

L'utilité sociale de l'insertion

du point de vue des personnes "en insertion"

Le PLIE de Lyon, la Métropole de Lyon et la Direccte ont souhaité interroger conjointement l'évaluation de l'insertion selon le seul critère des sorties positives à l'emploi : de nombreuses remontées « du terrain » font régulièrement état de parcours constructifs, pour autant sans sortie positive à l'emploi dans l'immédiat, ou encore de sorties positives à l'emploi qui se réalisent après plusieurs « passages » intermédiaires. L'enjeu est donc de donner à voir l'ensemble des apports de l'insertion, et pas uniquement ceux liés au retour à l'emploi.

L'utilité sociale ? Définition de Jean Gadrey, 2003

« Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et des services destinés à des usages individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives de développement humain (dont fait partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie). » ■

Pour travailler cette question, ils ont confié une mission conjointe à :

- Hélène Duclos (TransFormation Associés), pour évaluer l'utilité sociale de l'insertion avec des structures d'insertion,
- l'ISEOR (Institut de socio-économie des entreprises et des organisations), pour réaliser, en collaboration avec la MRIE, une évaluation qualimétrique des coûts et performances cachés de l'insertion,
- la MRIE, en collaboration avec David Rigaldiès, pour identifier l'utilité sociale de l'insertion du point de vue des personnes en insertion.

Chacun réalisera ainsi une partie du travail en mobilisant ses propres méthodes.

La MRIE¹ a proposé de travailler cette question de l'utilité sociale de l'insertion avec des personnes en insertion. Il s'agit d'identifier, avec elles et à partir de leur expérience, les différentes dimensions de cette utilité sociale pour ensuite rendre possible la définition de critères d'évaluation. Pour ce faire, nous avons choisi de ne pas limiter la réflexion à la question de l'utilité sociale des structures d'insertion, qui est la formulation utilisée par le PLIE et qui correspond à ses enjeux, mais bien de travailler avec les personnes la question plus globalement de l'évaluation de l'utilité sociale de l'insertion.



Trois groupes de personnes en insertion ont contribué à cette réflexion. Ils ont travaillé à partir de questionnements proches avec pour principe commun de construire une réflexion à partir de l'expérience vécue² : pour ce faire, les mêmes outils d'animation ont été utilisés. Pour autant, chacun a investi les questions qu'il portait plus spécifiquement : certains points ont donc été plus approfondis par l'un que par l'autre. Deux groupes³ se sont retrouvés pour une demi-journée de réflexion partagée le 19 juillet 2016.

¹ En collaboration avec David Rigaldiès

² Le groupe d'innovation et développement s'est réuni le 23 juin et le 8 juillet 2016. Le groupe d'Ofélia s'est réuni les 22 et 30 juin 2016. Le groupe de Unis vers l'emploi et Icare s'est réuni les 13 et 27 janvier 2017.

³ Innovation et développement et Ofélia



OFELIA, organisme de formation et d'expérimentation pour l'insertion par l'alternance, est un organisme qui a pour vocation de former tous les publics, salariés ou demandeurs d'emploi, avec ou sans qualification, expérimentés ou débutants, sur des secteurs en tension :

- Emplois familiaux,
- Métiers de la Propreté,
- Restauration collective,
- Gardiennage d'immeuble,
- Développement durable.

Le centre de formation, est certifié NF-214 et signataire de la charte Egalycité pour la lutte contre les discriminations. ■



Innovation et Développement

est une association loi 1901 située sur la commune de Saint-Fons, en banlieue lyonnaise.

Depuis plus de 20 ans, elle a pour vocation la lutte contre l'exclusion des personnes en précarité sociale et professionnelle. Ses activités principales sont : l'accompagnement socio-professionnel, la mobilisation et l'intégration à l'emploi, les actions en faveur de la mobilité et l'aide au développement local. ■



Icare

Trois associations de l'insertion par l'activité économique (ICARE GIROL ITEM) et deux SASU (MAIA DOMICARE) composent le groupe ICARE poursuivant un double objectif :

- permettre à toute personne sans emploi accueillie par le groupe ICARE de retrouver le chemin de l'emploi par la formation et la mise en situation de travail.
- répondre à des besoins de personnel ponctuels ou réguliers.

En développant des emplois localement et en facilitant l'accès au travail et à la qualification, le groupe ICARE participe au développement du territoire.

