « *La coopération ne repose pas sur des procédures imposées de l'extérieur, elle repose sur des règles qui sont produites à partir de l'expérience du travail lui-même par des gens qui essaient de tenir ensemble le rapport au réel.* » (2010, p. 15). On comprend alors que la coopération est un mécanisme subtil qui est lié à la compréhension individuelle et collective du travail, duquel découle des règles mises en place par les travailleurs eux-mêmes, pour faire face à la réalité de leurs pratiques.

Il appelle cette production de règles « l'activité déontique ». Dans ce cadre, il explique que ces règles déontiques n'ont pas une visée uniquement orientée sur le travail et la résolution des problèmes directement liés à la pratique, mais bel et bien pour but de réguler les rapports sociaux et de faire travailler ensemble des personnes différentes. Ces règles ont donc une double utilité et doivent prendre en compte l'individualité de chacun, ses forces et ses faiblesses. Pour les créer, les personnes doivent donc considérer un grand nombre de paramètres : la résolution de problèmes techniques concrets, les particularités physiques et psychiques de chacun, mais aussi la manière même de conceptualiser le travail collectif de chaque individu. Il en tire donc la conclusion suivante : « *Et vous vous rendez compte alors que la coopération repose sur un espace de délibération interne qui est construit comme un espace public, comme un espace démocratique, et que cet espace public est nécessaire pour qu'une organisation du travail soit capable d'évoluer.* » (2010, p. 15)

La coopération n'est donc pas le simple fait de travailler ensemble, mais bel et bien le fait de travailler, penser et conceptualiser tant de manière personnelle que collective, et la capacité à mettre toutes ces actions en commun.

2.3.3 La souffrance au travail

Lorsqu'il parle de l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux, Melchior (2011) met en lien la contradiction entre le travail prescrit et les valeurs qui sous-tendent le travail réel. Il affirme que cette contradiction est productrice d'une forme de souffrance au travail, à mettre en lien avec l'éthique. Il dit alors : « *Dans certains secteurs, en particulier ceux de la santé et de l'action sociale, les contradictions entre les normes professionnelles, sociales ou subjectives des salariés et ce qu'on leur demande de faire peuvent conduire à une « souffrance éthique » et à un état de mal-être prégnant* » (2011, p. 123). La production de cette souffrance éthique prend racine dans la nécessité pour les professionnels d'effectuer des arrangements avec les usages professionnels mais aussi d'intégrer des pratiques en décalage avec certaines de leurs valeurs, tant personnelles que professionnelles.

Pour Melchior (2011), les contraintes du milieu viennent nourrir cette souffrance éthique. Il évoque deux grands types de contraintes : premièrement, l'intensification du travail et la réduction du temps à disposition, qui est à mettre en lien avec la diminution des moyens mis à disposition des travailleurs sociaux. En effet, il rappelle que nous assistons à une augmentation de la pauvreté et de la précarité depuis la fin des années 1980, qui augmente la demande par rapport aux actions des travailleurs sociaux. La deuxième grande contrainte qu'il cite concerne la « *rationalisation* » des politiques publiques et donc du travail social.

Son constat est clair : pour faire face à cette souffrance, les travailleurs sociaux mettent en place deux types de stratégies. Des stratégies extra-professionnelles et des stratégies intra-professionnelles. Dans la première catégorie, on retrouve les activités qui permettent de chercher du sens ou de réduire le stress comme la pratique du sport, mais aussi la fréquentation d'associations professionnelles ou encore le travail sur soi. Dans la seconde, Melchior parle de « maintenir le don », qui correspond à offrir un fort niveau d'implication, mais aussi de formation continue et de mobilité professionnelle. Finalement, il évoque le développement de l'entraide entre collègues, qui se met en place non seulement au niveau purement pratique (remplacement d'un collègue malade, par exemple), mais aussi au niveau du partage de savoirs et de savoir-faire. Il conclut en disant : « *Cette entraide, qui permet une facilitation du travail au quotidien, constitue à la fois un bouclier efficace contre l'isolement, en particulier quand les travailleurs sociaux traversent des moments de découragement, et une base indispensable pour pouvoir défendre la manière collective la continuation de leur mission* » (Melchior, 2011, p. 127-128).

Pour expliquer l'émergence de la souffrance au travail, Dejours (2010) parle quant à lui des changements de la représentation symbolique qui le concerne. Il évoque l'évolution du langage pour parler du travail lui-même en expliquant que, jusque dans les années 1980, le langage prioritaire pour exprimer le travail était le langage des ingénieurs. Les ouvriers eux-mêmes employaient ce champ lexical pour parler de leur expérience, bien qu'il ne soit pas totalement adapté à leur vécu réel. Un virage a ensuite été pris : c'est alors le langage de la gestion qui a détrôné celui de l'ingénieur et qui est devenu le modèle de référence du travail. Ce changement a induit un éloignement encore plus grand par rapport à la réalité pratique de la plupart des travailleurs, car travailler n'est pas uniquement gérer. Dejours pense donc que les travailleurs ont perdu en capacité de parler réellement de leur travail. Ne plus pouvoir parler réellement de leur réalité a pour conséquence directe la perte de capacité à la penser, puisque pour réellement penser, il faut être capable de parler à autrui, et de penser de manière collective.

Pour faire face à ces changements de paradigmes, Dejours (2010) est persuadé qu'il est aujourd'hui nécessaire de repenser le travail en plaçant la focale sur les actions réellement effectuées et sur les personnes qui les mettent en place. En effet, la perte de capacité de penser et de parler de son travail induit pour lui une double forme d'expression de la violence. Tout d'abord, la violence faite à soi-même, puisque l'incapacité de penser son travail mène à l'incapacité à le comprendre réellement et donc à la perte de sens et à la solitude. Naissent alors les risques de dépressions, de pathologies mentales et même, dans les cas les plus extrêmes, les risques suicidaires. La deuxième forme de violence se tourne plutôt contre l'extérieur et peut se déverser contre autrui, ou encore contre du matériel.

Attardons-nous ici sur les propos de Vrancken (2012), qui nous rappelle que le travail social est majoritairement aujourd'hui encore considéré comme une « semi profession ». Il fait référence aux écrits de Flexner (1915) qui, déjà à cette époque, ne considérait pas les travailleurs sociaux comme faisant partie d'une profession à part entière car ils « *ne disposaient ni d'une auto-organisation suffisante ni d'une légitimité universitaire en comparaison avec les professions du droit et de la médecine qui allaient constituer, durant bien des années, les archétypes des approches fonctionnalistes des professions* » (Vrancken, 2012, pp. 27-28).

Il pense qu'à l'heure actuelle encore, le débat semble pencher en faveur de l'idée que le travail social ne soit pas réellement une profession. Cette idée est soutenue par le fait que tous les univers professionnels semblent aujourd'hui traversés par des idées de rationalisation, tant au niveau managérial que budgétaire, ce qui revêt un fort potentiel de déstabilisation. Cette déstabilisation est particulièrement visible dans le travail social, puisqu'il dépend des politiques sociales, elles-mêmes soumises à ces impératifs de rationalisation. La conséquence directe est donc de soumettre le travail social à la pression de devoir rendre des comptes tant aux politiques qu'aux citoyens.

Dans ce contexte, Vrancken affirme cependant que le travail social exerce des activités professionnelles de nature prudentielle. Ces pratiques apparaissent lorsque les situations sont si singulières et complexes qu'elles provoquent de l'incertitude, ce qui est particulièrement fréquent lorsque l'on travaille avec des êtres humains. Il est alors impossible de s'appuyer uniquement sur des savoirs scientifiques, et les professionnels se tournent vers l'avis de leurs collègues, ce qui est difficilement formalisable. Finalement, les savoirs et savoir-faire mobilisés sont eux aussi peu formalisés, ce qui ouvre, selon lui « *grand la porte à l'incertitude et aux conjectures dans les décisions* » (2012, p. 29). Le travailleur social aujourd'hui, pris entre la pression des comptes à rendre et celle du travail réel à effectuer, doit être de plus en plus capable de faire preuve de réflexivité.

Vrancken (2012) évoque aussi un glissement de l'action du travailleur social, affirmant qu'il semble être devenu un travailleur *du* social et des politiques sociales. « *De par le contenu étendu de leur action, les travailleurs sociaux évolueraient en véritables agents de l'action publique destinés à mettre la chose publique en actes, à construire du citoyen et du lien entre les citoyens mais également entre les citoyens et les autorités publiques* » (2012, p. 34). Ils seraient donc aujourd'hui appelés à représenter la politique publique. Comme nous le dit Castel (2009), l'histoire des politiques sociales, de l'Etat social et du travail social sont indissociables et l'évolution des politiques a un impact direct sur les pratiques des travailleurs sociaux.

Vrancken (2012) ajoute encore que lorsque l'on parle de pratiques prudentielles qui se déploient, comme c'est le cas pour le travail social, dans un contexte de forte rationalisation et de demande de résultat, la souffrance au travail guette. Il faut ajouter à cela que le contexte de normalisation des pratiques et de responsabilisation croissante fait planer la menace de l'action juridique sur les pratiques des travailleurs sociaux. Il conclut en affirmant que « *De la prudence à l'inquiétude, il n'y aurait ainsi qu'un tout petit pas...* » (Vrancken, 2012, p. 36). En résumé, plusieurs facteurs peuvent créer de la souffrance au travail pour les travailleurs sociaux.

Dans ce contexte, rappelons que Dejours pense qu'il est urgent de repenser le travail en termes d'actions réelles et d'humains, en termes d'intelligence au travail aussi, afin de redonner le moyen aux travailleurs de parler de leurs pratiques et donc de réellement les penser. Il affirme que c'est le seul moyen possible pour atténuer la souffrance au travail ainsi que la violence qui peut en découler. Il l'explique de cette manière : « *Nous nous devons de remonter les prescriptions à partir de l'enquête, à partir de la connaissance ; nous nous devons de rendre intelligible et de faire entendre un langage capable d'entrer en contradiction, en rivalité avec la domination symbolique* » (Dejours, 2010, p. 7). Il semble aussi pertinent de dire que seule la capacité de penser et de parler du travail permet de réellement soutenir la coopération de manière consciente et réellement constructive.

Dejours pousse ensuite la réflexion plus loin pour évoquer le résultat du travail. D'après lui, il est impossible d'évaluer réellement le travail. Ce que l'on peut observer, c'est son résultat. Il pense donc que l'évaluation du travail est ce qu'il appelle des « épreuves de jugement », qui ne sont nullement réalistes. La généralisation des évaluations personnelles dans le travail semble donc être non seulement un non-sens, mais aussi un biais à la réalité, qui ajoute à la violence possible du travail. Cependant, cette manière de procéder est bien ancrée et semble être acceptée par la majorité. « *Dans la tête des gens, il y a l'idée premièrement que tout dans ce monde est évaluable, et, deuxièmement, qu'une évaluation quantitative, en tant qu'elle permet une comparaison objective entre les résultats des uns et des autres, apporte davantage de justice* » (Dejours, 2010, p. 9).

Cette idée qu'il n'est pas possible d'évaluer réellement de travail semble d'autant plus pertinente dans le travail social, puisque ses pratiques et ses actions sont difficilement mesurables et quantifiables.

3 Problématique, question de recherche et hypothèses

3.1 Problématique et question de recherche

En articulant la question de départ avec le cadre théorique, mais aussi avec les expériences de terrain de l'auteur, la question de départ est appelée à évoluer.

Grâce à l'éclairage apporté par l'histoire de l'insertion, il est possible de comprendre que la notion de travail est une notion centrale dans notre système suisse, qui est lui-même lié à tout le système des assurances sociales. Être inséré dans le monde du travail devient alors une nécessité. Le poids de cette nécessité repose sur les épaules des personnes elles-mêmes. C'est dans ce contexte que le travailleur social intervient, lui-même porteur de la notion d'efficacité, en lien avec son mandat de placement. Dans le cadre particulier de la LACI, cette notion d'efficacité est renforcée par l'idée d'urgence : en effet, les bénéficiaires du chômage ont un temps donné, relativement restreint, pour réaliser leur insertion tout en ayant droit aux prestations fournies. L'insertion est du reste définie dans ce cadre comme devant être rapide et durable.

D'autre part, dans le cadre de l'insertion, le travailleur social, de par la nature même de son travail, est confronté à des contradictions. D'un côté, il doit travailler avec le bénéficiaire en facilitant son autonomie, aider la mise en action de ses ressources individuelles ainsi que sa mise en conformité avec les attentes du monde professionnel. Il doit aussi prendre en compte le contexte dans lequel s'insère le participant, qui peut parfois être un frein à son insertion. Il apparaît aussi clairement qu'il a parfois besoin de temps pour accompagner la personne dans son parcours d'insertion et lui permettre de mettre les conditions adéquates en place. D'un autre côté, il doit répondre à son mandat d'insertion, respectant alors des notions d'efficacité dans le placement.

Le professionnel se retrouve donc porteur d'une double attente : celle du mandat d'insertion et celle des personnes accompagnées, les jeunes du SeMo dans notre cas. Inévitablement, cette double attente tend à créer des tensions et questionne ainsi l'identité professionnelle du travailleur social.

Ces tensions et questionnements sont aussi renforcés par l'écart entre le travail prescrit et le travail réel, en ajoutant une dimension supplémentaire. En effet, comme déjà mentionné, le

travail social est difficilement quantifiable en termes de résultats concrets de son action. De plus, ce domaine est facilement producteur de souffrance éthique, puisque les valeurs qui sous-tendent le travail social sont souvent très fortes, et peuvent entrer en collision avec les valeurs du monde socio-économique. Dès lors, la question de recherche retenue se pose en ces termes :

Comment le travailleur social actif dans l'insertion dans un SeMo gère-t-il les tensions créées entre son mandat d'insertion et son identité professionnelle ?

En guise de réponses provisoires, nous retenons les trois hypothèses ci-après. Ces hypothèses s'appuient en partie sur le cadre théorique qui précède ainsi que sur notre expérience au sein d'un Semestre de Motivation.

3.2 Hypothèses

Hypothèse 1 : Le travailleur social du SeMo mobilise des savoirs et techniques spécifiques et appris pour donner du sens à son travail et préserver son identité de travailleur social.

Il peut, par exemple, faire appel à l'approche systémique pour obtenir une meilleure compréhension de la situation d'un participant. Il peut aussi organiser des entretiens avec les familles des jeunes ou leur réseau, afin de travailler de manière plus globale sur leur situation socioprofessionnelle. Ces entretiens offrent une meilleure compréhension des enjeux au niveau social et familial et une détection des freins et des ressources présents afin de les intégrer dans le suivi du jeune.

Ces différentes techniques permettraient aux professionnels de réaliser leur mandat d'insertion tout en conservant leur identité de travailleur social.

Dans ce contexte, la référence au modèle d'intervention proposé par De Robertis (2007) et présenté plus haut paraît légitime, par exemple, dans la place accordée à l'environnement du bénéficiaire, la prise en compte non seulement de ses besoins mais aussi et surtout de ses ressources. Il semble aussi que les conseillers socioprofessionnels se placent réellement en position d'essayer de comprendre la situation du jeune dans son ensemble pour co-construire et proposer le meilleur suivi possible.

Pinho et Tattini (2013) peuvent aussi être évoqués pour parler de l'émergence de nouveaux métiers dans le champ du travail social, tel que l'insertion. Le sujet des nouvelles pressions qui pèsent sur les épaules des travailleurs sociaux, et qui les forcent à devoir préserver leur identité, semble aussi pertinent.

Puisque la thématique de l'identité professionnelle est abordée, une référence aux pratiques prudentielles de Vrancken (2012) semble aussi appropriée pour mieux saisir le contenu du travail social. Un détour par le code de déontologie du travail social (Bovay, Beck et Grand, 2010) semble lui aussi cohérent, afin de mieux saisir les buts de cette profession. Finalement, un lien est possible avec le concept d'éthique professionnelle évoqué par Melchior (2011) et les valeurs qui le sous-tendent.

Hypothèse 2 : Les travailleurs sociaux du SeMo s'appuieraient sur le travail d'équipe et la collectivisation de certaines situations pour gérer les tensions amenées par le mandat et les besoins des jeunes.

Ils décident, par exemple, en groupe de la manière de gérer les absences fréquentes d'un participant travaillant sur cette difficulté, tout en gardant à l'esprit le mandat ainsi que l'équité face aux autres participants.

Cela leur permettrait de ne plus être seuls face à la pression et à la responsabilisation inutiles et subies, mais de les porter en équipe. Cela leur permettrait aussi de partager le poids des décisions et finalement d'éviter au maximum les décisions arbitraires.

Afin de mieux comprendre ces tensions, il semble intéressant de se référer au cadre juridique de la LACI, qui parle d'insertion rapide et durable, mais aussi à Melchior (2011), lorsqu'il évoque la conscience professionnelle et la souffrance éthique. Un regard sur les propos de Bonvin (2013) semble lui aussi intéressant, puisqu'il décrit les pressions qui peuvent se transférer de la structure aux bénéficiaires dans le domaine de l'insertion.

On peut aussi se référer à l'analyse du travail telle qu'elle est décrite par Dejours (2010). En effet, il peut exister des tensions entre le travail prescrit et le travail réel et les conseillers socioprofessionnels peuvent mobiliser le travail d'équipe et la collectivisation dans certaines situations pour créer de la coopération ainsi que de l'intelligence au travail.

Une référence à la collectivisation du travail de Melchior (2011) paraît aussi intéressante, puisqu'elle permettrait de maintenir le sens du travail social en développant l'entraide entre collègues. Finalement, Vrancken (2012) peut aussi être évoqué, puisqu'il affirme que la délibération au sein d'un groupe professionnel permet de lever les incertitudes.

Hypothèse 3 : Le travailleur social actif dans un SeMo se construit une identité professionnelle propre pour faire face aux tensions rencontrées dans l'accompagnement des jeunes.

Il doit par exemple prendre en compte une pression du mandant liée au résultat. En effet, le mandant demande des statistiques mensuelles et annuelles relatives au pourcentage de stages effectués ainsi qu'au taux de placement. Il compare alors les résultats des différents SeMo et place des exigences quant à un taux minimum de stages et de placements. Ces exigences se ressentent au niveau de la pratique, car chaque travailleur social devient alors responsable de faire augmenter les chiffres et donc responsable du résultat.

Le professionnel doit alors être capable de préserver les valeurs présentes dans la profession du travailleur social en général, tout en visant à respecter le mandat d'insertion qui est confié au SeMo.

Ici encore, une référence théorique à Dejours (2010) et à l'analyse du travail semble pertinente. En effet, les tensions amenées entre le travail prescrit et le travail réel poussent les travailleurs à créer des stratégies qui leur sont propres. On peut donc évoquer ici le concept d'intelligence au travail qui permet probablement de maintenir une forme de plaisir.

En ce qui concerne les tensions elles-mêmes, le concept de conscience professionnelle dont parle Melchior (2011) fait ici sens, puisqu'il semble qu'elles puissent être créées par la volonté des conseillers socioprofessionnels de produire un travail de qualité, respectant ainsi une certaine éthique professionnelle indispensable à leur identité professionnelle

4 Méthodologie

Il s'agit à ce stade du travail de présenter la démarche méthodologique retenue pour la partie empirique de la recherche. Ainsi, le terrain d'enquête envisagé va être déterminé et expliqué. La population interrogée sera elle aussi définie. Les outils de recherches seront exposés et argumentés, et les aspects éthiques explicités. Finalement, les limites et les risques de la démarche seront abordés.

4.1 Terrain d'enquête

Ce travail a été réalisé dans un SeMo et plus particulièrement celui de Renens. Les différents SeMo dépendent du Service de l'Emploi, qui est un service cantonal. Les enjeux en lien avec cette relation varient d'un canton à l'autre. L'auteur travaillant dans le canton de Vaud, le choix des SeMo vaudois comme terrain d'enquête a été une évidence.

Cependant, les différents SeMo vaudois ne fonctionnent pas tous de la même manière et n'ont pas tous la même répartition du travail. Certains SeMo fusionnent les postes de conseillers socioprofessionnels et de maître socioprofessionnels alors que d'autres, comme à Renens, les différencient. Puisque cette recherche s'intéresse tout particulièrement à l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel et à son vécu des tensions entre le mandat et son identité professionnelle, il a paru pertinent de s'intéresser à un SeMo différenciant les deux postes. De plus, chaque structure fonctionnant avec une organisation interne différente, il a aussi semblé adéquat de focaliser les entretiens sur un seul SeMo, afin de ne pas multiplier les variables présentes dans cette recherche. Le SeMo de Renens a été choisi, car il est le plus grand SeMo vaudois, et proposait donc un échantillon plus large de professionnels à interroger.

Afin de mieux comprendre le contexte de cette recherche, le parcours type d'un jeune au SeMo va être développé, ainsi que les rôles et fonctions assumés par le conseiller socioprofessionnel.

4.1.1 Parcours type d'un jeune du SeMo

Les jeunes qui prennent part au SeMo sont actuellement inscrits par les case managers de la Transition 1 (période se situant entre l'école obligatoire et l'entrée en formation professionnelle). Pour la plupart, ils sortent directement de l'école obligatoire et ont dû y remplir un dossier afin d'y indiquer leurs préférences au niveau des mesures de transition.

En juin, ils participent à une séance d'information, leur permettant de comprendre le fonctionnement global du SeMo, l'articulation avec l'assurance chômage et de savoir à quoi s'attendre à la rentrée. Ils commencent généralement le SeMo entre août et septembre. Il leur est alors attribué un référent, le conseiller socioprofessionnel, qu'ils verront une fois par semaine.

Dès le deuxième jour, le jeune participera à un atelier. Chaque huit semaines, il changera d'activité. Les ateliers proposés sont la décoration, la menuiserie, le labo 3D, la cuisine, le multimédia et l'ICA (Informatique, Communication et Administration). Chaque jeune prend aussi part, au minimum, à une demi-journée d'appuis par semaine ainsi qu'à deux demi-journées de TRE (atelier de technique de recherche d'emploi) et à une demi-journée de sport.

Les deux premiers mois sont généralement consacrés à la mise en place d'un projet professionnel réaliste et réalisable en adéquation tant avec le niveau scolaire du participant

qu'avec le marché du travail et les attentes générales des entreprises. Il est développé avec l'aide du conseiller socioprofessionnel et de différents outils, tels que le portfolio, les retours des maîtres socioprofessionnels ou des rencontres avec la conseillère en orientation. La création d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation font aussi partie de ce processus, ainsi que des cours de préparation aux entretiens téléphoniques.

Une fois qu'un ou plusieurs stages « découvertes » ont pu être réalisés pour confirmer le projet professionnel, le participant entre en phase de recherche de stage de sélection. Il va alors répondre à des annonces et effectuer des offres spontanées afin de toucher un maximum d'entreprises. Durant cette période, il participera à une préparation aux entretiens d'embauche et effectuera des préparations ciblées sur des entreprises spécifiques avec son conseiller socioprofessionnel.

Après six mois, le participant, ses parents, le conseiller ORP ainsi que le conseiller socioprofessionnel doivent décider s'il est pertinent de poursuivre la mesure ou non pour les quatre mois suivants. Lorsque le jeune est investi dans son parcours, qu'il est en progression et qu'il le souhaite, c'est généralement le cas.

Le participant continue alors ses démarches de recherche ainsi que sa participation aux divers ateliers. Au terme de la mesure, si tout se passe bien, il repart en ayant trouvé une solution de formation. Si ce n'est pas le cas, le conseiller socioprofessionnel lui propose une solution autre, comme par exemple un suivi auprès d'une structure différente, telle que l'école de la transition (pour un suivi de type scolaire) ou l'UTT¹⁵, pour un suivi plus axé sur l'insertion, afin qu'il continue à être soutenu dans son parcours transitionnel.

4.1.2 Fonctions d'un conseiller socioprofessionnel

Dans ce cadre, le conseiller socioprofessionnel assure de nombreuses fonctions, la première étant de veiller à ce que chaque participant remplisse les conditions d'inscription (avoir entre 15 et 25 ans – avoir un niveau de français B1 – ne pas avoir achevé de formation professionnelle). Il doit rencontrer chacun des jeunes dont il a la responsabilité une fois par semaine et construire avec eux un projet professionnel clair, réaliste et réalisable.

Il est aussi garant du cadre, et doit vérifier que le jeune le respecte. Lorsque ce n'est pas le cas, il est tenu de poser des objectifs permettant aux participants de mieux appréhender le monde professionnel. Lorsque la situation ne s'améliore pas, il doit alors mettre en place des sanctions juridiques.

Le conseiller socioprofessionnel veille aussi à prendre en compte les difficultés personnelles du participant. Il fait attention à le considérer dans sa globalité et à lui permettre de réfléchir à des solutions adaptées aux problèmes rencontrés. Lorsque les difficultés sont trop importantes, le conseiller socioprofessionnel a pour tâche de proposer un autre service compétent pour s'occuper du suivi du jeune.

Il doit assurer une fonction de coaching, permettant à chaque participant d'avancer sur son chemin personnel et professionnel, et au final, de mettre en place son projet de formation. Dans ce cadre, il veille à s'appuyer sur les ressources et compétences du jeune, à l'aider à en prendre conscience et à continuer à les développer.

¹⁵ Unité de Transition au Travail.

Il effectue aussi le lien avec l'extérieur. Il a par exemple des contacts avec les parents, particulièrement lorsque le participant est mineur. Il peut les recevoir afin de fixer des objectifs communs, ou encore leur faire des retours sur le parcours de leur enfant. Il fait aussi le lien avec les conseiller ORP afin de les tenir au courant du travail effectué. Il est en contact avec les patrons, tant pour suivre le jeune lors des stages que pour la mise en place d'un éventuel contrat. Finalement, il a aussi des contacts avec les éventuels éducateurs ou autres membres du réseau présents autour du jeune, afin de garantir la meilleure cohérence possible dans l'accompagnement proposé.

Le conseiller socioprofessionnel est aussi tenu de participer aux colloques hebdomadaires. Il peut partager avec ses collègues autour de situation, ou participer aux décisions organisationnelles.

Il travaille en partenariat avec les maîtres socioprofessionnels. Tout au long du parcours du jeune, les différents professionnels sont en contact afin de partager les informations importantes à propos de son parcours. Toutes les huit semaines, des entretiens tripartites sont organisés, réunissant les deux professionnels et le participant. C'est un moment permettant de faire le point sur l'attitude du participant en atelier, son ressenti personnel et aussi de fixer des objectifs de travail pour les semaines suivantes.

Le conseiller socioprofessionnel doit aussi soutenir le jeune dans ses démarches administratives, comme par exemple l'inscription au chômage. Il élabore son programme et choisi les ateliers auxquels il va participer. Finalement, il doit aussi proposer d'autres structures adaptées pour accompagner le jeune, si ce dernier n'a pas trouvé de solution au terme de la mesure.

En résumé, le conseiller socioprofessionnel est responsable des axes d'intervention suivants¹⁶ :

- Suivi de la mesure, organisation du programme du participant
- Entretiens individuels, coaching
- Aide à la création d'un projet professionnel réaliste et réalisable, réorientation
- Liens avec le réseau ainsi qu'avec les employeurs
- Garantie du cadre
- Elaboration de bilans
- Aide dans les démarches administratives
- Participation aux colloques hebdomadaires
- Participation à l'élaboration des statistiques pour le Service de l'Emploi
- Participation à la mise à jour du système qualité

4.2 Population interrogée

Pour aborder la question des tensions liées à l'identité professionnelle des travailleurs sociaux dans un SeMo, des conseillers socioprofessionnels du SeMo de Renens ont donc été interrogés. Il s'agit d'une équipe de six personnes, dont l'auteur fait partie. Cinq personnes ont donc concrètement pu être interrogées à ce niveau. Ces personnes semblent être clairement les mieux placées pour répondre à des questions sur leur propre vécu professionnel ainsi que leur identité.

¹⁶ Pour plus de détails, voir Annexe 3, Descriptif de fonction du conseiller socioprofessionnel.

Un membre de la direction a aussi été questionné, dans le but d'apporter une vision plus globale de la situation et d'amener quelques nuances, tout en sachant qu'il s'agit d'une personne ayant autrefois exercé la fonction de conseiller socioprofessionnel. Au départ, un deuxième membre de la direction aurait dû être interrogé, mais l'entretien n'a pas pu avoir lieu, car il n'a pas été possible de trouver le moment adéquat pour le réaliser.

L'échantillon garantit une certaine représentativité, puisqu'il recueille plusieurs types de points de vue. Une personne ayant exercé le métier mais le voyant aujourd'hui du point de vue du responsable, pour commencer. Une personne étant en poste depuis plus de cinq ans, et ayant un recul permettant peut-être de voir l'évolution de l'identité sur ces dernières années. Deux personnes étant là depuis environ trois ans, permettant d'avoir une vision bien établie et, finalement, deux personnes travaillant depuis moins d'un an, permettant d'avoir un regard neuf sur le sujet. Finalement, quatre personnes sont au bénéfice d'une formation sociale, une au bénéfice d'une formation dans le domaine psychologique et une personne a une formation de type technique.

	Sexe	Type de formation	Expérience au SeMo
Entretien 1	Femme	Travail social	1 à 4 ans
Entretien 2	Femme	Travail social	1 à 4 ans
Entretien 3	Femme	Hors travail social	4 à 6 ans
Entretien 4	Femme	Travail social	1 à 4 ans
Entretien 5	Homme	Travail social	1 à 4 ans
Entretien 6	Homme	Hors travail social	Plus de 7 ans

Figure 1 : Echantillon à interroger

Les entretiens ont duré en moyenne entre 45 et 50 minutes. Ils ont tous été réalisés entre le 6 juin et le 14 juillet 2016, au SeMo de Renens.

4.3 Outil de recueil des données

Afin de réaliser l'étude de terrain, la méthode des entretiens semi-directifs a été utilisée. En effet, c'est cette pratique qui a semblé permettre de recueillir le plus d'informations pertinentes en vue de répondre au mieux à la question de recherche. De plus, comme le disent Van Compenhoudt et Quivy (2011, p. 170) : « Ainsi, s'instaure en principe un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions ouvertes et ses réactions, le chercheur facilite cette expression, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum de sincérité et de profondeur. ». Cette méthode semble donc être celle qui permet le mieux de comprendre les pratiques professionnelles propres à chacun ainsi que leurs ressentis et manière de gérer les tensions en lien avec le mandat.

En effet et toujours selon les mêmes auteurs, la méthode des entretiens convient bien lorsque l'on cherche à comprendre les pratiques professionnelles des personnes interrogées et le sens qu'elles donnent aux événements. Puisque cette recherche vise spécifiquement ces objectifs, cette méthode paraît particulièrement appropriée. De plus, Van Campenhoudt et Quivy (2011) expliquent aussi que les avantages de cette méthode sont de pouvoir récolter des éléments en profondeur, en respectant le cadre de référence de la personne, ce qui constitue un des buts recherchés dans ce travail.

Les deux auteurs identifient aussi les risques d'une telle méthode. En effet, il faut être rigoureux lorsque l'on mène des entretiens semi-directifs afin qu'ils ne se transforment pas en simples conversations. De plus, il faut prendre en compte, dans l'analyse des résultats, le biais créé par la relation entre l'intervieweur et l'interviewé. Cela s'applique particulièrement à ce travail, puisque toutes les personnes questionnées sont des collègues de l'auteur de ce travail et que l'aspect scientifique de la démarche sera à préserver.

Pour réaliser ces entretiens, un guide semi-directif a été créé (cf. Annexe 2). Il a été élaboré en partant des différentes hypothèses retenues. Il commence par deux questions d'ordre général, puis se poursuit par des questions spécifiques relatives à chaque hypothèse. Il se termine par des questions de conclusion, permettant à la personne interviewée de répondre en quelques mots à la question globale de la recherche. Pour chaque hypothèse, différentes questions ont été définies, permettant d'en comprendre plusieurs dimensions et de les vérifier au mieux. La plupart des questions ont été formulées de manière ouverte et permettant aux répondants de s'exprimer relativement librement sur les différents sujets. Quelques questions fermées ont été ajoutées, afin de vérifier plus précisément certains points.

Une fois le guide créé en collaboration avec le directeur de travail de Bachelor, il a été soumis à un professionnel du travail social pour vérifier tant sa clarté que sa pertinence. Plusieurs modifications ont alors été effectuées, concernant principalement la précision des termes utilisés pour la formulation des questions.

4.4 Prise en compte des aspects éthiques

Afin de respecter les aspects éthiques de cette recherche, des numéros d'entretien ont été attribués aux personnes interviewées, pour conserver leur anonymat. Leurs propos ont été restitués avec beaucoup de fidélité, et les informations traitées avec la plus grande objectivité possible.

Puisque la thématique touche à la manière de travailler, il a fallu être très vigilant dans la construction du guide d'entretien, afin de ne pas être trop intrusif dans les questions et de respecter ainsi la liberté de réponses des interlocuteurs.

De plus, il a fallu obtenir de la part des différents participants à la recherche, leur consentement éclairé : il fallait donc leur garantir que les entretiens se dérouleraient de manière éthique. Pour cela, la liberté de participation a été garantie, ainsi que la confidentialité, le non-jugement de leurs propos, la destruction des données après utilisation et leur utilisation exclusive uniquement dans le cadre de ce travail de Bachelor.

Finalement, l'autorisation de la directrice de l'association a été obtenue, afin de pouvoir interroger les professionnels du SeMo en toute transparence.

4.5 Risques et limites de la démarche

Un risque présent dans cette recherche semblait être la proximité entre l'auteur et les personnes interviewées, puisqu'il s'agissait de collègues travaillant ensemble depuis plusieurs années. Cela a permis de réaliser cette enquête de terrain dans un climat de confiance, mais cela a aussi sûrement créé des biais relatifs à la proximité présente. Il a donc fallu être attentif et rendre attentives les personnes questionnées quant au caractère scientifique de la démarche.

Un autre risque de cette recherche concernait le fait que le chef direct de l'auteur a été questionné. Bien qu'il ait exercé le poste de conseiller socioprofessionnel, il est aujourd'hui le supérieur hiérarchique de l'auteur, et cela ne lui permettrait donc peut-être pas de parler totalement librement.

Finalement, puisque l'auteur pratique le travail de conseillère socioprofessionnelle, il lui a fallu être particulièrement attentive à retranscrire le plus fidèlement possible les avis des personnes questionnées, en conservant une grande objectivité dans l'interprétation de leurs propos.

5 Analyse

5.1 Principes d'analyse

Une fois les entretiens effectués, l'information a été traitée. Cette dernière était dense, puisque six entretiens avaient été réalisés. Une méthode de classement de l'information a donc été utilisée. Afin de mieux pouvoir analyser les données, elles ont été organisées en fonctions des hypothèses, des thèmes et sous-thèmes présents dans les réponses. Un système de couleur a été adopté, afin de pouvoir mieux repérer les différents aspects présents. Au fur et à mesure du classement, des notes de travail ont été effectuées, permettant de commencer l'analyse.

Pour la rédaction du rapport, trois niveaux d'information ont été utilisés : tout d'abord, la compilation des résultats en fonction des réponses obtenues, la mise en avant d'extraits significatifs en guise d'illustration, puis la mise en perspective théorique.

Au terme de l'analyse, une synthèse des résultats a été faite, permettant la vérification des hypothèses et la réponse à la question de recherche.

Pour permettre une bonne compréhension des réponses, il est important de savoir que le terme officiel de conseiller socioprofessionnel est peu utilisé dans le langage courant des travailleurs sociaux du SeMo de Renens. Il est fréquemment remplacé par le terme de « référent ». Le terme de conseiller socioprofessionnel reste utilisé par l'auteur, puisqu'il s'agit de l'appellation officielle de la fonction.

5.2 Analyse hypothèse 1

Dans cette partie du travail, les réponses des participants vont être analysées en fonction de la première hypothèse :

« Le travailleur social du SeMo mobilise des savoirs et techniques spécifiques et appris pour donner du sens à son travail et préserver son identité de travailleur social. »

5.2.1 Le contenu du travail du conseiller socioprofessionnel

En demandant aux personnes interrogées quel travail elles effectuent, on constate en premier lieu que les réponses se regroupent en deux catégories relativement claires. D'abord, les tâches en lien direct avec le mandat :

« En tant que référente, j'ai en charge à 100% 23 dossiers, de jeunes. Et puis l'objectif est de les accompagner dans leurs projets professionnels principalement, c'est-à-dire en fonction de leur niveau scolaire, de leurs envies, de savoir dans quelle formation ils ont envie d'aller. Donc ça c'est vraiment l'aspect professionnel avec évidemment la construction d'un CV, d'une lettre de motivation. » (ent. N° 2).

Et ensuite les tâches qui correspondent au travail typique d'un travailleur social :

« Maintenant on peut pas s'arrêter que sur l'aspect professionnel, donc forcément tu regardes aussi les aspects sociaux, familiaux, amoureux, amicaux, financiers, enfin tous les aspects qui sont autour de la vie du jeune aussi, pour déjà mieux le comprendre, mieux le connaître, mieux l'orienter aussi du coup, mais ça prend aussi plus de temps, c'est pas que de l'administratif. » (ent. N° 3).

Cette démarcation entre mandat et travail social est probablement inévitable. Cependant, elle semble particulièrement marquée dans ce contexte. Il est peut-être intéressant de noter ici qu'effectuer du travail social dans le cadre du chômage n'est pas anodin. Cette thématique sera développée plus loin dans ce travail, lorsque les tensions entre le mandat et l'identité de travailleur social seront abordées.

Certains parlent aussi d'une troisième catégorie de travail en action, qui pourrait se regrouper sous le nom de « connaissances des métiers » :

« Il y a également, ce qui est très important, c'est des compétences au niveau de l'insertion, au niveau du monde professionnel. Connaissance des métiers, connaissance des filières de formation, connaissance des tests d'entrée, connaissance des exigences par métier. Ça c'est, on va dire, pour moi un autre métier » (ent. N° 6).

Il est intéressant de noter que ce qui se regroupe dans ces connaissances des métiers se réfère à tout ce qui concerne le domaine direct de l'insertion. Les différentes personnes interrogées semblent donc effectuer une légère démarcation entre le domaine du travail social et les connaissances des métiers ainsi que du monde professionnel, comme s'il n'allait pas de soi que l'insertion fasse partie du travail social. Cela semble être à mettre en lien avec l'apparition relativement récente de l'insertion dans ce champ professionnel, puisqu'elle date de la fin du siècle passé, mais aussi avec le contenu de l'insertion lui-même, qui s'apparente au monde économique. Le tournant vers ce qu'Autès appelle (2013, p. 153) « *une conversion de celui-ci [le travail social] à la rationalité économique* », ne semble donc pas être totalement intégré par les conseillers socioprofessionnels, sur le terrain.

A ce sujet, il est du reste intéressant de relever qu'une professionnelle qui a terminé sa formation depuis plusieurs années déjà nous explique, lorsqu'elle est interrogée sur la place de l'insertion dans la formation de travailleur social :

« Oui il faudrait donner plus de place. Parce que moi typiquement j'ai pas eu de, il ne me semble pas dans mes souvenirs avoir eu de cours sur l'insertion professionnelle. Alors que finalement ça va être un, c'est un sujet qui va toujours exister, et qui devient de plus

en plus problématique, je trouve qu'il est pas assez abordé en formation. Bon peut-être maintenant oui, mais en tous cas à mon époque, c'était pas encore le cas. On nous préparait pas forcément aux enjeux politiques de l'insertion professionnelle » (ent. N° 2).

Le fait qu'elle parle ici non seulement de pratique, mais aussi d'enjeux politiques semble révélateur. Le travail social ne peut être pris uniquement pour ce qu'il est dans la pratique : il doit être vu de manière globale, dans un contexte socio-économique et politique. Les enjeux en lien avec la formation au domaine de l'insertion, relativement neuf, semblent donc cruciaux, car une bonne compréhension de son histoire, de son développement et du contexte dans lequel il s'inscrit permettent probablement une meilleure vision globale de la pratique.

On peut donc, dès le départ, constater que le travail de conseiller socioprofessionnel est plus complexe qu'il n'y paraît. Un participant le compare même, sous certains aspects, à celui d'employé de commerce :

« Et puis le troisième métier, il faut pratiquement être employé de commerce, donc c'est la connaissance par rapport à la gestion de ce qui est administratif. Voilà. » (ent. N° 6).