Il crée du lien entre l'action sociale, l'emploi et le monde économique. ■



Unis vers l'emploi

Unis Vers l'Emploi est un groupe économique solidaire, spécialisé dans l'insertion sociale et professionnelle, issu du rapprochement de quatre structures solidement implantées dans la région lyonnaise, opérant dans les champs de l'insertion par l'activité économique et de l'accompagnement type Plie, RSA.

« Unis Vers l'Emploi est une association à but non lucratif, où l'économie est au service de l'accompagnement vers l'emploi des personnes en difficultés. Le projet associatif élaboré conjointement entre salariés et bénévoles définit les valeurs du groupe : confiance, respect des personnes, écoute, autonomie, travail en équipe. » ■

Les réflexions présentées dans la suite de cet article ne représentent pas l'ensemble du contenu produit dans ces groupes de travail mais apportent des éclairages sur les registres de l'utilité sociale selon les personnes en insertion.

I. Chercher du travail, c'est se battre : « on est des battants, on veut se battre ! »

Les personnes en insertion ayant participé à ce travail nous rappellent une chose essentielle : leur objectif c'est de trouver un emploi.

- « La mission locale nous propose des formations, pas des emplois. »
- « On est à la recherche d'un emploi, pas à la recherche d'occuper son temps. »

Etre sans emploi, être en insertion, c'est devoir vivre avec l'humiliation, l'absence de dignité et de reconnaissance et c'est devoir faire avec le non-sens. Malgré une volonté et des capacités de résistance, parfois, souvent ?, le découragement gagne...

1. L'humiliation

Le premier élément qui nous a marqué au cours de ces rencontres est la violence avec laquelle les personnes qualifient l'humiliation qu'elles ressentent, qu'elles vivent, qu'elles subissent.

Depuis de nombreuses années, la MRIE répète combien les personnes en situation de précarité portent d'humiliations du fait de leur pauvreté. Combien aussi cette humiliation complique l'accès aux droits, complique les relations d'accompagnement, isole les personnes, et combien enfin cette humiliation est portée par tous les membres de la famille et concourt donc à reproduire les conditions de pauvreté d'une génération à l'autre.

Pourtant conscients de cette réalité, nous avons été marqués par la rudesse des mots employés dans ces groupes de travail :

- « Nous, les chômeurs, on sert aux politicards. **On est comme les déchets dans la rue. S'il n'y a pas de déchets, il n'y aurait pas d'éboueurs !** »
- « Cette queue aux Restos du Cœur : être debout le mardi à côté du marché, au fond de nous on est blessé, on est humilié. »
- « Mes enfants sont humiliés quand les autres cotisent pour que les enfants aillent en classe verte. J'ai travaillé 2 semaines au black pour qu'ils puissent aller en classe verte. C'est pas tant le prix de la classe verte, c'est acheter des affaires pour qu'ils soient présentables tous les jours... »
- « Soit on est trop bien habillé, soit on est trop mal habillé ! Il faut se déguiser ? **L'habit fait le moine ou l'habit fait pas le moine ?** »

Etre en emploi ne résout pas tout : dans le travail aussi, l'humiliation fait partie du quotidien

- « On souffre du travail quand il n'y en a pas et on le subit quand il y en a ! »

Ces groupes de travail ont rassemblé des personnes dans des situations bien différentes : des personnes en formation en alternance avec une promesse d'embauche à la clé dans un groupe, des personnes sans emploi accompagnées par un référent insertion dont certaines ont connu une vie professionnelle auparavant dans un deuxième groupe, et des salariés en insertion dans un troisième. Beaucoup notent combien l'emploi aussi est source d'humiliation, l'emploi qu'ils ont connu ou qu'ils connaissent aujourd'hui (essentiellement le premier et le deuxième groupe).

- « **Je me lève comme un cheval, je travaille comme un âne, je vais me coucher comme un chien...** »
- « Quand quelque chose est dur, le chef d'équipe dit "donnez-le à l'intérimaire !" »
- « Les employeurs, ils aiment bien qu'on les chouchoute. Celle qui apporte des gâteaux des vacances, c'est elle qui fait le remplacement de septembre... alors que toi, tu es restée ici tout l'été ! »
- « Il y a une souffrance, une douleur. »
- « Les collègues : ils te voient de travers. Ils aiment te montrer qu'ils sont avant toi => tu as le complexe d'infériorité. »
- « Ma collègue, elle avait peur que je prenne sa place. »
- « Il peut y avoir aussi de la peur qu'on leur prenne leur travail. Par exemple si je suis plus performant, on va me prendre moi et lui sera licencié. J'ai connu ça moi. »
- « Il peut aussi y avoir de l'anxiété, de la jalousie parce qu'on travaille plus vite par exemple. »
- « Le travail, ça amène des maladies :
y a des boulots qui stressent on a le stress d'arriver en retard,
ou quand on travaille dans l'amiante, au niveau respiration on n'est pas au top,
il y a les burns out aussi quand on est licencié après 14 ans de boîte. On n'a plus envie de rien, même ma fille je l'écoutais plus. »
- « Le travail apporte des conflits, dans le travail, en équipe. »
- « **Le patron a dit : « nous on est les fondations. Vous, vous êtes les portes et les fenêtres. Et les portes et les fenêtres ça se change ! »** ■