Cette multiplicité du travail est-elle réellement une spécificité du poste de conseiller socioprofessionnel ? Ou le travail social est-il lui-même obligatoirement une forme d'empilement de plusieurs métiers ? Il semble ici que le métier de conseiller socioprofessionnel au SeMo soit une belle illustration du « nouveau » travail social, qui se complexifie et prend une dimension plus vaste, constituée d'une multitude de spécialisations. Comme le disent Pinho et Antoni-Tattini (2013, p. 5) :

« Parmi les évolutions qui s'opèrent dans le cadre de l'intervention et des pratiques professionnelles, trois paraissent particulièrement pertinentes à relever pour le propos qui nous occupe ici : premièrement, l'émergence de nouveaux métiers dans le champ social [...]. ».

5.2.2 Savoirs et techniques utilisés

Dans la pratique, la majeure partie des savoirs et techniques utilisés par les conseillers socioprofessionnels semblent être tirés de la formation de travailleur social. Ils peuvent se classer en trois catégories : les savoir-faire, les savoir-être et les savoirs.

Par exemple, dans l'entretien N° 3, la participante nous dit :

« Donc ça demande un petit peu de souplesse, et puis un petit peu, je sais pas si c'est le bon terme, mais un petit peu d'intelligence humaine... Donc un peu de patience, mais pas trop non plus. Le but c'est pas d'être gentil, gentil et gentil, mais ... Mais en tous cas, adaptation, souplesse, écoute parce qu'il faut lire entre les lignes, aussi. »

Il est ici possible de faire un lien avec ce que Vrancken appelle « les pratiques prudentielles », en parlant du travail social.

« Elles apparaissent face à des situations ou à des problèmes singuliers et complexes qui livrent les professionnels à une irréductible incertitude, en particulier quand ces derniers sont renvoyés à la singularité du matériau humain. Cette même incertitude, pour être levée, appelle une délibération auprès de groupes de pairs. L'incertitude amène, en effet, son lot de conflits d'interprétation. Il ne s'agit pas ici d'appliquer de manière mécanique des savoirs scientifiques. En l'absence de diagnostic certain, les professionnels doivent élaborer des paris parfois risqués. » (Vrancken, 2012, p. 5).

Il ne s'agit donc pas uniquement de savoirs que l'on peut apprendre dans les livres ou de savoir-faire que l'on peut acquérir par la pratique, mais bel et bien aussi de savoir-être qui demandent un jeu d'équilibriste à toute personne souhaitant les engager dans un processus professionnel.

Nous pouvons aussi constater que les savoir-être les plus présents dans le discours des participants sont l'empathie, la créativité ainsi que l'écoute. Cependant, comme nous le dit la participante de l'entretien N° 1, les savoir-être font partie intégrante de la personne :

« Bon après l'empathie j'ai plus l'impression que c'est un savoir-être, que c'est quelque chose qu'on a aussi déjà de base, qui peut se développer, mais je veux dire voilà, c'est une base je pense qui n'est pas forcément issue du travail social mais peut-être plus de savoir-être. ».

Peut-être serait-il important ici de nuancer l'apprentissage des savoir-être pour dire qu'ils sont entraînés et développés lors du cursus scolaire des travailleurs sociaux, mais qu'ils restent intimement liés aux personnalités de chaque travailleur. En effet, derrière chaque savoir-être se cache une valeur, propre à chaque individu ou communément acceptée comme une valeur du travail social. Rappelons que Melchior parle des valeurs du travail social en ces termes :

« Lors de sa formation et au début de son parcours, le professionnel s'approprie ces valeurs qui viennent le plus souvent compléter et confronter ce que l'on appelle l'éthique personnelle » (Melchior, 2011, p. 124).

Ces propos viennent donc confirmer l'idée que les valeurs, et donc les savoir-être, sont un savant mélange entre ce que chacun possède comme bagage personnel et les acquis ou renforcements de la formation en travail social.

En ce qui concerne les savoir-faire, l'outil qui revient le plus souvent concerne les techniques d'entretien sous plusieurs formes. Dans l'entretien N° 3, deux sont citées :

« Alors entretien motivationnel je l'utilise, entretien par objectif aussi. »

D'autres participants utilisent aussi par exemple la reformulation.

L'outil plébiscité unanimement est la valorisation des ressources. En effet, chaque participant affirme l'utiliser et trouve qu'il s'agit d'une des bases du travail du conseiller socioprofessionnel.

« C'est important, d'une part parce que je pense que c'est des jeunes, alors là c'est un peu une généralité, mais je pense qu'on a beaucoup de jeunes qui sont fragiles, qui ont vécu des choses difficiles et puis c'est très très important pour eux d'être valorisés. Et pour moi, clairement, de passer par la valorisation ça aide aussi le jeune à prendre conscience de toutes les ressources qu'il a et qu'il va pouvoir utiliser pour chercher un apprentissage ou pour faire face à certaines situations. » (ent. N° 1).

Tous s'accordent aussi sur le fait que cela permet aux jeunes d'évoluer :

« Ben je pense que c'est un peu l'essentiel de notre travail de s'appuyer sur leurs ressources. Parce que c'est avec ça qu'ils vont évoluer, et puis qu'ils vont pouvoir avoir confiance en eux, et puis qu'ils vont avancer dans la vie en fait. » (ent. N° 2).

Tous reconnaissent aussi que travailler avec les ressources du jeune est nécessaire pour créer ou maintenir la motivation.

Le fait que cet outil soit unanimement utilisé par des travailleurs sociaux semble « normal ». En effet, dans le plan d'études cadre Bachelor 2006 de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale, la valorisation des ressources revient à plusieurs reprises. Elle est citée en tant qu'outil de travail et comme faisant partie intégrante des buts du travail social :

« L'un des buts du travail socio-éducatif consiste à faciliter l'intégration et à prévenir la marginalisation et l'exclusion sociale en soutenant et aidant les individus et les groupes en situation de risque de façon à ce qu'ils puissent utiliser leurs propres ressources dans une communauté en changement constant. » (Conseil de domaine Travail social, 2012, p. 6).

Dans ce contexte, on peut aussi faire référence à l'utilisation du modèle dit « modèle d'intervention », qui est aujourd'hui principalement utilisé en travail social (De Robertis, 2007) et qui, rappelons-le, consiste, entre autres, à s'appuyer sur les ressources et les atouts du bénéficiaire, en le rendant acteur de son propre parcours.

Au niveau des savoirs, ce qui est le plus évoqué concerne les assurances sociales. Il semble que cela soit une base de connaissance nécessaire pour effectuer le métier de conseiller socioprofessionnel de manière adéquate. Le monde de l'adolescence est aussi cité une fois, mais il semble plausible de supposer que cela constitue un savoir commun à tous les participants, tellement évident qu'il n'est pas donné systématiquement en exemple.

Cependant, plusieurs participants ont aussi parlé de savoirs et techniques issus d'autres pratiques. Ils concernent plutôt le domaine des connaissances des métiers ou de l'insertion, à mettre en lien tant avec les ressources humaines qu'avec le marché du travail, et qui consistent à bien connaître les exigences des métiers et des formations ainsi que le tissu socio-économique et les exigences des entreprises :

« Je pense qu'il faut déjà être très au clair sur le monde du marché du travail, être au courant des exigences pour les métiers. Donc ça, ça serait plus le côté qui touche, comme je disais avant, l'insertion à proprement parler, donc vraiment être au clair sur les qualités qu'il faut pour tel ou tel métier, les exigences, les tests professionnels, des choses comme ça. » (ent. N° 1).

Ce constat semble, tout comme la définition globale du travail de conseiller socioprofessionnel, permettre d'affirmer que la tâche est complexe. Il ne suffit pas de posséder des connaissances permettant de créer du lien et d'être un travailleur social, mais il faut aussi être capable de respecter le mandat et d'être ancré dans le monde professionnel.

Enfin, l'approche systémique, très présente dans le travail social et évoqué dans l'hypothèse 1, ne semble pas systématique. En effet, une participante en particulier semble clairement l'utiliser, car elle a effectué une formation spécifique dans ce sens. Pour les autres, cette approche semble être plutôt un cadre théorique sur lequel s'appuyer qu'un ensemble d'outils réellement mobilisés, à quelques exceptions près. Une personne nous dit, par exemple :

« Et puis le travail systémique je pense que je fais peu de manière très théorique. Mais de temps en temps je peux expliquer à un jeune « Ben voilà, si vous bougez là, ou si il y a

ça qui se passe chez vous etc., ben ça va avoir une influence finalement sur tout le reste ». » (ent. N° 2).

Alors qu'une autre se positionne comme cela :

« Après j'ai pas tout à fait le sentiment d'utiliser l'approche systémique. Pourquoi, parce que très souvent si je prends peut-être une situation concrète, un jeune qui a des difficultés familiales par exemple, des conflits avec la famille etc., de ce que j'ai retenu en tous cas de l'approche systémique, le but c'est d'un peu utiliser le système de regarder comment l'individu se sent au milieu du système, les interactions etc. Et souvent le jeune, au moment précis, est pas forcément prêt à travailler sur cet aspect-là en entrant en confrontation avec ses parents et avec les personnes autour. Donc je dirais, la systémique un petit peu moins. » (ent. N° 1).

Pour compléter ces informations sur les outils utilisés, un participant a aussi expliqué utiliser des techniques issues de la vente :

« J'ai fait énormément de cours dans la vente. Et puis, mais j'en ai fait énormément, voilà. Et c'est clair que j'ai suivi des cours très différents les uns des autres, parce que déjà, à des époques différentes, et puis avec des intervenants différents. Et puis ce qui m'a permis de prendre vraiment ce qui me convenait un peu dans tous ces cours. Mais c'est clair que c'est relativement proche de ce qu'on fait ici, parce qu'on est dans la relation. » (ent. N° 6).

Il semble donc que la formation joue un rôle important dans la manière d'utiliser les différents savoirs, mais que le parcours professionnel de chaque participant soit lui aussi très déterminant et donne une forme de style professionnel propre. Chaque personne s'approprie ses outils et ses techniques pour les mettre en pratique à sa manière, bien que la plupart des savoirs cités concernent le travail social, même lorsque la formation de la personne interrogée n'a pas été effectuée dans ce domaine.

Les conseillers socioprofessionnels semblent donc mobiliser de nombreuses ressources, acquises particulièrement dans le cadre de leur formation et de leur pratique de travailleurs sociaux. Cependant, des ressources venant d'autres domaines et celles créées sur le terrain semblent aussi leur être très utiles et nécessaires pour pouvoir pratiquer leur métier.

5.2.3 Les défis des conseillers socioprofessionnels

Lorsqu'on les interroge sur les différents défis auxquels ils doivent faire face, la plupart des conseillers socioprofessionnels nous parlent de défis en lien direct avec des problématiques liées au travail social et à l'accompagnement des jeunes dans leurs parcours :

« Ben qu'il arrive à avoir confiance en lui. Qu'il arrive à faire des choix. Qu'il arrive à se lancer dans la vie en fait. Je pense que c'est un peu ça le plus grand défi, je dirais. » (ent. N° 2).

Pourtant, d'autres défis semblent émerger. Une personne nous parle par exemple de son sentiment d'impuissance :

« Les plus grands défis... Ben je pense que les plus grands défis auxquels je sois confrontée c'est l'impuissance, des fois, mon impuissance à moi. Un peu par rapport à des jeunes qui, ben ma foi, ne trouvent pas leur place, qui se sont bien démenés, qui ont mis plein

d'énergie pour des projets et qui, finalement, ben voilà, ça ne marche pas, et puis que ça sera reporté du coup pour l'année d'après. » (ent. N° 4).

Il semble y avoir ici une belle illustration des nouvelles pressions qui pèsent sur les travailleurs sociaux qui deviennent aujourd'hui, en quelque sorte, responsable de la réussite ou non du projet du bénéficiaire (Pinho et Antonin-Tattini, 2013).

Finalement, des défis d'autre ordre apparaissent aussi dans le discours de certains participants, qui semblent principalement concerner l'insertion :

« Les plus grands défis c'est souvent de travailler avec le décalage qu'il peut y avoir entre par exemple le projet qu'un jeune a, une représentation qu'il peut se faire d'un métier et puis la réalité professionnelle. » (ent. N° 1).

Cette professionnelle évoque ici la notion de « cooling out » qu'évoque Bonvin (2013) dans son étude, et dont il brosse les difficultés. Il rappelle que, lorsque le travail de retour vers le « principe réalité » est effectué par les professionnels, il peut parfois être ressenti par les participants comme une injonction et non plus comme un accompagnement. Il paraît donc ici légitime de considérer ce processus comme un défi pour les conseillers socioprofessionnels.

Il semble donc évident que les défis soient non seulement en lien direct avec le travail social, mais aussi avec le mandat et le travail d'insertion, tout comme le contenu global du métier de conseiller socioprofessionnel.

Un fait qui semble intéressant est que la plupart des instruments mobilisés pour faire face à tous les types de défis semblent principalement tirés d'outils et de savoir-faire en lien avec le travail social. Une collaboratrice nous explique sa manière de gérer ses défis en lien avec l'insertion, par exemple :

« J'essaie de procéder par... ben si je prends par exemple le premier dont je parlais qui était confronter le jeune avec la réalité professionnelle, je vais procéder par un peu, mini objectifs. Je vais pas tout de suite dire au jeune « ouais ben ça sera pas faisable comme projet », ou alors « non vous avez pas une bonne vision » etc. Le but c'est un peu de l'amener à lui-même pouvoir se poser des questions donc je vais procéder un peu par mini objectifs. » (ent. N° 1).

Une autre nous parle de la manière de faire réfléchir les jeunes à leurs expériences professionnelles :

« Par des questions, enfin des questions ouvertes, pour les faire réfléchir aussi eux à comment ça s'est passé, qu'est-ce qu'ils ont trouvé difficile, et puis tout ça. Ça je trouve que c'est intéressant. » (ent. N° 3).

Pour répondre à leurs différents défis professionnels, les conseillers socioprofessionnels semblent donc mobiliser principalement des techniques et des savoirs en lien direct avec le travail social. En effet, ils s'appuient spécialement sur les ressources des jeunes, et prennent en compte le système qui les entoure. Les conseillers socioprofessionnels considèrent les participants comme les principaux acteurs de leur projet d'insertion qu'ils co-construisent avec eux. Ils appliquent donc principalement le modèle dit d'intervention (De Robertis, 2007), bien qu'il soit complété par les techniques, outils et connaissances personnels de chaque professionnel.

5.2.4 Le sens donné au travail

Au travers de ces différents entretiens, l'idée du sens apparaît à de nombreuses reprises. Plusieurs collaborateurs ont évoqué le sens pour le jeune. Par exemple, lors de l'entretien N° 1, la personne nous parle de jeunes pour lesquels elle se rend compte, relativement rapidement, qu'il n'y aura pas de solution d'insertion au final :

« Par exemple il me dit « moi j'en peux plus d'être à la maison, j'ai besoin d'être occupé, de me lever le matin, d'avoir un rythme » et ben on peut mettre du sens derrière ça et se dire « ok, il est pas là pour rien, il trouvera peut-être pas de formation au final mais l'objectif c'est qu'il retrouve un rythme ». Et puis après ben on essaie petit à petit de mettre du sens par rapport à la suite. ».

Il semble aussi que donner du sens au travail pour le jeune permet également de donner du sens au travail pour le conseiller socioprofessionnel. Cela paraît être en lien avec le cœur même du travail social, puisque lorsque l'on se réfère au code de déontologie du travail social en Suisse (Bovay Claude, Beck Susanne, Grand Olivier, 2010, p. 8), on peut lire ceci :

« Principe d'autodétermination : Le droit des personnes de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions en rapport avec leur bien-être doit être particulièrement respecté, sous réserve que cela n'enfreigne ni leurs droits, ni ceux d'autrui, ni les intérêts légitimes d'autrui. ».

Cet extrait du code de déontologie, ainsi que d'autres, semble bien évoquer l'idée même du droit pour les personnes accompagnées à faire leurs propres choix, et donc à mettre du sens dans leurs actions. Cette posture favorise l'inscription dans un processus permettant aux bénéficiaires du travail social d'avancer sur leur cheminement personnel. Il paraît donc légitime d'affirmer que lorsque le conseiller socioprofessionnel essaie de donner du sens au parcours du jeune, il est au cœur même de la pratique du travail social, ce qui donne du sens à son propre travail.

5.2.5 La formation de travailleur social

Lors des entretiens, la question de la formation de travailleur social a elle aussi été abordée, afin de savoir si elle semble adaptée à la pratique de conseiller socioprofessionnel.

Il en ressort qu'elle paraît plutôt adéquate, de manière générale. Une participante, qui a choisi la filière service social lors de sa formation, nous dit même :

« Je dirais, assez honnêtement, encore une fois j'ai fait la formation d'assistante sociale, y'a beaucoup de choses qui collent. C'est vrai que, je prends un exemple, j'avais lu la description du poste pour postuler etc., et on se dit « Ouais ça on a vu en école, ça on a vu en école... » (ent. N° 1).

Les professionnels qui ont suivi le cursus « éducateur social », semblent eux aussi satisfaits de la formation qu'ils ont reçue et paraissent pouvoir mettre en pratique les acquis scolaires. Aucun participant à cette recherche n'a entrepris la formation d'animateur socioculturel, il n'a donc pas été possible d'avoir plus d'information sur cette orientation.

Pour la plupart des participants, la formation de travailleur social semble particulièrement adaptée pour tout ce qui concerne la construction du lien avec les jeunes :

« Elle est adaptée parce que je pense que pour pouvoir... c'est quand même une bonne approche pour la relation. [...] mais ce côté social, c'est-à-dire, ouais tout ce que j'ai dit,

écoute, empathie, machin, je pense qu'on l'apprend grâce au travail social, grâce à cette formation. » (ent. N° 2).

Cette idée peut facilement être mise en perspective avec le référentiel des compétences du travailleur social, tel que cité dans le Plan d'études cadre Bachelor 2006 de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale :

« 4.1 Entrer en relation avec les personnes dans une attitude appropriée, permettant le respect et la confiance. » (Conseil de domaine Travail social, 2012, p. 10).

Il semble donc pertinent d'affirmer ici que la formation de travailleur social est adaptée au métier de conseiller socioprofessionnel dans un SeMo, du moins en ce qui concerne la création du lien et de la relation avec les participants. Il est aussi intéressant de se référer au code de déontologie du travail social qui affirme :

« Le travail social a pour objectif que les êtres humains se soutiennent mutuellement dans leur environnement social et contribuent ainsi à l'intégration sociale » (Bovay, Beck, Grand, 2010, p. 6).

Ce qui permet donc de dire que la visée d'intégration des conseillers socioprofessionnels est, elle aussi, en adéquation claire avec le travail social.

Plusieurs professionnels nous disent tout de même qu'ils auraient souhaité pouvoir approfondir les notions en lien avec les techniques d'entretiens, dans leur parcours de formation :

« Plus de pratique au niveau des entretiens, parce qu'il y a quand même pas mal de questionnements aussi. On a un travail où je pense que parfois on est relativement seuls, avec nos suivis, même si on a des colloques, on a nos suivis, on a nos jeunes et puis ben sur le moment je pense que c'est des choses qui s'entraînent et puis, on apprend beaucoup sur le terrain c'est sûr, mais je pense qu'il y a des choses qu'on pourrait apprendre en formation. » (ent. N° 4).

Dans cet extrait, deux notions sont abordées : une spécificité du travail de conseiller socioprofessionnel, qui est le fait de travailler de manière relativement indépendante, et la notion d'apprentissage sur le terrain. Cette notion est très forte chez chacune des personnes interrogées, et elles sont toutes d'accord pour affirmer que, si les travailleurs sociaux apprennent par la théorie, une grande partie des connaissances se développent ou s'affinent directement sur le terrain, tant lors des stages que durant les expériences professionnelles :

« Mais ça je pense qu'il y a aucune formation totalement complète, t'apprends sur le tas, tout ce qui est administratif, fonctionnement. » (ent. N° 3).