Les personnes rappellent aussi combien les professionnels, en charge de les accompagner, renforcent parfois cette humiliation. Le plus souvent il ne s'agit pas d'actes volontairement humiliants, mais quelque part cela nous semble presque plus grave. Parce que cela montre combien certaines représentations ont tellement infusé l'ensemble de la société que même les travailleurs sociaux les véhiculent sans s'en rendre compte, au détriment des personnes censément « bénéficiaires » de leur action.

« **Les gens ont été séchés par la société**, ceux qui travaillent dans les boîtes d'intérim, à Pôle Emploi... et qui veulent même plus nous recevoir (il ne faut plus se présenter, on ne peut plus rentrer). »
« Je suis allée à Pôle Emploi. Elle m'a dit "votre téléphone c'est un i-phone". Non, c'est un Samsung. De toute manière, c'est pas son affaire ! »
« L'assistante sociale, elle m'a dit "il faut vendre une bague pour payer le loyer". **Je suis partie et j'ai pleuré toute la journée**. Je ne veux plus y aller ! Elle n'a pas le droit de me dire ça. Elle doit regarder les papiers, pas ça ! Au fond de moi, il y a cette question : elle a quelle image de moi ? »
« On a l'impression d'être des mendiants, quand on va voir les services sociaux. À la fin il reste rien. **Il faut du courage pour aller mendier de l'aide. On parle d'aide mais en fait c'est un droit.** »

Enfin, ce qui ressort de ces analyses, c'est l'impression que l'humiliation dure depuis longtemps, est accumulée tellement d'années durant. Les personnes en insertion partagent un sentiment d'injustice, de devoir subir sans avoir forcément eu aucun choix, sans avoir non plus la possibilité de lutter contre ces mécanismes d'humiliation. Comment les gens font pour tenir, pour supporter tant d'années tellement de retours négatifs sur leurs capacités ?

« **J'ai honte** quand l'école pose la question : "tes parents, ils travaillent dans quoi ?" »
« Comment ils font les politiques pour dire que les chômeurs sont des paresseux ? »
« Les camarades à l'école me disaient "t'es gogol, t'es handicapée". Ils savent pas ce que j'ai dans la tête, bande de cons. »
« J'avais envie de faire des choses au collège, **ils m'ont clairement dit "non"** et m'ont mis dans une voie où je n'ai pas adhéré, conséquence : **j'ai échoué**. Quand il n'y a pas les parents derrière, ils font ce qu'ils veulent. Il y a aussi la discrimination, quand on s'appelle "Mohamed" et en plus quand il n'y a pas les parents... »

2. « Sans travail on est assisté. L'assistantat tue » - L'absence de dignité et de reconnaissance

Les personnes soulignent combien être sans travail, c'est être inutile, se sentir soi-même inutile et plus encore être considéré par tous les autres comme inutile. Or être utile apparaît vraiment comme la condition de la dignité. Le travail semble une fois encore la condition de la dignité, une sorte de remède anti-humiliation.

« Sans travail, **je peux pas transmettre la dignité à mes enfants.** »
« Quand on ne travaille plus, on perd cette notion de reconnaissance. »
« **Avant, on disait : "j'ai trouvé du travail", maintenant, on dit "ils m'ont donné du travail"**, tellement on en a manqué ! »
« Quand on ne travaille pas, on a une image négative. Quand on travaille, on fait baisser le taux de chômage, au lieu de coûter on rapporte.
- Le pays ne va pas nous le rendre !
- Si, il te le rend par les allocations que tu touches. »

Les personnes qui ont participé à ce travail disent aussi combien être assisté, dépendre des aides, les « tuent ». Là encore, la MRIE rapporte depuis plusieurs années combien les personnes en situation de pauvreté sont les premières à demander à ne plus être seulement assistées, mais demandent à pouvoir participer pleinement à la vie de la société. Pour autant, il nous semble qu'à l'occasion de ce travail un cap de plus a été franchi en ce sens. Est-ce une réaction au discours sur l'assistantat qui se répand ? Ou est-ce dû au temps qui passe et aux situations qui ne changent pas, et que du coup ce serait une certaine installation dans « l'assistantat » qui aurait des conséquences dévastatrices ? Quoiqu'il en soit le refus des aides, la volonté farouche de travailler et de vivre dignement, a été plus clairement encore formulée que ces dernières années.