Lorsque l'on demande aux professionnels s'ils pensent qu'ajouter du contenu en lien avec l'insertion dans la formation de base serait pertinent, la réponse est positive. Lors de l'entretien N° 1, ce sujet est argumenté de cette manière :

« Moi personnellement j'aurais été très contente d'avoir plus, ouais. Dans le sens où je pense que ça peut apporter d'autres outils supplémentaires au lieu d'en rester à la base. Et puis je pense que l'insertion, quel que soit le domaine, à part ça, enfin je sais pas je prends des exemples, mais la toxicomanie, ou comme ça, ben y'a un aspect d'insertion

qui se joue dans beaucoup de choses, peut-être des fois c'est sous-jacent, mais cet aspect d'insertion il est valable pour beaucoup de domaines. »

Cependant, l'idée d'ajouter de l'insertion est nuancée : la plupart pensent qu'il ne faudrait pas « hyper spécialiser » les professionnels trop tôt, sans quoi l'on pourrait perdre un peu de l'aspect social de la formation, en favorisant les techniques pures d'insertion, telles que la création de curriculum vitae, de lettres ou d'autres outils plus techniques.

Finalement, un aspect intéressant est abordé dans l'entretien N° 4, lorsque la personne nous parle de la richesse en lien avec la diversité des formations :

« Parce que justement, ce qui fait la richesse de ce boulot c'est qu'il y a différentes, ben justement, il y a des psys, il y a des travailleurs sociaux, des assistants sociaux. Si tu spécialises trop, ça ferme et puis c'est dommage parce que tu te privas de personnes qui auraient des compétences [...] ».

On peut donc dire, en conclusion de l'analyse de notre première hypothèse, que la formation de travailleur social semble globalement adaptée au métier de conseiller socioprofessionnel dans un SeMo, mais qu'une de ses grandes forces réside dans le fait d'être complétée par les acquis de la pratique.

5.3 Analyse hypothèses 2

Intéressons-nous maintenant à l'hypothèse 2, qui se focalise sur la dimension collective de la pratique des conseillers socioprofessionnels.

« Les travailleurs sociaux du SeMo s'appuieraient sur le travail d'équipe et la collectivisation de certaines situations pour gérer les tensions amenées par le mandat et les besoins des jeunes. »

5.3.1 Les champs de responsabilité du conseiller socioprofessionnel

Les champs de responsabilités du conseiller socioprofessionnel au SeMo sont variés. Ils se distinguent en plusieurs catégories différenciées, tout en se croisant parfois. Les principales catégories concernent le mandat donné par le Service de l'Emploi, le respect des règles de la structure et de son cahier des charges, le fait d'atteindre des objectifs, ainsi que le travail social.

Lorsque l'on parle du mandat, la principale responsabilité avancée concerne le placement. Dans l'entretien N° 5, un professionnel définit ses responsabilités face au mandat en ces termes :

« Ben c'est que le jeune doit être insérable, tout simplement. C'est-à-dire que lui, il est ici, peu importe la manière j'ai envie de dire de ce qu'on va utiliser comme outil, il faut que le jeune trouve du travail et une solution à la fin. ».

On peut remarquer qu'il évoque l'idée que « peu importe la manière », il s'agit ici d'atteindre le but de l'insertion. Face au mandat, cette idée semble être partagée par tous les professionnels interrogés. Nous pouvons ici rappeler l'idée de travailler « sur le jeune » dont parle Bonvin (2013). En effet, il semble que le mandat obligerait les travailleurs sociaux à travailler « sur » plutôt « qu'avec » le jeune. Il pousserait donc dans certains cas à ne pas être dans une position de co-construction, mais bel et bien dans un processus de « cooling out » relativement directif, provoquant un fort sentiment de prescription chez certains participants.

Durant les entretiens, les conseillers socioprofessionnels parlent aussi de responsabilités en lien direct avec leur cahier des charges, qui viennent s'ajouter à celles imposées par le mandat. Il ne s'agit plus alors simplement de plaçabilité, mais d'un tout au niveau du suivi du jeune :

« Je dirais d'assurer le suivi du jeune, que ce soit dans plusieurs aspects, justement comme j'expliquais, son projet professionnel, en atelier aussi de superviser que tout se passe bien, aux appuis également, donc un travail peut-être un peu de supervision, de suivi etc. » (ent. N° 1).

A ces deux notions du respect du mandat et du suivi des jeunes vient s'ajouter le fait d'être garant du cadre. Presque tous les professionnels interrogés nous parlent des limites à faire respecter par les jeunes, comme par exemple lors de l'entretien N° 5 :

« Typiquement, je prends aussi un exemple pour que ça soit bien concret, un jeune qui dit une fois qu'il est malade, une fois qu'il doit garder son petit frère, une fois qu'il a un rendez-vous extérieur, toujours au dernier moment, etc. et puis on tolère ce genre de chose, on demande pas de justificatif ou ce genre de chose, ben le jeune il va voir qu'il peut en profiter, hein, donc dès qu'il va faire beau ou ce genre de chose, ou qu'il aura pas envie de venir, et puis il aura beaucoup d'absences. Tandis que là encore une fois si on serre la vis dès le départ et qu'on lui dit « ok, t'as ce genre de chose etc., t'as déjà le mardi après t'as congé », ou bien « tu m'apportes des justificatifs », ça va tout de suite le freiner et du coup il risquerait d'avoir moins d'absences. Donc on a aussi une part de responsabilité par rapport à ça. »

Il s'agit ici d'un bel exemple de ce qui est affirmé dans le code de déontologie du travail social :

« Le travail social est lié à trois missions : la première consiste au double mandat de l'aide et du contrôle qu'il reçoit de la société et des mandants ; la deuxième mission consiste à répondre aux demandes implicites ou explicites des bénéficiaires du travail social ; la troisième mission consiste à référer les savoirs professionnels et disciplines voisines aux principes des droits humains et de la justice sociale. Cette troisième mission amène les professionnel·l-es du travail social à devoir gérer des conflits entre la première et la deuxième mission » (Bovay, Beck, Grand, 2010, p.7).

Dans cette situation, le professionnel doit trouver un équilibre entre la première mission (respecter le mandat) et la deuxième mission (respecter le jeune dans ses besoins et répondre à ses demandes). On touche donc ici du doigt une partie de la complexité typique du travail social et des tensions auxquelles il peut confronter les professionnels.

A ces trois champs de responsabilité vient s'ajouter la notion d'atteinte des objectifs au niveau statistique. Il s'agit ici d'un sujet intéressant, car tous les professionnels ne se positionnent pas de la même manière face à cette problématique. Certains, qui sont en poste depuis plus longtemps, se sentent très concernés par rapport à l'atteinte des objectifs, qu'ils considèrent même comme des pressions :

« Alors les pressions c'est les, je dirais, ce qui est imposé par le Service de l'Emploi. C'est-à-dire justement, comme tu disais avant, le nombre de stages, le nombre de placements, les statistiques, les journées... » (ent. N° 1).

D'autres, qui ont été engagés plus tard, ne se sentent pas très concernés, voire pas du tout. Lorsqu'on l'interroge sur sa responsabilité face au taux de placement, voilà ce que nous répond une collaboratrice :

« Mais c'est terrible mais non ! Mais non. Je pense que je fais mon travail, que je le fais du mieux que je peux, et que je le fais aussi avec les suivis de jeune que j'ai. Et puis quelque part, avec certains profils, il y en a qui vont très bien partir en stage, très vite, et puis que ça va bien aller, et puis il y en a d'autres où ça va pas du tout le faire parfois, que ça va prendre plus de temps, et puis ça je peux pas être responsable du coup des dossiers qui me sont amenés, donc voilà. » (ent. N° 4).

Cette différence semble être explicable. En effet, lorsque l'on questionne le responsable à ce sujet, il nous explique que le souhait de la direction est de ne plus faire porter cette responsabilité aux employés.

« Tu dis par rapport à l'exigence du mandant par rapport au fait d'effectuer un certain nombre de journées. Alors, tu dis maintenant ou avant ? Maintenant, moi je veux plus que les référents portent cette responsabilité. Et même si on réalise pas le nombre de journées » (ent. N° 6).

Il semble donc que cette responsabilité continue d'être portée par les personnes ayant été engagées il y a longtemps, mais qu'elle ne concerne plus réellement les nouveaux collaborateurs. Un lien est ici possible avec la notion d'efficacité du travailleur social souvent présente dans l'insertion, évoquée par Pinho et Antonin-Tattini (2013). Dans ce SeMo, il semble néanmoins que la direction souhaite protéger les conseillers socioprofessionnels en essayant, du moins en ce qui concerne l'atteinte des objectifs statistiques, de ne pas leur faire porter de responsabilité directe.

Finalement, le dernier champ de responsabilité évoqué concerne le travail social. Il semble s'agir ici principalement d'être capable non seulement de créer du lien avec les participants, mais surtout de donner du sens à la mesure :

« Je dirais, pour moi c'est vraiment, encore une fois, faire en sorte que cette mesure elle ait du sens pour le jeune. Que ça puisse lui apporter quelque chose. Que ça puisse ... que ce soit voilà, prendre de la confiance en lui. Pour moi chaque petit pas peut être un pas qui est efficace. » (ent. N° 1).

Pour finir, il est intéressant de noter qu'aucun des participants à cette recherche n'évoque directement ni l'élaboration des statistiques pour le Service de l'Emploi, ni le suivi et la mise à jour du système qualité, qui font pourtant partie de leur descriptif de fonction (voir Annexe 3). Ces tâches ne semblent donc pas prendre une grande place dans leurs pratiques quotidiennes ou dans leurs préoccupations, du moins en termes d'accompagnement des jeunes.

Nous pouvons ici affirmer, au travers des différents champs de responsabilités évoqués, qu'il existe une différence entre le travail prescrit et le travail réel. A ce sujet, Dejourns explique :

« Pour revenir aux représentations sur le travail, la clinique du travail nous a appris à distinguer entre le travail prescrit et le travail effectif, entre la tâche et l'activité. Travailler, c'est combler l'écart entre le prescrit et l'effectif. » (Dejourns, 2010, p. 10).

Dans ce contexte, si l'on se base uniquement sur la perception des professionnels du mandat (et donc du travail prescrit), il s'agirait exclusivement d'être en mesure de placer des jeunes sur le marché du travail, quel que soit le moyen. Lorsque l'on se place du côté du travail réel, il faut ajouter au placement toute une série d'autres responsabilités, comme par exemple le fait de donner du sens à la mesure pour le jeune, ou encore travailler avec lui sur ses compétences sociales, dans le but d'assurer un placement, certes, mais qui soit durable et qui se déroule dans le respect de la personne. Il faut ajouter à ceci l'idée que le parcours d'insertion du jeune devrait lui être profitable, en termes d'autonomisation et d'apprentissages sur lui-même et sur la société.

Il est intéressant de noter que cette différence entre travail prescrit et travail réel semble être principalement interprétée par les professionnels comme un clivage entre mandat et travail social. Dans l'entretien N° 4, lorsqu'elle est interrogée sur ses responsabilités professionnelles, une intervenante nous dit :

« Les responsabilités d'un référent au sein d'un SeMo ? Ben typiquement... en lien avec le mandat ? Donc par rapport à l'assurance ? Ah, vraiment de l'autre côté, pas du côté travailleur social. ».

Cette réponse semble bien illustrer le sentiment général des professionnels, qui font une réelle différenciation entre mandat et travail social, tout en les intégrant au quotidien dans leurs pratiques. Cette différenciation vient peut-être du fait que le travail social n'apparaît pas réellement dans le mandat et est peu reconnu par le mandant. Cependant, au quotidien, les professionnels intègrent non seulement le travail d'accompagnement des participants au niveau social, mais aussi le travail d'insertion et l'accompagnement vers leur projet professionnel en mettant en œuvre leurs compétences sociales, mais aussi leurs connaissances du monde du travail et de ses exigences.

Ces différents champs de responsabilités amènent divers types de pressions, que nous allons maintenant essayer de définir.

5.3.2 Les pressions subies par le conseiller socioprofessionnel : quelle marge de manœuvre ? Il paraît intéressant de noter que chaque champ de responsabilité entraîne des pressions différentes et qui lui sont propres. Il existe donc une multitude de pressions, dont les principales semblent être les pressions en lien avec les moyens, les pressions en lien direct avec le travail social, d'autres qui concernent la réussite et finalement, celles qui semblent être créées au cœur de la tension entre le travail réel et le travail prescrit.

Lorsque les professionnels évoquent les moyens, la pression la plus importante semble concerner le temps. Pour la plupart d'entre eux, il paraît difficile de travailler sur une durée de 6 à 10 mois, tant pour atteindre l'objectif de placement que pour effectuer un suivi réellement significatif auprès du jeune au niveau social. Il semble aussi difficile de gérer cette pression du temps pour ne pas la faire porter aux participants, comme cela nous est expliqué lors de l'entretien N° 2 :

« Parce que j'ai l'impression que c'est quand même limité dans le temps, c'est comme si au bout de deux mois ils doivent déjà savoir ce qu'ils veulent faire dans la vie, entre guillemets, et que je pense que des fois on sait pas. Et puis du coup si tu sais pas en deux mois, ben ça veut dire que ça va prendre plus de temps donc il va être placé moins vite, donc tu vas moins vite prendre un nouveau jeune, donc tu vas moins... enfin voilà. ».

On constate ici qu'une tension entre travail réel (l'accompagnement du jeune) et travail prescrit (devoir le placer) est également présente. Il est aussi possible d'identifier ici l'une des deux principales contraintes dont parle Melchior (2011). Rappelons qu'il parle de contrainte en lien avec le temps (qui a tendance à se raccourcir, faute de moyens). Il identifie cette contrainte comme une raison de l'augmentation du malaise des professionnels qui ne peuvent plus exercer leur activité dans le respect des valeurs qu'ils prônent. Cet exemple semble d'autant plus pertinent ici, puisque le temps de mesure accordé à chaque participant a été réduit lors de la dernière révision de la LACI, comme nous le rappelle un professionnel :

« Ouais alors bien sûr que c'était, je me souviens plus, en avril 2014 je crois que la loi sur le chômage a changé, et puis que tout d'un coup au lieu que les jeunes aient 12 mois, ben ils ont 10 mois, c'est clair que ça a mis une pression supplémentaire » (ent. N° 6).

En ce qui concerne les pressions en lien avec le travail social, elles semblent finalement être celles qui sont le mieux supportées et le mieux gérées par les conseillers socioprofessionnels. Aux yeux de certains, elles n'existent même pas, comme lorsque cette professionnelle est interrogée directement à ce sujet :

« Je sais pas si je parlerais de pression dans ce cas-là. Non je pense pas. » (ent. N° 3).

Cette bonne gestion des pressions liées aux problématiques sociales vient peut-être du fait que les professionnels sont alors directement aux prises avec les challenges pour lesquels la plupart ont été formés. Ils ne ressentent alors pas ces défis comme des pressions insurmontables, mais comme une normalité de leur travail :

« Ça peut être difficile selon les situations des jeunes ou bien leurs demandes, [...]. Mais c'est une pression avec laquelle il faut faire je pense, mais voilà, je pense qu'il y a des moyens de la gérer cette pression là aussi, en discutant avec le jeune. » (ent. N° 1).

Cet état de fait semble logique, puisqu'au cours de leur formation, ils ont en effet exercé la compétence 7 « *Décider d'engager une action et la mettre en œuvre* », dont le détail est le suivant :

« *Compétences effectives :*

7.1 *S'engager, s'impliquer dans l'action.*

7.2 *Analyser et prendre en compte sa propre implication professionnelle dans la situation.*

7.3 *Elaborer des hypothèses d'intervention.*

7.4 *Se prononcer sur le sens de l'action et argumenter.*

7.5 *Construire et mettre en œuvre un projet d'intervention.*

7.6 *Assurer la conduite et la continuité de l'intervention.*

7.7 *Agir en pratiquant l'évaluation permanente.*

7.8 *Savoir mettre un terme à une action et en rendre compte* » (Conseil de domaine Travail social, 2012, p. 13).

Les problématiques en lien avec cette compétence, qui semblent constituer une partie du cœur même du travail social, seraient alors intégrées comme faisant partie des défis normaux à relever pour les travailleurs sociaux.

Les pressions en lien avec le placement semblent pour leur part être présentes, comme exposées dans l'extrait suivant :

« Et puis c'est vrai, il y a une très grande pression qu'on subit, et qu'on se la fait nous-même, c'est justement dans ces périodes-là, où même il y a déjà un mois et demi, ou les jeunes ils paniquent, ils baissent les bras, et toi tu te dis « putain mais j'ai pas fait ce qu'il fallait », quoi. Et puis c'est vrai que ce qui fait le plus mal c'est quand un jeune il part sans rien. Et surtout quand c'est un jeune qui a pas forcément dysfonctionné, ou qui s'est vraiment donné de la peine, mais qu'il y a des choses dans son dossier, dans sa personne, il y a des choses qui font qu'il a pas trouvé. Et puis voilà, c'est une grosse pression qu'on se met soi-même. » (ent. N° 6).

On peut cependant constater qu'ici, le conseiller socioprofessionnel ne fait pas référence au mandat. Il parle de pression « qu'on se fait nous-même », et de « ce qui fait le plus mal ». Les collaborateurs ressentent donc parfois le fait de voir partir des participants, au terme de la mesure, sans solution, comme un échec. Il semble donc qu'il existe une forme de pression à la réussite, mais qui serait à mettre davantage en lien avec l'envie de bien faire son travail, de « conscience professionnelle » ou encore « d'éthique professionnelle » sous-tendue par des valeurs (Melchior, 2011), plutôt que de pression posée par le mandat. Une professionnelle nous parle clairement alors de valeurs qui sont heurtées chez elle :

« Mais avec des jeunes où effectivement ils finissent sans solution mais ils auraient quand même souhaité rester un bout au SeMo parce que ça leur était utile, parce que ça leur convenait bien et puis qu'il leur faudrait encore un petit peu de temps supplémentaire pour décrocher la place, [...]. Et puis, ça ouais, ça du coup c'est un peu contre mes valeurs à moi parce que c'est dommage. » (ent. N° 3).

Finalement, il existe nettement des pressions qui sont créées dans la tension entre le mandat et les besoins des jeunes, et qui semblent être les plus lourdes à porter pour les collaborateurs du SeMo. Les propos d'une participante illustrent bien cette problématique :

« Après, notre mandat, ce qui nous est demandé par le Service de l'Emploi, c'est trouver des solutions pour ces jeunes. Et c'est un peu là-dedans qu'on doit un peu évoluer, et puis que c'est difficile parce qu'on est confrontés aux exigences du Service de l'Emploi qui est « placer ces jeunes » et nous on sait que d'un autre côté certains sont pas prêts, et puis que là, moi, mon objectif à moi, avec le jeune, ça va juste être que ça lui fasse du bien, qu'il puisse y trouver du sens, que ça puisse le faire avancer dans quelque chose, quel que soit le quelque chose, à quelque part. » (ent. N° 1).

On peut constater ici non seulement le fait que cette tension soit clairement nommée et déclarée comme étant « difficile », mais aussi le décalage évident entre cette notion de placement et celle du travail social. Il semble qu'effectuer du travail social dans le cadre du chômage ne se fait pas sans difficultés. En effet, ne s'agit-il pas du croisement de deux mondes ? Le but du Service de l'Emploi est clair : il faut réinsérer les demandeurs d'emploi de manière rapide et durable. La LACI définit les buts des MMT en ces termes (www.admin.ch) :

« Les mesures relatives au marché du travail visent à favoriser l'intégration professionnelle des assurés dont le placement est difficile pour des raisons inhérentes au marché de l'emploi. Ces mesures ont notamment pour but :

- a. d'améliorer l'aptitude au placement des assurés de manière à permettre leur réinsertion rapide et durable ;*
- b. de promouvoir les qualifications professionnelles des assurés en fonction des besoins du marché du travail ;*

- c. de diminuer le risque de chômage de longue durée ;
- d. de permettre aux assurés d'acquérir une expérience professionnelle. ».