« Un âne est utile ; quand on ne travaille pas, un âne est plus utile que nous. Sans travail on est assisté. **C'est bien d'être protégé quand on n'a pas de travail, mais l'assistantat tue, c'est le contraire de la dignité.** »
« Faut pas se voiler la face, si t'as pas d'argent tu peux pas payer ton loyer, tu peux rien. **Les aides on n'en veut plus.** »

Par ailleurs, si la honte est un élément que la MRIE souligne depuis des années, la peur apparaît de plus en plus souvent dans nos travaux récents. Là encore, les personnes qui ont contribué au travail disent combien dépendre des aides engendre aussi la peur, la peur de se retrouver sans rien si ces aides venaient à être supprimées, à disparaître.

« La CAF elle peut couper les aides »

« **Quand on ne travaille pas, la peur s'installe petit à petit.** »

« La peur de manquer. »

« [Quand on rend visite à quelqu'un] on a peur que l'autre pense qu'on vienne pour une raison, pour demander quelque chose. »

Or la peur tétanise. Sans doute sous-estime-t-on encore largement combien cette peur paralyse les personnes, combien elle les empêche d'agir, y compris peut-être combien elle les bloque dans leurs relations.

« La peur de perdre nos droits, la pression, fait faire des bêtises, des mauvais choix. »

Le travail, en permettant de ne pas dépendre des aides pour vivre, permet de se libérer de cette peur pour faire partie de la société, permet de ne pas être exclu. Et ce que les personnes disent rechercher avant tout, c'est faire partie de la société et être reconnu comme tel.

« **Malgré ce qu'on est on est des gens dignes.** »

« On voit la différence entre la famille qui est exclue et la famille qui travaille : ils ont tout, ils dialoguent, ils ont des projets, **ils ont un futur**. L'autre se résigne à baisser les yeux. »

« **Qui dit travail dit "on n'est pas exclu de la société** : on a des collègues, des amis, la paye permet de se faire plaisir, apporte la sociabilité". »

« Ça fait un an que j'ai économisé pour que les enfants aillent au centre aéré cet été. **Pouvoir leur offrir un été avec d'autres enfants !** »

« Le travail c'est le noyau de la société.

- Mais la société nous renvoie maintenant à d'autres choses (la pub, le tape-à-l'œil,...).

- On a inventé des désirs nouveaux. »

Ce que les personnes soulignent surtout c'est ce besoin de reconnaissance, faire partie de la société certes mais plus encore être reconnu comme utile à cette société.

« on se sent utile, ça fait du bien, on fait partie de la société »

« **Le travail, ça aide à réfléchir.** C'est un moyen d'expression. »

« Il y a une reconnaissance, tu fais partie de l'ensemble. »

« Avant, je travaillais et je m'occupais [bénévolement] de 4 personnes âgées... pendant 12 ans ! Ça donne une reconnaissance. Le médecin il fait partie de la société : il me remerciait quand j'accompagnais ces personnes âgées. Ça fait plaisir de parler avec un cardiologue. Quand on ne travaille plus, on perd cette notion. On a peur que l'autre pense qu'on vient pour une raison. »

« **La rémunération financière, c'est pas tout !** Le bénévolat peut apporter beaucoup plus : une vieille qui dit "merci, ma fille !", vous ne trouverez pas ça dans un boulot. »

« **On s'enrichit pas en travaillant, on enrichit nos valeurs.** »

Lors des travaux menés avec le groupe de salariés en insertion, ceux-ci soulignent avec force l'utilité de leur travail

« ça sert à donner de la joie aux gens qui vont revenir (dans ce logement) » dit une femme qui travaille dans la rénovation de bâtiment.

Cet homme qui fait de la peinture en bâtiment souligne « Le travail que je fais sert aux autres (...) j'aide à rendre plus beau, les responsables sont contents, les locataires aussi ».