On peut observer ici que l'on parle d'améliorer l'aptitude au placement, de promotion des qualifications professionnelles, d'acquisition d'expérience et de diminution du risque de chômage longue durée, mais aucunement de prendre en compte les difficultés socio-culturelles des personnes en mesure. Il est alors intéressant de mettre cette notion en perspective avec le contenu du code de déontologie du travail social, qui, lorsqu'il parle d'objectifs et de devoirs du travail social, dit, entre autres (Bovay, Beck et Grand, 2010, p. 2) :

« Le travail social consiste à empêcher, faire disparaître ou atténuer la détresse des êtres ou groupes humains. ».

Ou encore :

« Le travail social consiste à accompagner, éduquer ou protéger les êtres humains tout en encourageant, garantissant, stabilisant et maintenant leur développement ».

Il est donc aisé de relever que les buts mis en commun au sein du SeMo et résultant des missions de deux univers différents, ne sont pas tout à fait les mêmes. Il est question, d'un côté, d'insertion et de monde professionnel, et de l'autre, de prendre soin de la personne et de l'autonomiser. Au sein du SeMo, les conseillers socioprofessionnels doivent donc être en mesure de réunir ces deux mondes et de les faire cohabiter. Il n'est donc pas étonnant que ce défi soit vécu comme une tension.

Il est intéressant de noter que seul un participant à cette recherche ne ressent pas aussi fortement cette pression. Lorsqu'il parle de son positionnement face au strict respect du mandat, il l'évoque de la manière suivante :

« Moi j'ai jamais eu de pression par rapport à ça. Non parce que c'est quelque chose d'admis. A partir du moment où c'est admis, mais tu sais jusqu'où tu peux aller, mais si tu vas un peu plus loin il faut pas trop le dire, mais que tes collègues ils le savent parce qu'ils font la même chose, pour moi c'est pas un problème. Je me suis jamais senti, si tu veux, en situation d'interdit. Ouais je pense que la limite, je savais bien où elle se situait et jusqu'où tu pouvais un peu la distendre. Mais je pense que c'est avec l'expérience, tu arrives bien à maîtriser ça. » (ent. N° 6).

Plusieurs explications peuvent probablement être données à cet état de fait, mais peut-être est-ce à mettre en lien avec le fait qu'il n'ait pas suivi de formation de travailleur social. Son identité professionnelle serait alors peut-être construite sur d'autres bases, et il ne vivrait donc pas les tensions de la même manière, car il serait capable de s'en affranchir plus facilement :

« Les tensions entre son mandat et son identité. Ben tu m'as déjà posé la question avant et je t'ai dit que je ressentais pas de tensions, parce que probablement que je me suis toujours permis dans une mesure raisonnable, mais tout ce que je voulais faire. Même si j'étais pas dans les clous, je m'écartais des clous et puis voilà, donc pas spécialement de tensions, donc j'ai pas besoin de trouver de... » (ent. N° 6).

Il est donc intéressant de noter que le rapport à ces pressions est probablement à mettre en lien avec plusieurs facteurs, et n'est pas vécu de la même manière par tous les professionnels.

Face à cette pression, un dernier point semble intéressant à aborder ici. Lorsqu'ils sont interrogés sur leur marge de manœuvre, les participants ne sont pas unanimes. Certains trouvent qu'elle est grande, d'autres qu'elle est petite, et d'autres encore décrètent que la marge de manœuvre n'est pas quelque chose que l'on nous donne, mais quelque chose que l'on se crée.

Un premier professionnel explique :

« Alors on a quand même une marge de manœuvre, ça bien sûr, mais encore une fois, vu qu'on est pris des deux côtés entre travailleur social et puis le Service de l'Emploi, des fois la marge de manœuvre est assez restreinte quand même. Je trouve. » (ent. N° 5).

On peut alors comprendre que les tensions entre travail réel et travail prescrit semblent dans ce cas amenuiser la marge de manœuvre.

Une partie des participants explique qu'ils ont l'impression d'avoir une relativement bonne marge de manœuvre car ils se sentent soutenus par la direction. Ils ont alors l'impression de pouvoir effectuer l'aspect social de leur travail en étant protégés :

« Donc je me sens soutenue par ma hiérarchie à ce niveau-là pour dire oui, ben on a des exigences etc., mais y'a quand même un bout où je me sens soutenue parce que c'est eux qui vont entre guillemets au front, enfin qui vont aller discuter avec le mandant en fait. » (ent. N° 1).

D'autres trouvent que la marge de manœuvre n'est pas une réelle problématique, du moment où tout est justifiable :

« Alors... je m'octroie la marge de manœuvre que je souhaite. Donc je fais un peu ma petite cuisine personnelle. A partir du moment où j'arrive à la justifier, auprès des chefs et de mes collègues, j'ai une bonne marge de manœuvre. » (ent. N° 2).

Finalement, un participant va même jusqu'à nous dire, lorsque l'on évoque la marge de manœuvre, qu'il faut être capable parfois de jouer avec le cadre :

« Mais simplement que si tu vas trop loin avec ta marge de manœuvre, ben tu dois un peu opérer en sous-sol. Ça veut dire que ça doit pas être trop visible. Et puis c'est clair que tu dois un peu trouver des complicités, parmi tes collègues, et puis peut-être même parmi le conseiller ORP, qui doit être un petit peu dans le... Parce qu'eux aussi ont une certaine marge de manœuvre, et ils sont d'accord d'aller un petit peu au-delà mais il faudrait pas que ça se sache trop. Voilà. Mais je pense qu'elle est là la marge de manœuvre. Et puis elle a un peu la dimension qu'on veut lui donner. » (ent. N° 6).

Ce professionnel parle ici clairement de la notion de développement de l'entraide entre collègues qu'évoque Melchior (2011). Face aux contraintes, il est nécessaire de s'appuyer sur la collectivisation du travail pour « [...] *pouvoir défendre de manière collective la continuation de leur mission* » (Melchior, 2011, p. 128). On peut aussi se référer à l'idée de Vrancken qui parle de « *délibération auprès du groupe de pairs* » pour lever les incertitudes (2012, p. 29).

De plus, le positionnement par rapport à la marge de manœuvre semble être en lien avec la manière de vivre les tensions entre travail réel et travail prescrit, mais aussi avec l'audace de chaque professionnel. Il est ici intéressant de se pencher sur les propos de Christophe Dejours à ce sujet :

« C'est important de comprendre cela : les gens ne font pas ce qui est prescrit, ils ne le font pas parce qu'ils ne le veulent pas, et surtout parce que, s'ils ne font qu'exécuter les ordres ou les procédures prescrites, cela ne marche pas. Il faut donc qu'ils réajustent et qu'ils réinventent en permanence, de sorte qu'à partir du moment où vous tenez compte du décalage entre prescrit et effectif, vous êtes obligé aussi de prendre en compte la question de l'intelligence au travail. Cette intelligence au travail conduit à entrer en infraction avec la prescription, elle introduit de la subversion. » (Dejours, 2010, p. 10).

On peut alors comprendre que ce phénomène n'est pas propre aux conseillers socioprofessionnels et qu'ils ne sont pas les seuls à le vivre. Cependant, dans cette situation, nous pourrions penser que les tensions entre le mandat et l'identité de travailleur social, qui peuvent se lire en termes de tensions entre travail réel et travail prescrit, produisent bel et bien de l'intelligence au travail, qui permet à chaque professionnel de concilier les deux aspects, à sa manière. Pour cela, ils s'appuient sur la collectivisation du travail et l'entraide entre collègues, qui leur permet bel et bien de protéger leur mission. Mais il est aussi intéressant de noter que, dans ce cas, les professionnels qui semblent s'octroyer la plus grande marge de manœuvre, paraissent être ceux qui sont engagés au SeMo depuis le plus longtemps. Peut-être cela est-il à mettre en lien avec le fait qu'une certaine ancienneté permet une meilleure compréhension du contexte, et donc de savoir exactement où il est possible de négocier avec le cadre, ou alors directement avec la personnalité des participants.

5.3.3 Gestion des pressions et collectivisation du travail

Pour gérer toutes les pressions évoquées précédemment, les conseillers socioprofessionnels utilisent plusieurs moyens, dont les principaux semblent être : revenir au sens en lien avec le travail social et collectiviser le travail.

Lorsqu'on leur demande comment ils gèrent ces tensions, plusieurs reviennent aux fondamentaux en lien direct avec le travail social. Ils parlent du sens à donner à la mesure, le lien à créer, ou encore tout simplement du fait d'être un travailleur social, comme dans l'entretien N° 5 :

« Pour gérer tout ça. Alors. Ce que j'essaie de faire, alors c'est comme je l'ai déjà dit, j'essaie vraiment de mettre en avant ce côté travailleur social. C'est-à-dire d'être là pour être à l'écoute du jeune et pas tout de suite le sanctionner, tout en restant ferme. ».

On peut rapidement se rendre compte que, face aux diverses tensions, les professionnels du SeMo utilisent les outils pour lesquels ils ont été formés, et qu'ils mettent principalement en avant leurs qualités et compétences de travailleurs sociaux. Ils évoquent du reste tous clairement qu'ils donnent la priorité au travail social, dans leur pratique quotidienne :

« Ben moi je, la priorité que je mets c'est que ça ait du sens pour le jeune, donc je vais pas fixer la priorité « il faut absolument qu'il trouve quelque chose ». Sur le critère qu'on fait du travail social et puis voilà. » (ent. N° 1).

Dans cette optique, ils plébiscitent unanimement la collectivisation du travail, tant au travers des colloques qu'au travers de moments de rencontres informels entre collègues, la mettant en avant comme un outil incontournable :

« Si je suis pas au clair dans une situation et que je suis en train de patauger, j'ai les informations avec le travail en réseau et je sais pas quoi, c'est typiquement quelque chose qui pourrait sortir en colloque, ou même faire le porte-à-porte avec plusieurs collègues

et avoir l'avis d'autres professionnels pour pouvoir m'aiguiller par rapport à ça. Sans exception. » (ent. N° 5).

La collectivisation semble donc être un outil principal pour tous les conseillers socioprofessionnels de ce SeMo. Ils évoquent cependant le fait qu'elle doit être utilisée de la bonne manière et ne pas remplacer l'instinct des professionnels, qui parfois est le bon, puisqu'eux seuls connaissent réellement les jeunes suivis et chacune de leurs situations personnelles. Lorsqu'on les questionne sur les raisons qui en font un instrument si important, plusieurs aspects sont cités.

Tout d'abord, cette collectivisation permet d'apprendre, que l'on soit un jeune collaborateur ou un ancien, car elle permet le partage des connaissances. A ce sujet, un participant résume les choses de cette manière :

« Moi j'ai toujours pensé que l'équipe elle détenait pratiquement 100% de l'information. Mais que chacun pas. Donc si tu veux trouver la bonne solution à une problématique, et ben tu sais pas d'où elle va sortir, mais elle va sortir. Et puis en gros elle va sortir de quoi ? De l'équipe. » (ent. N° 6).

Toutes les personnes interrogées semblent d'accord pour dire que la collectivisation permet aussi de se rassurer, de se sentir moins seul face au travail et de prendre du recul face à sa propre pratique. Elle paraît aussi être un bon moyen de resserrer les liens entre les membres de l'équipe et de créer une réelle unicité :

« Il y en a plusieurs [*des retombées positives*]. Ben déjà je trouve que tu te sens moins seul, c'est rassurant, ça peut aussi valoriser le collègue qui se sent utile et puis, ça resserre les liens, tu te dis « ben on tire à la même corde », ça soude, en tous cas je trouve qu'ici ça a toujours soudé l'équipe. » (ent. N° 3).

Comme le dit Melchior (2011, p. 127), l'entraide entre collègues (présente ici au travers de la collectivisation du travail), permet de créer un « *bouclier efficace contre l'isolement* ».

Finalement, l'aspect le plus intéressant de cette pratique semble concerner la gestion des tensions qui se créent entre le mandat et l'identité de travailleur social. En collectivisant le travail et les problématiques, les professionnels semblent se mettre d'accord sur la marge de manœuvre possible à adopter, comme l'illustre cet extrait :

« Quand je dis qu'on pense un peu tous pareil c'est qu'on est d'accord de mettre quand même le jeune au centre et puis pas le mandat. On respecte un bout le mandat mais on met quand même le jeune au centre du coup c'est quand même plus facile de se faire entendre, comprendre et puis que nos décisions elles soient acceptées par l'équipe. » (ent. N° 2).

Cette prise de position collective paraît donc aider les conseillers socioprofessionnels à privilégier les besoins du jeune face au mandat en allégeant le poids de cette responsabilité. Ils prennent alors le mandat en compte, mais font passer avant leurs aspirations de travailleurs sociaux, tout en ayant le soutien de l'équipe, ce qui leur permet de le faire de manière plus libre.

A ce propos, rappelons que Melchior (2011) parle de la mission du travail social en affirmant qu'il s'agit de permettre aux bénéficiaires de reconquérir leur autonomie, de leur venir en aide et d'assurer leur protection. Il dit aussi que l'entraide entre collègues permet de défendre de

manière collective cette mission, ce qui semble être tout à fait bien illustré ici, puisque les professionnels s'appuient clairement sur le collectif pour revenir à leur mission de travailleur sociaux.

Ce faisant, les professionnels feront preuve de leur capacité réflexive soutenue par le collectif et qui est au centre même des pratiques professionnelles prudentielles du travail social (Vrancken, 2012).

Nous pouvons finalement évoquer ici la coopération et l'intelligence au travail, au sens où l'entend Dejours (2010). En collectivisant, les professionnels du SeMo se mettraient donc d'accord non seulement sur la manière de prendre en compte le mandat, mais aussi sur la façon de le contourner, ou de le réadapter à leur réalité professionnelle.

5.4 Analyse hypothèse 3

Dans cette partie du travail, les réponses en lien avec la troisième hypothèse vont être analysées.

« Le travailleur social actif dans un SeMo se construit une identité professionnelle propre pour faire face aux tensions rencontrées dans l'accompagnement des jeunes. »

5.4.1 Une première définition de l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel dans un SeMo

Lorsqu'on interroge les conseillers socioprofessionnels sur leur identité professionnelle, la réponse la plus spontanée semble être de dire que l'identité colle au cahier des charges, tout en la mettant en rapport avec le travail social. Ils nous décrivent alors les différentes tâches qu'ils doivent effectuer, comme par exemple dans cet extrait :

« C'est la personne qui est garante du suivi du jeune pendant sa mesure, qui doit entre guillemets garantir que tout se passe bien, faire en sorte que la mesure elle ait du sens pour le jeune, et encore une fois, je devrais dire trouver une solution pour la suite, mais en réalité c'est pas tellement ça. C'est vraiment soutenir le jeune dans ce qu'il est en train de vivre aussi actuellement. » (ent. N° 1).

Lorsque des questions plus précises sont posées, les réponses convergent dans le même sens : l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel dans un SeMo serait celle du travailleur social, au sens large du terme. Il s'agirait donc ici d'admettre qu'il ne soit pas éducateur, animateur ou assistant social, mais un petit peu des trois, comme cela est évoqué lors de l'entretien N° 3 :

« Non mais je pense qu'on a un travail qui regroupe parfois un peu les trois branches de métier. On peut être autant dans l'animation socio-culturelle en animant des ateliers et puis en faisant participer les jeunes, et puis on a une grande partie où il y a beaucoup d'éducation, parce qu'on va rencontrer les parents, on va aussi mettre des objectifs, comment est-ce qu'on va faire pour que votre enfant puisse se lever le matin ? Enfin voilà, il y a toutes ces choses-là qui font partie de l'éducation pure et dure, tout comme aussi parler de la consommation de certaines substances ou autres, et puis l'assistant social avec le travail administratif avec tout ça, les entretiens aussi, comme ça sous forme de rendez-vous, ouais. ».

Une autre facette qui est évoquée par les professionnels concerne le côté « multitâche » de la fonction. Pour être conseiller socioprofessionnel, il faut être travailleur social, mais pas

uniquement. Il faut aussi intégrer de nombreuses connaissances des métiers, la maîtrise d'outils administratifs, des savoir-faire en lien avec les techniques de recherche d'emploi, ou encore la connaissance du tissu socio-économique.

Une professionnelle évoque aussi l'aspect psychologique du travail :

« Bon ben je trouve quand il y a des problèmes familiaux un peu plus profonds ou des problèmes ben justement, personnels, ben là c'est justement plus du psy. » (ent. N° 3).

Il semble donc clair que l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel soit faite de beaucoup de facettes, ce qui peut complexifier le travail. Un fait intéressant, lorsque les réponses des participants sont analysées, réside dans la différence faite entre le travail social et la demande de résultat, comme si cela ne pouvait pas être compatible, ou encore que l'on ne pouvait pas exiger des résultats des travailleurs sociaux.

« Commencer à compter les... voilà, quand on nous dit il faut un taux de placement de minimum 65%, je sais même plus les chiffres, et puis il faut minimum un stage par mois pour chaque jeune, pour moi voilà c'est des chiffres, donc du coup ça sort en fait du travail social. » (ent. N° 1).

Dans la pratique, il semble que l'idée de rationalisation venant dicter les actions des travailleurs sociaux (Melchior, 2011), applicable plus particulièrement à l'insertion, ne soit pas totalement assimilée et intégrée par les professionnels, qui trouvent que l'on sort ici de leur champ d'activité. A propos des exigences de rationalisation dans le champ de l'insertion, rappelons qu'Autès écrit :

« On vient de voir que le contexte de cette mutation est marqué par une pénétration des idéaux gestionnaires dans le social, opérant ainsi une sorte de conversion de celui-ci à la rationalité économique » (2013, p. 153).

Mais Autès (2013) évoque aussi, dans le même ouvrage, les nouvelles pressions que cela produit pour les travailleurs sociaux eux-mêmes. Il s'agirait en effet de normaliser les individus pour qu'ils entrent parfaitement dans le cadre de la société, ce qui est clairement en contradiction avec le cœur même du travail social, qui pourrait être résumé par les principes d'aide et d'émancipation. Dans cette recherche et dans le cas des conseillers socioprofessionnels, il semble que ce paramètre fasse partie des tensions qu'ils ressentent, car ils ne paraissent pas y adhérer totalement.

5.4.2 Le conseiller socioprofessionnel est un travailleur social

A la lumière de ce qui précède et des différents entretiens, il semble que les conseillers socioprofessionnels ne se créeraient pas réellement une identité propre. Ils appliqueraient en fait l'identité de travailleur social à la fonction de conseiller socioprofessionnel.

« Il se crée cette identité-là parce que, en tout cas pour l'équipe qui est là maintenant, on est tous formés, et puis l'idée c'est qu'on est tous travailleurs sociaux. Donc on va tous intégrer cette notion de travail social, dans ce qui nous est, dans notre mandat qui est de placer les jeunes etc. Donc nous on se crée cette identité-là aussi parce qu'on a, c'est ce qu'on aime dans le travail j'ai l'impression. Enfin je vais parler en je, c'est ce que j'aime dans le travail, c'est d'accompagner les jeunes au niveau social et bien sûr voilà dans leur projet professionnel, je trouve ça intéressant. Mais c'est ce qui me motive à venir

travailler. S'il y avait pas cet aspect de travail social je viendrais pas travailler. » (ent. N° 1).

Cet avis paraît partagé par la plupart des participants à cette recherche. Lorsqu'ils sont interrogés sur l'éventuelle création d'une identité spécifique pour pallier un manque de la formation, par exemple, ou encore pour répondre aux exigences du mandat, ils répondent généralement par la négative.

Une idée qui semble être admise par tous concerne plutôt le plaisir au travail. Pour faire le métier de conseiller socioprofessionnel, il faut avoir envie d'entrer en lien avec autrui. De ce fait, prendre l'identité du travailleur social est non seulement efficace pour faire face aux différents défis de ce travail, mais permet aussi de prendre du plaisir à le faire :

« Ben oui à quelque part oui, parce qu'encore une fois, si on faisait pas cet aspect-là, je pense qu'on, enfin moi en tous cas personnellement, je ferais pas, je travaillerais pas ici, parce que c'est ... Il faut qu'on puisse faire ce qu'on aime et puis c'est le travail social. » (ent. N° 1).

L'idée de faire ce que l'on aime est probablement à mettre en lien avec le fait de durer dans la fonction, car pour avoir envie de continuer à réaliser un travail, il semble nécessaire d'y trouver une notion de plaisir. Il est aussi possible de le mettre en perspective avec les propos de Dejours :

« Le passage de la souffrance au plaisir dans le travail dépend en grande partie de la reconnaissance que nous obtenons et la reconnaissance passe dans le meilleur des cas par l'appréciation, par le jugement que d'autres portent sur notre travail. Mais un jugement, c'est autre chose qu'une mesure chiffrée, cela prend en compte d'autres paramètres. Si l'on veut mettre en place d'autres manières d'évaluer, des méthodes qui évaluent autre chose que les résultats mesurables, quantifiés du travail, il faut concevoir et organiser des épreuves de jugement qui supposent en réalité un regard croisé et donc pluriel sur la contribution au travail d'une personne ou d'un collectif. Ce regard croisé, il est très difficile de le constituer, parce que cela suppose d'avoir une vraie connaissance du travail en question ; il faut donc que les gens collectivement apprennent à évaluer non seulement le travail individuel mais aussi le travail collectif. » (Dejours, 2010, p. 20).

Le fait de collectiviser le travail, qui a été évoqué précédemment, serait alors aussi une manière d'obtenir de la reconnaissance, tant au point de vue individuel que collectif, et donc de créer du plaisir au travail, qui permettrait de durer dans la fonction.

Des questions autour de la conciliation entre le mandat et le travail social ont été posées aux professionnels, pour essayer de comprendre s'il y avait là une difficulté. Pour la plupart, il semble que oui, du moins ponctuellement. Plusieurs exemples ont été donnés pour illustrer ce problème :

« Ben oui. [...] mais typiquement les retards, où au bout d'un moment t'es obligée, avertissement, sanction et puis après ciao Berthe, alors que clairement tu vois que c'est un jeune qui a besoin d'un accompagnement plus poussé et puis tout ça, mais que ton mandat, il n'est pas là pour répondre à cette difficulté-là. » (ent. N° 2).

Généralement, comme dans l'exemple ci-dessus, les situations citées concernent des jeunes qui se situent à la frange du mandat. Les conseillers socioprofessionnels souhaiteraient alors

pouvoir effectuer un travail plus social avec eux, car ils « sentent », de manière relativement instinctive, qu'il y aurait des choses à travailler avec ces jeunes dans le cadre du SeMo, et qu'une insertion serait, à terme, possible. Cependant, il n'est pas possible de le faire, car il faudrait s'octroyer trop de marge de manœuvre, ou durant trop longtemps, pour y arriver.

Ce qui permet néanmoins d'affirmer que les conseillers socioprofessionnels restent des travailleurs sociaux, même s'ils ne peuvent pas toujours aller au bout de ce qu'ils auraient souhaité faire, et lorsqu'ils font face aux limites du mandat, c'est un questionnement autour des valeurs ainsi que des outils utilisés.

Lorsqu'ils se retrouvent pris en étau entre le mandat et le travail social, se sont systématiquement des valeurs en lien avec le travail social qui sont heurtées. Une professionnelle nous dit, lorsqu'on l'interroge sur les valeurs qu'elle met en avant dans l'accompagnement :

« Ben les valeurs c'est un peu dans le droit de la personne aussi, dans l'accompagnement, après, valeur... C'est plutôt des valeurs relationnelles, des valeurs au niveau de la personne, pas au niveau professionnel. » (ent. N° 3).

Il est ici intéressant de faire un rapprochement avec les propos de Melchior (2011) qui affirme, rappelons-le :

« *L'éthique des travailleurs sociaux est constituée de valeurs essentielles qui forment le socle de leur identité, et dans le respect desquelles ils entendent effectuer la plupart de leurs activités* » (2011, p.124).

Les conseillers socioprofessionnels parlent donc ici de problèmes en lien avec leurs valeurs, qui sous-tendent, d'après Melchior (2011), leur éthique professionnelle ainsi que leur identité. Rappelons aussi que l'auteur repère deux grands types de contraintes : les contraintes de temps, clairement présentes chez les conseillers socioprofessionnels, et les contraintes en lien avec la rationalisation du travail, que nous pouvons retrouver ici aussi au travers des demandes fortement liées au résultat du mandat, et qui viennent bien souvent se heurter aux valeurs des travailleurs sociaux.

Ces facteurs cumulés constituent une part des tensions ressenties entre mandat et besoins de jeunes, qui peuvent mener à ce que Melchior (2011, p. 123) appelle la « *souffrance éthique* ».

Même face aux difficultés en lien avec le mandat, les outils mis en avant par les professionnels sont typiquement de l'ordre du travail social :

« Alors ben déjà c'est que je laisse pas le jeune dans la nature filer n'importe comment en lui disant « Ben vous êtes pas insérable monsieur, au revoir bonne journée ! », comme un patron le ferait par exemple. Donc il y a quand même des solutions qui sont apportées, même que ça soit par nous-même, donc c'est-à-dire qu'on le laisse pas seul dans la nature. Et puis que finalement, on aura donné les moyens pour que le jeune essaie d'y arriver ici quand même. Et ça je pense que c'est vraiment le côté travailleur social qu'on a et c'est quand même ce petit côté marge de manœuvre qu'on a ici. » (ent. N° 5).

Il semble donc juste de dire que, lorsque les conseillers socioprofessionnels doivent se positionner dans un conflit entre le mandat et le travail social, ils mettent en place des ressources et des mécanismes typiques du travail social, dans la mesure du possible.

Lorsque l'on fait un lien avec les réponses apportées dans l'hypothèse 2, deux autres aspects viennent s'ajouter à ces réponses : l'identité de conseiller socioprofessionnel se construit en fonction de la formation, et elle se modifie avec le temps.

Il est donc ici possible d'en déduire que l'intelligence au travail dont parle Dejours (2010) n'est pas statique. Elle se crée en fonction des valeurs de chaque professionnel, de son parcours et de sa formation, mais elle évolue. Son évolution est probablement soutenue par la compréhension du milieu professionnel, du contexte socio-politique, mais aussi par le travail d'équipe et la collectivisation des problématiques de travail. Elle serait donc une richesse individuelle, soutenue par le collectif, qui permet de s'octroyer une marge de manœuvre plus ou moins grande.

Toujours en lien avec cette identité professionnelle, une dernière question a été posée, pour savoir de quelle manière les professionnels décrivent leur métier lorsqu'ils rencontrent un inconnu. Cinq personnes sur six ont donné presque la même définition :

« Je dis que je suis conseillère socioprofessionnelle. Ouais. Je dis que j'accompagne des jeunes qui n'ont pas trouvé de solution à la sortie de l'école ou après une rupture d'apprentissage, je les accompagne à retrouver une solution pour la suite. » (ent. N° 2).

Et une seule met en avant le travail social, en ces termes :

« Je vais dire je suis... Bon ils vont me dire voilà, je vais dire je suis conseillère socioprofessionnelle au SeMo, ils vont me dire, c'est quoi ? Je vais dire ben mon rôle c'est, je suis dans le travail social, ça va être le premier truc que je vais dire. Je suis dans le travail social, j'accompagne des adolescents qui recherchent des formations et qui vivent certaines difficultés autres etc. Donc je vais prendre le package en principe quand je le définis. » (ent N° 1).

Ces réponses sont très intéressantes. En effet, lorsqu'on leur demande s'ils sont travailleurs sociaux, ils répondent tous positivement (y compris les participants ayant une formation d'un autre domaine), mais les exemples ci-dessus semblent bien illustrer la complexité de la question. Il paraît en effet que même les conseillers socioprofessionnels ne savent pas réellement s'ils sont à 100% des travailleurs sociaux. Un extrait de l'entretien N° 4 illustre particulièrement bien cette complexité :

« Mais oui mais non. Mais en fait travailleur social non parce que du coup c'est vrai que... Mais c'est marrant parce que du coup je fais des liens avec tes autres questions par la suite, mais c'est vrai que quand on dit travailleur social, on dit, enfin tu penses, à animation, tu penses à éducation, tu penses à assistant social. Et du coup ben en tant que référente... Ben je suis référente, je suis aucune de ces trois-là, je suis un peu de tout ! Donc euh ouais, je suis conseillère socioprofessionnelle quoi. Donc je me définirais pas comme travailleuse... enfin si mais non ! Je sais pas... [rire] ». (ent. N° 4).

Cela exemplifie l'idée développée dans le cadre théorique d'une construction à l'œuvre, en train de se faire, de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux inscrits dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle. Il semble aussi ici possible d'affirmer qu'il existe une différence entre la qualification, celle liée à la formation de travailleur social, et la fonction exercée, celle de conseiller socioprofessionnel.

5.5 Analyse des questions de conclusion

Deux questions de conclusion ont été posées à chaque participant, qui concernent ce qu'ils changeraient à la structure et leur manière de gérer les tensions entre le mandat et l'identité professionnelle.

Les réponses à la première question se classent en trois grandes catégories : des changements structurels, des changements au niveau du mandat, et des changements au niveau de la reconnaissance du travail social.

On peut constater que la majorité des professionnels parlent de changement au niveau des moyens, comme le fait d'avoir plus de temps, ou encore moins de suivi à la fois :

« J'aimerais du temps, plus de temps, ça c'est clair et net, plus de temps. Le temps c'est vraiment... » (ent. N° 3).

D'autres parlent de changement au niveau du mandat. Ils souhaiteraient qu'il s'assouplisse, par exemple. Une participante nous dit même :

« Qu'est-ce que je changerais ? Ben que finalement le mandat soit plus clair. C'est-à-dire, soit on fait de l'insertion pure et dure, donc les jeunes qu'on accueille ils ont les critères pour être potentiellement plaçables, soit le mandat est : on accueille des jeunes, on les accompagne, et peu importe s'il y a une solution au bout ou pas de toute façon on leur a apporté quelque chose. » (ent. N° 2).

Finalement, une professionnelle nous parle de reconnaissance du travail social :

« Et la seconde, c'est que notre travail soit plus reconnu. Au niveau de l'investissement qu'on peut, l'investissement, l'énergie et le temps qu'on peut, qu'on accorde à ces jeunes. Enfin que notre travail soit plus valorisé, plus reconnu, que simplement parce qu'on a réussi à placer 10 jeunes ... Par l'Etat, déjà, je vais peut-être loin, mais... le mandant. » (ent. N° 2).

Lorsqu'on leur demande comment ils font pour gérer les tensions amenées entre le mandat et le travail social, les réponses, elles, identifient principalement l'utilisation d'outils du travail social, ici aussi :

« Donc un des moyens pour moi de gérer cette tension ça va être de me concentrer sur le jeune, d'oublier un peu ce qui entoure ça, en fait, ce qui entoure.. enfin j'oublie pas le mandant, mais je veux dire, c'est de se centrer sur le sens qu'on donne à la mesure pour le jeune, voilà. » (ent. N° 1).

Une participante évoque aussi clairement la compliance par rapport au mandat :

« Après alors ça peut aussi être entre guillemets un objectif, on va aussi essayer d'aller un bout dans le sens du mandant, dans le sens ou par exemple on va essayer de mettre en place des visites d'entreprises, des choses comme ça, qui font qu'on va un bout dans leurs sens pour pouvoir faire notre partie du travail tranquille. Voilà, c'est rassurer le mandant, que les choses elles sont faites, disons que la base elle est respectée, et que là-dedans nous on a notre propre marge de manœuvre, tu vois ce que je veux dire ? » (ent. N° 1).

Une autre professionnelle parle aussi des bénéfiques du mandat :

« Et puis en même temps c'est... je le retrouve même dans le monde de la psychologie et puis dans le milieu privé, le mandat. Les problèmes liés au mandat. Et puis en même temps, il est bénéfique aussi parce que ça permet de revenir sur le cadre et de rappeler pourquoi t'es là. Ouais, l'équilibre quoi. » (ent. N° 3).

Finalement, le dernier outil évoqué lors d'un entretien concerne le fait de s'exprimer, tout simplement :

«Et puis de temps en temps en osant dire à la direction ou aux responsables que là on est pas d'accord. » (ent. N° 2).

6 Synthèse

Arrivés au terme de l'analyse des trois hypothèses retenues, il s'agit maintenant de synthétiser les principaux résultats obtenus et de procéder à leur vérification formelle. Finalement, sur la base des différentes synthèses, des éléments de réponses à la question de recherche seront proposés.

6.1 Hypothèse 1 : savoirs, techniques et outils mobilisés

Lorsque les professionnels sont interrogés, ils nous parlent de trois grandes catégories d'actions dans leur travail : le mandat, le travail social, et les « connaissances des métiers », notion qui pourrait s'apparenter à l'insertion. Cette dernière ne serait pas perçue comme faisant totalement partie du travail social, puisqu'elle s'inscrit dans la mutation du domaine social et de ses champs d'actions.

Puisqu'il s'exerce sur plusieurs catégories d'actions, le travail de conseiller socioprofessionnel au SeMo semble donc être un bel exemple des mutations plus ou moins récentes du travail social, qui se complexifie et se spécialise.

En ce qui concerne les ressources qu'il mobilise pour entrer en action, on peut les catégoriser en trois domaines. Les savoir-faire, qui viennent en très grande partie du travail social. Les savoir-être, qui appartiennent à chacun, mais qui sont entraînés durant la formation. Ils sont complétés par des savoirs qui proviennent principalement de la formation de travailleur social et qui concernent majoritairement les assurances sociales elles-mêmes ainsi que l'univers des adolescents, mais qui sont complétées par des connaissances en lien avec le monde professionnel et par le parcours de chacun. L'on peut citer ici par exemple les techniques de recherches d'emploi, la connaissance des métiers et de leurs exigences, les techniques d'entretien ou encore la connaissance du tissu socio-économique.

Les savoirs et techniques utilisés sont donc effectivement principalement des savoirs et techniques spécifiques et appris en lien avec le travail social. Cependant, ils sont nécessairement complétés par les autres ressources à disposition des conseillers socioprofessionnels, ainsi que par des compétences acquises directement sur le terrain et durant leur parcours professionnel.

Les défis auxquels sont confrontés les professionnels du SeMo sont de plusieurs ordres : tant en lien avec le travail social qu'avec le mandat ou avec le maintien du « principe réalité » auprès des jeunes. Pour y faire face, ils mobilisent cependant principalement des outils et ressources issus du travail social, comme par exemple la valorisation des ressources des

jeunes. Cela semble être un moyen de faire vivre leur identité de travailleur social en la renforçant.

Un autre moyen utilisé pour trouver du sens à leur travail et pour être réellement un travailleur social consiste à remettre sans cesse le jeune au cœur de leur pratique. Ils cherchent alors à donner du sens à la mesure pour le participant, ce qui leur permet aussi de donner du sens à leur propre travail en respectant leur mission de travailleur social.

La formation de travailleur social semble donc adaptée au métier de conseiller socioprofessionnel, particulièrement dans les aspects relationnels. Cependant, l'apprentissage par la pratique est plébiscité par tous et semble inévitable, dans le champ de l'insertion. Il est à noter ici que cela concerne du reste probablement aussi tous les autres champs du travail social. Globalement, les participants auraient aussi souhaité avoir mieux travaillé les entretiens lors de leur formation et, pour la plupart, avoir acquis plus de connaissances du monde de l'insertion, qui paraît devenir incontournable dans beaucoup de champs du travail social.

L'idée que les conseillers socioprofessionnels mobilisent des savoirs et techniques acquis semble donc tout à fait confirmée. Ils servent effectivement à préserver leur identité de travailleur social et à donner du sens à leur travail, mais aussi à être performant dans leur pratique, en termes de problématiques sociales. Ils sont complétés par des savoirs et techniques appris sur le terrain, qui permettent de finir de construire leur identité professionnelle et de répondre au mandat. Notre première hypothèse est donc confirmée, avec les précisions susmentionnées.

6.2 Hypothèse 2 : tensions et travail d'équipe

Tout d'abord, il s'agit ici de savoir s'il existe réellement une tension amenée entre le mandat et l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel, et de quoi elle se constitue. Lorsqu'on observe le champ des responsabilités des conseillers socioprofessionnels, on peut remarquer qu'elles se classent en plusieurs catégories.

Ces différentes catégories concernent le mandat, le cahier des charges, les objectifs statistiques et le travail social. Lorsqu'ils sont interrogés sur ces différents thèmes, les professionnels semblent classer les trois premières dans le domaine du travail prescrit, et le travail social dans le travail réel. Apparaît alors une forte tension, à partir du décalage entre mandat et besoins des jeunes. Cette tension n'est cependant pas vécue par tous les professionnels de la même manière : elle semble être nettement plus lourde à porter pour les personnes formées au travail social. Il paraît donc plausible d'affirmer qu'une tension se crée en lien avec l'identité du travailleur social construite durant sa formation.

D'autres pressions sont identifiées par les professionnels. La première concerne les moyens, et plus particulièrement le temps. Vient ensuite la pression du travail bien fait, que l'on pourrait appeler « conscience professionnelle », et qui fait parfois ressentir aux conseillers socioprofessionnels un sentiment d'échec, lorsqu'un participant quitte la mesure sans solution de formation.

Une dernière catégorie de pression existe aussi, mais qui semble plus facile à gérer. En effet, il s'agirait de pressions « classiques » du travail social, comme le fait de devoir travailler avec le jeune sur ses compétences sociales, par exemple, que les professionnels paraissent trouver

légitimes et comme faisant partie intégrante de leur profession. Ils ne semblent alors pas les vivre comme une réelle difficulté.

Lorsque l'on analyse la pression créée entre le mandat et les besoins des jeunes, ce qui semble flagrant est qu'il est difficile d'effectuer du travail social dans un cadre économique, celui du Service de l'Emploi. Ce paramètre vient alors renforcer le sentiment de tension.

En lien avec ces tensions, la marge de manœuvre disponible n'est pas perçue par tous les professionnels de la même manière. Une grande différence semble provenir de la formation, ainsi que de la capacité à faire preuve d'audace et de distanciation face au mandat. Il semble aussi que les professionnels ayant le plus d'ancienneté se sentent plus à l'aise pour agrandir leur marge de manœuvre.

Au sein de ces tensions, les travailleurs sociaux s'appuient particulièrement sur la collectivisation du travail et sur leurs qualités et compétences de travailleurs sociaux, qui leur permettent de redonner du sens au travail. La collectivisation des situations leur permet de partager le savoir et d'apprendre grâce aux pairs. Elle offre aussi un moyen de se rassurer et de prendre de la distance face à leur propre pratique. Finalement, le point le plus intéressant réside dans le fait qu'elle permet de gérer les tensions présentes entre les besoins des jeunes et le mandat, en mettant en œuvre de l'intelligence au travail de manière collective. La marge de manœuvre est alors dessinée plus clairement, mais ses contours sont aussi débattus et tracés. Quant à la mise en action de qualités et compétences propres aux travailleurs sociaux, elle permet aux professionnels de réaffirmer leur identité professionnelle.

Il serait donc pertinent d'ajouter un aspect à l'hypothèse retenue initialement, soit : des tensions apparaissent entre le mandat et les besoins des jeunes, mais aussi en lien avec l'identité même de travailleur social. Les professionnels mobilisent alors effectivement principalement des techniques et savoirs issus du travail social pour les gérer, mais les complètent par des outils et techniques appris sur le terrain, et plus spécifiquement en lien direct avec l'insertion.

6.3 Hypothèse 3 : construction d'une identité professionnelle propre ?

Le conseiller socioprofessionnel au SeMo serait un travailleur social au sens large du terme. Il serait éducateur, animateur et assistant social tout à la fois. A cela viendrait s'ajouter une petite notion de psychologie, mais aussi tout le contenu de son cahier des charges.

Les professionnels affirment tous qu'ils sont travailleurs sociaux et que cela constitue leur identité. Ils ne pensent pas qu'ils la créent pour faire face à quelque chose, mais simplement qu'ils l'intègrent puisqu'elle fait partie de leur formation et de leur pratique quotidienne. Lorsqu'ils travaillent, ils s'appuient sur les valeurs du travail social, sur ses outils et sur ses techniques. Même lorsqu'ils font face à des difficultés en lien avec le mandat, ils continuent à agir en travailleurs sociaux : ils mettent au premier plan le jeune, le faisant passer, dans la mesure du possible, en priorité. Ils ne semblent cependant pas oublier qu'ils ont aussi un devoir de contrôle social à respecter, et sont capables de poser des limites et de faire respecter le cadre. Cet aspect ne ressort que peu dans cette recherche. Peut-être que les questions posées, axées directement sur ces tensions et l'identité de travailleur social, ont poussé les professionnels à répondre principalement sur la mise en tension avec le mandat, et peu sur la notion de contrôle.

La notion de plaisir au travail est aussi abordée. Être un travailleur social semble faire partie de ce que les professionnels apprécient dans leur pratique, mais il semble aussi pertinent de dire que les retours positifs de l'équipe permettent de soutenir non seulement l'identité, mais aussi le plaisir au travail. Cette notion de plaisir permettrait donc de durer dans la fonction.

Finalement, au sujet de l'insertion, il est intéressant de constater que tous les professionnels, bien qu'ils se décrivent comme travailleurs sociaux dans leur pratique, parlent d'eux-mêmes comme des conseillers socioprofessionnels, lorsqu'ils doivent présenter brièvement leur travail. L'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel au SeMo semble donc être complexe et difficile à définir, même pour les principaux concernés qui ont été interrogés, ce qui paraît logique puisque l'identité des professionnels de l'insertion est en cours de construction.

Il est donc possible de conclure qu'il n'y a pas de réponse univoque et définitive à cette dernière hypothèse. Les professionnels se vivent bel et bien comme des travailleurs sociaux, mais leur identité n'est pas directement construite pour faire face aux défis rencontrés. Elle serait plus directement à mettre en lien avec le contenu du travail et leur manière de l'aborder. Il serait donc ici possible d'affirmer qu'il existe une distinction entre la qualification obtenue et la fonction réellement exercée. Notre troisième hypothèse n'est donc pas confirmée par nos données empiriques.

6.4 Réponse à la question de recherche

Arrivés au terme de l'analyse, nous sommes maintenant en mesure d'apporter un certain nombre d'éléments de réponse à la question de recherche, formulée en ces termes :

Comment le travailleur social actif dans l'insertion dans un SeMo gère-t-il les tensions créées entre son mandat d'insertion et son identité professionnelle ?

Pour répondre à cette question, il paraît tout d'abord pertinent de poser une première définition de l'identité professionnelle des conseillers socioprofessionnels du SeMo, telle que décrite par les professionnels. Il s'agit pour eux d'une identité de travailleur social au sens large du terme, composée tant des compétences de l'éducateur social, de l'assistant social que de l'animateur socioculturel. Cette identité est enrichie par les connaissances du terrain et de l'insertion, classés sous l'étiquette de « connaissances métiers ». Elle est ensuite façonnée par le cahier des charges dont ils ont la responsabilité, et est finalement complétée par des (petites) notions de psychologie. Cette identité est partagée par tous les professionnels, mais est nuancée chez chacun par son parcours professionnel antérieur, sa formation et son ancienneté.

Les tensions créées entre le mandat d'insertion et l'identité professionnelle doivent aussi être précisées. Elles sont bel et bien ressenties par la majorité des conseillers socioprofessionnels du SeMo. Elles concernent principalement le fait d'effectuer du travail social dans un cadre économique, celui du chômage. En effet, les visées ne sont, à la base, pas les mêmes, puisqu'il s'agit d'un côté de soutenir un retour à l'emploi de manière rapide et durable, et de l'autre de prendre soin de la personne tout en l'accompagnant sur un chemin d'autonomie. La notion de rationalisation du travail social est donc ici très forte, et source de tensions.

Pour faire face à ces tensions, les professionnels déploient plusieurs stratégies. Ils parlent tout d'abord très fréquemment de « mettre le jeune au centre » de leur pratique, et donc de le garder en tant que priorité dans leurs actions quotidiennes. Ils reviennent aussi aux

fondamentaux du travail social, en veillant à donner du sens à la mesure pour chaque participant et à créer du lien avec eux. Ils mettent alors en action leurs compétences et capacités de travailleurs sociaux, ce qui permet de préserver leur éthique professionnelle, ainsi que leur identité de travailleur social. Ils s'appuient aussi fréquemment sur la collectivisation du travail, qui leur permet de créer ensemble une marge de manœuvre commune et acceptée de chacun, et de ne plus porter individuellement le poids des décisions. Ils s'appuient ici aussi sur le soutien de la direction, qui leur permet de valider leur marge de manœuvre. La collectivisation favorise aussi la création d'intelligence au travail qui leur permet de travailler avec le cadre tout en ne se soumettant pas totalement à ses contraintes. Finalement, la collectivisation aide aussi à la création et au maintien de plaisir au travail : au travers du retour de leurs collègues, ils peuvent se sentir valorisés dans leurs actions. Cette notion de plaisir est aussi construite autour de la possibilité de redonner du sens à leur pratique : en revenant aux fondamentaux du travail social, comme par exemple l'autonomisation des jeunes, ils retrouvent le sens de leur propre travail ainsi qu'une cohérence avec leur éthique professionnelle, et prennent donc du plaisir à l'effectuer.

Les conseillers socioprofessionnels souhaiteraient tout de même, dans un contexte idéal, plus de temps pour pouvoir travailler avec les jeunes à leur parcours d'insertion. Ils pensent que cela permettrait de faire baisser les tensions présentes. Ils souhaiteraient aussi pouvoir assouplir le mandat en vue d'une meilleure reconnaissance du travail (plus) social qu'ils effectuent auprès des participants.

Finalement, un participant dit aussi que pour gérer les tensions présentes, il est important de prendre en compte le mandat, et d'aller un bout dans son sens, en ne voulant pas exclusivement mettre en place des actions de travailleur social.

7 Conclusions

7.1 Bilan de la démarche

Afin de pouvoir réaliser cette recherche, plusieurs étapes ont été franchies. Il a tout d'abord fallu explorer un cadre théorique permettant de mieux comprendre la problématique abordée et d'affiner la question de recherche. Le terrain d'enquête et la population ont ensuite été choisis, et l'autorisation de la directrice du SeMo a été obtenue. Les risques et limites de la recherche ont été définis, ainsi que les aspects éthiques à prendre en compte. Une grille d'entretien a ensuite été créée, qui a permis de réaliser les interviews avec les conseillers socioprofessionnels du SeMo. Les données récoltées ont été traitées et analysées par hypothèses pour être finalement mises en lien avec la théorie. Une synthèse des réponses apportées par hypothèses a été effectuée, qui a finalement permis d'apporter des réponses à la question de recherche.

7.1.1 Objectifs

Analysons maintenant cette recherche au regard des objectifs posés au départ :

- Connaître les politiques sociales notamment celles encadrant l'insertion socioprofessionnelle.

Cet objectif a pu être partiellement atteint grâce aux différents apports théoriques évoqués dans cette recherche. Je reste cependant consciente qu'ils ne m'ont permis de découvrir qu'une partie seulement de l'historique des politiques sociales encadrant l'insertion, et que

mes connaissances sont encore à affiner concernant principalement leur développement présent. En effet, elles restent au cœur de la question politique actuelle et sont donc en mouvement quasi constant. Ces apports m'ont toutefois permis d'obtenir une meilleure connaissance de l'émergence de l'insertion et des politiques qui la sous-tendent.

- Mieux comprendre l'identité des travailleurs sociaux dans un SeMo.

Grâce aux entretiens ainsi qu'aux apports théoriques, cet objectif a pu être atteint. En effet, j'ai pu prendre conscience de l'identité forte de travailleurs sociaux des conseillers socioprofessionnels, ainsi que des contraintes et des contradictions qui l'animent.

- Repérer les tensions vécues par le travailleur social dans un SeMo en lien avec son mandat et son identité / ses valeurs professionnelles.

Une partie des tensions ont pu être repérées au travers de cette recherche et de la mise en perspective avec les apports théoriques. Il me semble toutefois pertinent de dire qu'une étude plus approfondie et nécessitant plus de temps et de moyens aurait été nécessaire pour être certain de repérer un maximum de tensions.

- Identifier les moyens mis en place par le travailleur social du SeMo pour mieux vivre ces tensions.

Les moyens, appartenant principalement au travail social, ont été identifiés au travers de cette recherche. Il me paraît tout de même important de noter que, bien que les professionnels partagent des moyens communs, qu'ils mettent en œuvre sur leur lieu de travail, les moyens extra-professionnels n'ont pas du tout été évoqués dans cette recherche. De plus, chaque professionnel se crée ses propres ressources, dont il n'est pas toujours conscient. Il devient alors difficile d'identifier tous les moyens mis en place par les travailleurs sociaux pour mieux vivre ces tensions.

- Proposer des pistes réalisables sur le terrain afin de diminuer les tensions présentes.

Cet objectif a également été atteint en grande partie, pour preuve les éléments de réponse à la question de recherche présentés plus haut. Nous y reviendrons une dernière fois dans la partie consacrée aux perspectives professionnelles (chapitre 7.3).

7.1.2 Difficultés rencontrées

Au niveau personnel, la première difficulté pour moi a concerné la longueur du travail. En effet, comment garder la motivation durant de nombreux mois, face à un travail qui me paraissait, au départ, être d'une ampleur quasi insurmontable ? Il m'a fallu passer par de nombreuses étapes.

J'ai par exemple réussi, grâce à ce travail, à mieux comprendre ma propre manière de fonctionner. J'ai réalisé que j'ai besoin, lors d'un travail de longue haleine, de prendre des pauses assumées et de ne pas culpabiliser lorsque j'arrête de travailler durant parfois plusieurs semaines.

J'ai parfois aussi dû faire face à du découragement, lorsque le travail n'avancait pas assez vite à mon goût, ou dans les phases plus laborieuses, comme par exemple la retranscription des entretiens. En plus du découragement, le doute s'est aussi souvent invité. Il a alors été nécessaire pour moi d'être rassurée, bien souvent par mon directeur de TB.

Une autre grande découverte pour moi dans ce travail a été le plaisir de l'effort intellectuel. Bien que j'aie souvent besoin de beaucoup d'énergie pour me mettre en action, le fait de comprendre de nouveaux concepts par moi-même grâce à des lectures et de construire un texte que j'espère cohérent m'a parfois procuré beaucoup de plaisir, et il a de temps à autre été nécessaire que je me freine dans mon enthousiasme.

7.2 Limites de la recherche

Les limites repérées concernent plusieurs aspects du travail.

La première limite concerne le fait d'effectuer une recherche sur son lieu de travail. En effet, il devient parfois difficile de ne pas entrer dans des interprétations des propos des participants. Il a donc fallu être extrêmement vigilant lors de l'analyse pour respecter les avis des personnes interrogées et ne pas créer des biais dans leurs paroles. En effet, il serait facile de comprendre les choses en perspective de ce que l'on sait de la personne, ce qui pourrait teinter les propos. Le fait de bien connaître le contexte peut toutefois aussi être un atout, car il permet parfois de mieux comprendre les faits relatés lors des entretiens. De plus, le climat de confiance créé par cette proximité a probablement aussi permis une certaine liberté de parole de la part des professionnels et donc peut-être de récolter des données parfois plus proches de la réalité du terrain.

Le deuxième biais concerne l'avis même de l'auteur. En effet, étant elle-même concernée par la thématique, il ne lui a pas toujours été facile de laisser son avis de côté et de rester le plus neutre possible. Lors de l'analyse, une grande distance entre sa lecture des situations et des réponses des conseillers socioprofessionnels a donc dû être adoptée.

Un autre biais concerne la taille de l'échantillon ainsi que sa composition. En effet, interroger uniquement six personnes ne semble pas suffisant pour pouvoir en tirer des conclusions réellement généralisables. De plus, interroger uniquement des professionnels d'un SeMo semble pouvoir influencer les résultats. Il aurait alors fallu pouvoir interroger de nombreux professionnels, en prenant en compte les différences de leurs cadres professionnels et de leurs pratiques. Cette démarche n'a pas été possible, car le cadre de réalisation du travail de Bachelor est un cadre strict, tant au niveau temporel qu'au niveau du rapport lui-même. Des choix ont donc dû être faits, et il a semblé plus pertinent d'interroger plusieurs professionnels d'un seul SeMo, dont la pratique est commune et qui ont le même descriptif de fonction plutôt que d'introduire des variables trop disparates dans cette recherche en interrogeant des professionnels d'autres SeMo. De plus, sur les six professionnels interrogés, deux n'ont pas de formation de travailleur social. Il aurait été intéressant de pouvoir interroger plus de professionnels diplômés en travail social pour obtenir une meilleure vision des tensions entre l'identité professionnelle, probablement forgée en partie par la formation et le mandat.

Le fait d'interroger uniquement des professionnels réduit le champ des réponses. En effet, les jeunes du SeMo ressentent-ils ou subissent-ils les pressions entre le mandat et l'identité professionnelle des conseillers socioprofessionnels ? Il n'existe pas de réponse à cette question, car il aurait fallu pouvoir interroger directement les jeunes à ce sujet. Cette démarche aurait été intéressante et pourrait constituer une suite à ce travail, mais n'a pas été possible dans le cadre offert par le travail de Bachelor.

Une autre limite constatée concerne l'absence de chapitre présentant clairement le mandat des SeMo. Le choix de présenter uniquement le cahier des charges des conseillers socioprofessionnels a été effectué, mais il ne permet peut-être pas totalement de saisir tous

les enjeux en présence. Dès lors, une présentation du mandat lui-même aurait peut-être été pertinente, notamment pour apporter des éléments de compréhension liés au contexte d'intervention.

Une autre limite identifiée concerne les questions posées. En effet, lors de l'analyse, de nouvelles questions ont parfois émergé, comme par exemple des questions concernant la gestion des tensions professionnelles dans le cadre extra-professionnel. Par faute de temps, il n'a pas semblé possible de refaire une série d'entretiens pour poser les questions qui émergent lors de l'analyse.

De plus, les questions posées, axées principalement sur le soutien social et peu sur le travail d'insertion en tant que tel, n'ont pas permis d'obtenir de résultats sur une partie de la pratique des professionnels. Il paraît en effet évident que l'accompagnement effectué par les conseillers socioprofessionnels au niveau de l'insertion, tant par rapport au travail sur les compétences sociales nécessaire sur le marché de l'emploi qu'au travers des savoir-être à développer pour correspondre aux attentes des entreprises par exemple, est un travail de type social lui aussi. Il est même au cœur de la pratique des professionnels du SeMo. Ainsi, les dimensions éducatives mises en œuvre dans l'accompagnement des parcours d'insertion ne sont donc peut-être pas suffisamment mises en valeur dans la recherche, alors qu'elles existent bel et bien dans la pratique.

7.3 Perspectives professionnelles

Ce travail m'a permis de faire de nombreuses découvertes, particulièrement au niveau de l'histoire de l'insertion. Il m'a permis de réaliser à quel point ce champ d'intervention est récent et en constante évolution, et de réaliser que les défis auxquels les professionnels du SeMo font face ne sont pas seulement les leurs.

Il m'a aussi permis de continuer à développer mon esprit critique, par rapport au travail social en général, au mandat ainsi qu'à l'insertion. Je pense que cette compétence, qui va continuer à se développer, m'accompagnera tout au long de mon parcours professionnel et me permettra de prendre une plus grande distance face à des problématiques de terrain.

Le fait de réaliser que les difficultés rencontrées dans la tension entre le mandat et l'identité professionnelle de travailleur social n'est pas une problématique liée uniquement à l'insertion m'a aussi été très utile. Je pense que j'aurais, à l'avenir, une lecture différente des contextes professionnels auxquels je serai confrontée.

Au terme de cette recherche, il me paraît possible de proposer quelques pistes qui pourraient être appliquées en lien direct avec la thématique traitée.

Pour réduire les tensions présentes entre le mandat et les besoins des jeunes, une piste possible semble être un renforcement de la formation au niveau de l'insertion. Ce dernier permettrait aux professionnels d'acquérir une meilleure compréhension des enjeux présents, tant sur le terrain qu'au niveau socio-politique. Cet apport leur permettrait probablement de mieux penser le travail, tout en étant capable de prendre plus de distance avec les tensions créées. Il viendrait ainsi apporter de nouveaux éléments à la collectivisation du travail, et donc à l'intelligence au travail elle-même, permettant aux professionnels de mieux préserver leurs valeurs et leur éthique professionnelle.

Une deuxième piste serait de verbaliser plus encore les bienfaits de la collectivisation du travail, et de parler clairement, en équipe, de coopération et d'intelligence au travail. Cette

démarche permettrait probablement aux professionnels d'augmenter encore les bienfaits de la collectivisation, tout en les protégeant un peu plus de la souffrance éthique ainsi que de la souffrance au travail.

Finalement, une meilleure reconnaissance par les politiques et les mandants de l'insertion du travail de type social effectué par les professionnels serait aussi une piste pour alléger les tensions. Pour l'obtenir, il faudrait peut-être être capable d'exposer les résultats du travail social au sein de l'insertion en termes plus concrets et mesurables, afin que le travail social puisse être reconnu et validé comme une nécessité dans ce contexte.

Cette recherche m'a aussi permis d'ouvrir des réflexions et des questionnements. Premièrement, je pense que les professionnels de l'insertion auront à faire face, dans le contexte socio-économique où l'emploi est de plus en plus menacé, à de nouveaux défis, sans cesse renouvelés. Comment pourront-ils, par exemple, continuer à jouer leur rôle si le taux de chômage venait à augmenter de manière significative, sans pour autant faire porter aux bénéficiaires le poids de ces nouvelles pressions ? Dans ce contexte, dans quelle direction va se développer l'insertion ? Plutôt en mettant en avant les demandes de placement du monde socio-économique, ou plutôt en favorisant le suivi social des personnes accompagnées ? Et finalement, l'insertion restera-t-elle un champ du travail social, ou sera-t-elle reprise uniquement par l'économie, discréditant alors les travailleurs sociaux ? Et quelles seraient les conséquences d'un tel changement, au niveau des personnes accompagnées, ainsi qu'en matière de résultats sur du long terme ?

Tous les apports théoriques croisés avec la pratique m'ont aussi rappelé à quel point le domaine social dépend de la politique et des politiques sociales. Ils m'ont aussi confrontée à une question qui me paraît centrale, mais à laquelle je ne suis pas capable de répondre aujourd'hui. Pour obtenir plus de marge de manœuvre, il serait nécessaire de faire mieux reconnaître le travail social dans le champ de l'insertion. Puisque ce champ est traversé par des logiques managériales, il faut faire ses preuves en termes d'indicateurs de réussite, pour gagner en crédibilité et être approuvé totalement par les politiques. Dans ce contexte, comment créer des indicateurs de réussite crédibles et fiables permettant de mesurer les effets du travail social lui-même, et pas uniquement de l'insertion ? Cette question me semble cruciale et est peut-être au centre des questionnements du paragraphe précédent, car si le travail social n'est pas capable de faire reconnaître clairement ses ajouts positifs, sera-t-il en mesure de continuer à être reconnu comme légitime dans le champ de l'insertion ?

Finalement, ce travail m'a permis, au travers d'une meilleure connaissance du contexte dans lequel s'inscrit l'insertion et des défis globaux auxquels elle doit faire face, de déconstruire certaines idées reçues. Il m'a permis de me positionner d'une autre manière face aux contraintes du mandat, réalisant mieux qu'il était inscrit dans un contexte plus large et donc sous-tendu par des enjeux socio-politiques. Ce travail m'a aussi permis de comprendre pourquoi, au sein du SeMo de Renens, la collaboration est aussi importante et d'en construire une vision plus professionnalisée.

7.4 Nouveaux questionnements et perspectives de recherche

Ma première interrogation concerne l'identité des conseillers socioprofessionnels elle-même. En effet, chaque professionnel du travail social se crée son identité qui est un mélange complexe entre ce qu'il est, ce qu'il a appris au niveau scolaire et ce qu'il apprend sur le terrain. Ce n'est pas une spécificité des conseillers socioprofessionnels du SeMo, mais elle semble tout

de même exacerbée dans ce contexte d'insertion. Cette identité est complétée par l'intelligence au travail individuelle et collective. Pour les conseillers socioprofessionnels du SeMo de Renens, elle n'est donc pas clairement définissable en termes simples. Il serait donc ici intéressant de pousser plus loin la recherche afin d'obtenir d'autres informations à ce sujet pour en dessiner plus clairement les contours, et si des moyens supplémentaires m'avaient été donnés en termes de temps et de longueur de recherche, j'aurais souhaité pouvoir creuser cette thématique.

Je me suis rendu compte que les questions directement focalisées sur les tensions entre mandat et besoins des jeunes, ont peut-être particulièrement fait ressortir le travail fait en marge par les professionnels. Il aurait pu être judicieux et intéressant de les interroger sur les situations où ils respectent scrupuleusement le cadre, et de comprendre pourquoi ils agissent ainsi. Puisqu'il a fallu faire des choix en termes d'axes de recherche au début de ce travail, je n'ai pas pu obtenir de réponses en lien avec cette thématique, mais je pense qu'elle serait intéressante à explorer pour venir compléter la présente recherche.

Une des conclusions de ce travail prouve que l'insertion pratiquée par les travailleurs sociaux dans ce contexte est complexe, car le travailleur social est lui-même pris entre la pression des résultats liée au mandat et ses pratiques professionnelles. Qu'en est-il des pressions faites aux jeunes dans ce contexte ? Les travailleurs sociaux font-ils porter une partie des répercussions des pressions entre le mandat et leur identité professionnelle aux participants ? Il semble, au travers de leurs réponses, qu'ils essaient de ne pas le faire, mais qu'en est-il en réalité ? C'est une autre série de questions qu'il aurait été intéressant de pouvoir poser directement aux jeunes du SeMo, si le cadre de cette recherche avait été plus large.

Finalement, au travers de ce travail, il est possible d'affirmer qu'il serait intéressant pour chaque professionnel actif dans l'insertion de posséder une meilleure connaissance des enjeux présents au niveau politique et social concernant l'insertion. Cette connaissance pourrait passer, par exemple, par un module inséré dans le tronc commun de la formation, et serait probablement en mesure d'apporter une meilleure compréhension de la complexité du monde de l'insertion. Il pourrait être un atout pour tous les professionnels du travail social, quel que soit leur champ d'action, puisque l'insertion devient une problématique de plus en plus présente, avec tous les types de population. Elle permettrait de mieux conceptualiser le travail, et donc peut-être d'accroître leur marge de manœuvre, qui devrait avoir pour conséquence une baisse de la souffrance au travail.

Je pense donc que plusieurs pistes seraient envisageables et nécessaires pour enrichir et compléter cette recherche. J'ai cependant envie de préciser ici que ce travail m'a apporté beaucoup de connaissances, tant au niveau pratique que théorique, et qu'il a constitué pour moi une expérience très enrichissante.

8 Sources bibliographiques

8.1 Ouvrages

- AUTÈS Michel, *Les paradoxes du travail social*, Arcueil, Dunod, 2013
- ADJERARD Saïd, BALLEST Jérôme, *L'insertion dans tous ses états*, Paris, L'Harmattan, 2004
- BONVIN Jean-Michel, GOBET Pierre, ROSSINI Stéphane, TABIN Jean-Pierre, *Manuel de politique sociale*, Lausanne, Editions EESP et Réalités sociales, 2011
- BOVAY Claude, BECK Susanne, GRAND Olivier, *Code de déontologie du travail social en Suisse : un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*, Berne, Travail social Suisse, 2010
- Brochure du Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO, *Une brochure pour les chômeurs : être au chômage*, 2014
- Brochure du Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO, *Un premier pas vers l'insertion : mesures relatives au marché du travail*, 2013
- CASTEL Robert, *La montée des incertitudes*, Paris, Seuil, 2009
- CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Mesnil-sur-l'Estrée, Fayard, 1995
- Conseil de domaine Travail social, *Plan d'études cadre Bachelor 2006 de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale*, version actualisée et adoptée dans sa séance du 4 septembre 2012
- DE ROBERTIS Cristina, *Méthodologie de l'intervention en travail social : Nouvelle édition*, Paris, Fayard, 2007
- DÉPELTEAU François, *La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats*, Laval, De Boeck, 2005
- EMERY Yves, *Compétences sociales et intégration professionnelle*, recherche IDEHAP, Chavannes-près-Renens, 2005
- LORIOLE Marc, *Qu'est-ce que l'insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, Paris, L'Harmattan, 1999
- VAN CAMPENHOUDT Luc, QUIVY Raymond, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Saint-Jean de Braye, Dunod, 2011

8.2 Articles

- CASSIER Isabelle, REMAN Pierre, *Ambivalence de l'Etat Providence*, A l'horizon d'un Etat social actif, Informations sociales, 2007/6 no 142, p. 18-24
- BEHRENS Matthis, *La transition de l'école à la vie active : ou le constat d'une problématique majeure*, IRDP, 2007
- BONVIN Jean-Michel et al., *Trajectoires de jeunes bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse, Une analyse en termes de capacités*, Agora / débats jeunesse, 2013/3 N° 65, p. 61-75
- BOULAYOUNE Ali, *L'accompagnement : une mise en perspective*, Informations sociales 2012/1 (n° 169), p.8-11

- CARON Laurent, COPPI Marylène, THÉRY Laurence, VASELIN Alexandre, *Devant l'impossibilité de faire le travail prescrit*, Revue Projet 4/2011 (n° 323), p. 53-60
- DEJOURS Christophe, *Entretien avec Delory-Momberger Christine, Le travail entre souffrance individuelle, intelligence collective et promesse d'émancipation*, Le sujet dans la cité 1/2010 (n° 1), p. 59-72
- GERNET Isabelle, DEJOURS Christophe, *Évaluation du travail et reconnaissance*, Nouvelle revue de psychosociologie 2/2009 (n° 8), p. 27-36
- HILL Michael, *Un État-providence bâti sur des fondations bancaires*, Informations sociales 3/2010 (n° 159), p. 12-22
- HORASSIUS Nicolas, *Editorial*, L'information psychiatrique 2008/9 (Volume 84), p. 799-800
- MELCHIOR Jean-Philippe, *De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux*, Informations sociales 2011/5 (no 167), p. 123-130
- OCDE, *Examen thématique sur la transition de la formation initiale à la vie active : rapport comparatif final*, Paris : OCDE, 1999
- PAPADANIEL Yannis, *Editorial. La double négociation*, Pensée plurielle 2009/3 (n°22), p. 7-12
- PINHO Jorge et ANTONIN-TATTINI Véronique (2013). *Papéis e desafios para a intervenção em Serviço Social : o caso das empresas sociais na Suíça*. In Santos, C.C. ; Albuquerque, CP. & Almeida, H.N. (orgs). *Serviço Social. Mutações e desafios* (pp. 145-168). Coimbra : Imprensa da Universidade de Coimbra
- TOURRILHES Catherine, *Du travail social à l'insertion : la fin d'un mythe*, Le sociographe, 2009/3 no 30, p. 40-50
- VALLI Marcelo, MARTIN Hélène, HERTZ Ellen, *Le « feeling » des agents de l'État providence. Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale*, Ethnologie française 2/2002 (Vol. 32), p. 221-231
- VRANCKEN Didier, *Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat*, Pensée plurielle 2012/2 (n° 30-31), p. 27-36
- VULBEAU Alain, *Contrepoint – L'accompagnement, référent inévitable*, Informations sociales 2012/1 (n° 169), p. 55-55

8.3 Sites internet

- <http://www.ch-semo.ch> (consulté pour la dernière fois le 2 octobre 2015)
- <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19820159/> (consulté pour la dernière fois le 2 octobre 2016)

8.4 Modules et cours

- *Insertion socioprofessionnelle et Travail social : des méthodes et des outils pour l'intervention*. Offres d'approfondissements spécifiques intersites (OASIS) ; module de formation suivi dans le cadre du Bachelor en travail social, HETS Sierre, 2014-2015 (non publié)

9 Annexes

9.1 Annexe 1 : Code de déontologie des professionnels du travail social (Avenir social) : Objectifs et devoirs du travail social

« 1 Les objectifs du travail social sont basés sur la définition du travail social de la FITS/AIETS (2001).

2 Le travail social a pour objectif que les êtres humains se soutiennent mutuellement dans leur environnement social et contribuent ainsi à l'intégration sociale.

3 Le travail social est une contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement, connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales.

4 Le travail social consiste à inventer, développer et fournir des solutions à des problèmes sociaux.

5 Le travail social consiste à empêcher, faire disparaître ou atténuer la détresse des êtres ou groupes humains.

6 Le travail social consiste à accompagner, éduquer ou protéger les êtres humains tout en encourageant, garantissant, stabilisant et maintenant leur développement.

7 Le travail social consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social.

8 Le travail social initie et soutient les interventions socio-politiques par l'intermédiaire de ses réseaux. Il prend part comme acteur social à la conception de l'environnement des conditions de vie et à la résolution des problèmes structurels qui surviennent de l'interaction entre les personnes et les systèmes sociaux.

9 Le travail social fonde ses décisions, méthodes et procédures, ses positions dans le contexte interdisciplinaire et sa fonction sociale sur des bases scientifiquement fondées.

10 Le travail social est lié à trois missions : la première consiste au double mandat de l'aide et du contrôle qu'il reçoit de la société et des mandants ; la deuxième mission consiste à répondre aux demandes implicites ou explicites des bénéficiaires du travail social ; la troisième mission consiste à référer les savoirs professionnels et disciplines voisines aux principes de droits humains et de la justice sociale. Cette troisième mission amène les professionnel·l-es du travail social à devoir gérer des conflits entre la première et la deuxième missions. » (Bovay, Beck et Grand, 2010, p. 6-7).

9.2 Annexe 2 : Grille d'entretien

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, je m'intéresse à la question de l'identité professionnelle du conseiller socioprofessionnel dans ce SeMo. J'essaie de comprendre quels sont les enjeux présents entre le mandat d'insertion donné par le SDE et l'identité de travailleur social des conseillers socioprofessionnels.

Pour cela, je vais te poser une série de questions en lien avec ton activité professionnelle au sein du SeMo.

Cet entretien est anonyme et confidentiel. Tu es libre d'y participer ou de refuser de prendre part à cette recherche. Mon but est de recueillir des données analysables dans le cadre de mon travail, et non d'émettre des jugements de quelque sorte que ce soit sur tes propos. Mon but est de traiter les informations que j'aurai recueillies avec le plus d'objectivité possible. Toutes les données récoltées au moyen de cet entretien seront strictement et uniquement utilisées dans le cadre de ce travail de Bachelor.

Afin de pouvoir les analyser, j'ai besoin d'enregistrer l'entretien qui va suivre ; est-ce que c'est d'accord de ton côté ? Une fois la recherche terminée, tous les enregistrements seront détruits.

Questions d'introduction :	
1. Présente-moi, en quelques mots, le travail que tu fais auprès des jeunes et ton rôle de conseiller socioprofessionnel là-dedans : principaux rôles, fonctions, tâches, etc. ? 1.1. Quelles sont les qualités, compétences, atouts d'un bon conseiller socioprofessionnel ?	
2. Quels sont les plus grands défis auxquels tu es confronté dans ton travail de tous les jours, dans l'accompagnement des jeunes ? 2.1. Aurais-tu quelques exemples types à donner ? 2.2. Comment t'y prends-tu pour faire face à ces défis ? Comment les gères-tu ?	
Hypothèse 1 :	
1. Quels savoirs et quelles techniques issues du travail social utilises-tu dans ta pratique de conseiller socioprofessionnel ? 1.1. Pourquoi utilises-tu ces techniques ? Qu'est-ce que ça t'apporte ? 1.2. Donne-moi des exemples concrets de techniques utilisées 1.2.1. Travail en réseau, systémique ? 1.2.2. Techniques d'entretien spécifiques : motivationnel, par objectifs, etc. ? 1.2.3. Valorisation des ressources, techniques participatives, etc. ? 1.3. Est-il important de s'appuyer sur les ressources des jeunes pour les aider à avancer ? 1.3.1. Si oui/non, pourquoi ?	
2. Qu'est-ce que le travail en réseau peut apporter au conseiller socioprofessionnel ? 2.1. Le pratiques-tu en tant que conseiller socioprofessionnel ?	
3. En quoi, à ton avis, la formation de travailleur social est-elle adaptée ou peu adaptée à la fonction de conseiller socioprofessionnel ? 3.1. Peux-tu me donner un ou deux exemples ?	

<p>3.1.1. Faudrait-il changer quelque chose dans cette formation ?</p> <p>3.1.1.1. Si oui/non, pourquoi ? quoi ?</p> <p>3.1.1.2. Faudrait-il donner plus de place à l'insertion dans la formation de travailleur social ?</p> <p>3.1.1.3. Faudrait-il créer une nouvelle formation dédiée à cette spécialisation ?</p>	
<p>Hypothèses 2 :</p>	
<p>1. Par rapport au mandat, quelles sont les responsabilités du conseiller socioprofessionnel dans un SeMo ?</p> <p>1.1. Placement ?</p> <p>1.2. Nombre de journées ?</p> <p>1.3. Nombre de stages ?</p> <p>1.4. Gestion des absences ?</p> <p>1.5. Gestion du non-respect du cadre ?</p>	
<p>2. Quelles sont les pressions que le travailleur social du SeMo doit prendre en compte pour réaliser son travail ?</p> <p>2.1. Les pressions en lien avec son mandat et le cadre légal ?</p> <p>2.2. Les pressions en lien avec son identité de travailleur social ?</p> <p>2.3. Les pressions en lien avec la demande de résultats ?</p> <p>2.4. Les situations / besoins des jeunes ?</p> <p>2.5. Les attentes des parents ?</p> <p>2.6. Les pressions en lien avec les moyens ?</p>	
<p>3. Comment gères-tu les tensions amenées entre le mandat et les besoins des jeunes ?</p> <p>2.7. En cas de doutes quant à l'accompagnement à proposer à un jeune, comment procèdes-tu ? Que fais-tu concrètement ?</p> <p>2.7.1. Comment fais-tu pour gérer ces doutes ?</p> <p>2.7.2. Quelles priorités fixes-tu et comment sont-elles fixées, sur quels critères ?</p> <p>2.8. De quelle marge de manœuvre disposes-tu ?</p>	
<p>4. Que penses-tu de la collectivisation du travail par rapport à la gestion de ces tensions ?</p> <p>4.1. Quelles autres retombées positives cette collectivisation du travail peut-elle avoir, à ton avis ?</p> <p>4.2. Pour quels types de situations ce travail d'équipe s'avère-t-il particulièrement efficace ? Ou, au contraire, inefficace ?</p> <p>4.3. Donne-moi un exemple concret où la mise en commun d'une situation t'a aidé à gérer les tensions créées entre le mandat et les besoins des jeunes ?</p>	
<p>5. Dirais-tu, au final, que le travail d'équipe permet de gérer certaines tensions ?</p>	
<p>6. Hypothèses 3 :</p>	
<p>1. Quelle est, selon toi, la définition de l'identité professionnelle d'un conseiller socioprofessionnel dans un SeMo ?</p> <p>1.1. Quelles sont les spécificités de cette identité par rapport à un travailleur social d'un autre domaine ?</p>	

<p>1.1.1. Peux-tu me donner deux ou trois exemples ?</p> <p>1.1.2. Qu'est-ce qui est typiquement du travail social ?</p> <p>1.1.2.1. Qu'est-ce qui en sort complètement ?</p> <p>1.1.2.2. Pour ce qui en sort, de quoi est-ce que ça relève ?</p> <p>1.1.2.2.1. Du travail de conseiller ORP ?</p> <p>1.1.2.2.2. Du travail de conseiller en insertion ?</p> <p>1.1.2.2.3. D'un autre corps de métier ?</p>	
<p>2. Pourquoi le référent dans un SeMo se crée-t-il cette identité ?</p> <p>2.1. Pour combler certaines lacunes de la formation ?</p> <p>2.2. Pour faire face aux éventuelles tensions rencontrées (cf. plus haut) ?</p> <p>2.2.1. Pour répondre aux exigences du mandat ?</p> <p>2.3. Pour durer dans la fonction ?</p> <p>2.4. Pour d'autres raisons ?</p>	
<p>3. As-tu parfois, dans des cas précis, rencontré des difficultés à concilier les valeurs du travail social et le mandat d'insertion ?</p> <p>3.1. As-tu un ou deux exemples ?</p> <p>3.1.1. Quelles valeurs, dans ces cas, ont été difficiles à concilier avec le mandat ?</p> <p>3.1.2. En quoi es-tu un travailleur social dans ces situations ?</p>	
<p>4. Te définis-tu comme un travailleur social dans ton poste de conseiller ?</p> <p>4.1. Si oui/non, pourquoi ?</p> <p>4.1.1. Comment te définirais-tu, par exemple si tu rencontres quelqu'un et que tu dois parler de ton travail ?</p>	
Questions de conclusion :	
<p>1. Question de la baguette magique : <i>si tu avais une baguette magique, que changerais-tu dans ton cadre de travail ?</i> Donne-moi au maximum deux priorités.</p>	
<p>2. Pour terminer, que répondrais-tu en quelques mots à la question suivante : Comment le travailleur social actif dans l'insertion dans un SeMo gère-t-il les tensions créées entre son mandat d'insertion et son identité professionnelle ? Donne-moi le trois moyens, techniques ou stratégies les plus importants.</p>	

Profil du répondant :

Date :

Durée :

9.3 Annexe 3 : Descriptif de fonction du conseiller socioprofessionnel

	Descriptif de fonction Conseiller socioprofessionnel	Document N° : 002.01
		Géré par : FrDe
		Page : 1 sur 2
		Version du : 21.04.2016

Titulaire :**taux d'activité : %****Identification du poste***Titre : Conseiller-ère socioprofessionnel-le**Dépend : Direction Mobilet'**Lieu de travail : Chemin du Chêne 7, 1020 Renens***Mission du poste**

Accompagner et soutenir les participant-e-s en vue d'une intégration socioprofessionnelle en privilégiant l'orientation vers une voie de formation professionnelle.

Domaines clés de responsabilités

- Guider les participant-e-s dans leurs démarches administratives auprès de l'ORP et de la caisse chômage.
- Mener des entretiens individuels réguliers tout au long de la mesure.
- Accompagner les participant-e-s dans l'élaboration de leur projet professionnel.
- Coacher les participant-e-s tout au long de leur mesure.
- Organiser la mesure des participant-e-s.
- Transmettre toutes informations utiles aux collègues impliqués dans le suivi des participants.
- Assurer la bonne marche générale de la mesure des participant-e-s.
- Evaluer la mesure des participant-e-s.

Responsabilités principales

- S'assurer que les participant-e-s remplissent toutes les conditions requises pour effectuer la mesure.
- Planifier un programme adapté pour les participant-e-s.
- Vérifier les présences des participant-e-s au programme préétabli.
- Evaluer la faisabilité du projet professionnel des participant-e-s.
- Aider les participant-e-s à entreprendre les démarches administratives nécessaires pour trouver une formation adaptée.
- Collaborer avec les autres professionnels du SeMo par des rencontres tripartites et des contacts téléphoniques réguliers.
- Consigner quotidiennement les informations et observations concernant les participants dans le journal de la base de données.
- Organiser des stages en entreprise.
- Collaborer avec les différents partenaires extérieurs qui entourent les participant-e-s (réseau professionnel, entreprises et autres).
- Proposer aux participant-e-s les structures adaptées à leurs besoins.
- Etablir un bilan final de la mesure des participant-e-s.
- Participer au colloque, au colloque des 2 sites et à la supervision.
- Appliquer et participer au maintien, au développement et à l'amélioration du système qualité.
- Assurer les entretiens d'admission.
- Produire les statistiques du SeMo, en collaboration avec la Direction.

	Descriptif de fonction Conseiller socioprofessionnel	Document N° :	002.01
		Géré par :	FrDe
		Page :	2 sur 2
		Version du :	21.04.2016

- Participer et coordonner le processus d'élaboration et d'actualisation de la certification qualité, en collaboration avec la Direction (RiEI).
- Entretien et coordonner les relations avec les entreprises.

Autorité et pouvoir de décision

*Le-La Conseiller-ère socioprofessionnel-le est astreint-e au secret de fonction.
Il-Elle est responsable ou co-responsable des tâches décrites ci-dessus.*

Suppléance

Lors de l'absence du-de la Conseiller-ère socioprofessionnel, le groupe suppléant auquel il appartient reprend le suivi des participants.

Compétences requises

Formation supérieure reconnue dans le domaine relationnel et social.