« L'aide à domicile, ça sert à aider les gens dans leur vie quotidienne, à échanger avec des personnes âgées isolées ».

« À l'école j'aide les enfants à faire les activités, ils comprennent mieux. A la crèche ça soulage les parents, ils peuvent travailler, s'occuper des autres enfants, aller à des rendez-vous ».

« Je suis gardien d'immeuble actuellement. Quand on me dit, vous avez bien nettoyé, ça me donne des forces pour le lendemain ».

3. L'absurdité, le non-sens

Enfin, un dernier élément amené dans le cadre de cette réflexion, c'est combien certaines situations vécues sont absurdes, combien ces personnes doivent faire avec le non-sens produit par certaines situations.

[Un dialogue rapporté entre une personne en recherche d'emploi et son conseiller]

« Qu'est-ce que vous avez comme expérience ?

- Dans mon pays j'étais ouvrier agricole

- Mais là, vous êtes en ville

- Je suis prête à faire autre chose

- Mais vous n'avez pas d'expérience

- Je peux faire une formation

- Bon d'accord... je vous propose une formation d'ouvrier agricole...

- ??? »

Ces situations vécues comme absurdes sont lourdes de conséquences en termes de défiance vis-à-vis des institutions et par conséquent en termes de sentiment d'appartenance à la société. En effet, elles transforment ce qui relève du droit en de l'arbitraire, du hasard, voire du clientélisme. Les personnes perdent de fait toute confiance dans l'institution, elles se questionnent sur le bien-fondé des règles : faut-il les respecter ou vaut-il mieux les outrepasser pour faire évoluer sa situation plus vite ? Autant de questions fondamentalement destructrices pour leur sentiment d'appartenance à la société : si leur expérience vécue leur montre que le droit est arbitraire au détriment des plus en galère, il l'est probablement au profit des plus nantis, et dans ce cas comment se revendiquer membre d'une telle société ?

« C'est pas tout le monde qui a des aides. Les moins de 25 ans ils s'en fichent, sauf si t'as des enfants. **A croire que t'es plus en galère quand t'as des enfants...** »

« La mairie, [pour les postes à la cantine scolaire], ils pistonnent. Ils donnent du travail à des personnes qui viennent tout juste de perdre leur travail. La précarité de cette personne : elle n'a pas d'enfant en bas âge, elle ne connaît pas la cuisine, sa sœur elle part de la mairie, et elle elle rentre !!! C'est quoi, sa précarité ? Et ils me disent "vous n'êtes pas assez précaire !" Il faut faire la manche devant la mairie tous les jours ? **Qu'est-ce qu'on nous demande ? D'être plus précaire encore ?** »

« La mission locale m'a dit "oui, éducateur c'est possible". Alors je suis allée à l'école pour m'inscrire à l'examen et on m'a dit "il est où votre bac ?", j'ai répondu que j'avais pas le bac, j'ai un CAP. Et ben c'est pas possible en fait, il faut un bac. »

« Je suis à Pôle emploi depuis avril. J'ai appelé Pôle emploi pour savoir si j'étais éligible à la formation et on m'a répondu que ma conseillère attribuée la semaine d'avant était en congés maternité jusque juillet ! »

« J'aurais eu besoin d'une voiture et du permis de conduire. Pour ça, j'aurais eu besoin d'un travail ! Parce que pôle emploi aide si tu as un CDI ! »

« Pour travailler, j'aurais eu besoin de travail ! **C'est le cercle vicieux : pour trouver du travail, il faut travailler.** »

Les institutions ne sont pas les seules à produire du non-sens, le secteur économique aussi concourt à installer cette défiance vis-à-vis du fonctionnement du système. Il apparaît à travers ces réflexions que le vécu d'arbitraire, voire d'injustice, devient le lot de toute une catégorie de la population.

« Les patrons, qui me reprochent mon âge : **moi je suis trop vieille, alors que j'ai de l'expérience.** En même temps, ils reprochent à d'autres leur manque d'expérience, ils ne laissent pas la chance à ceux qui n'ont pas d'expérience. »

« - Moi je travaillais dans l'hôtellerie, maintenant il n'y a plus que des Roumains. **Pas parce qu'elles sont roumaines, mais parce qu'elles sont sous-payées.**

- Dans le bâtiment aussi il n'y a que des étrangers. Toi tu cotises et pas eux, donc forcément tu coûtes plus cher.

- Si tu travailles pour ta survie, pour nourrir tes enfants, même pour 5 euros de l'heure tu travailles.

- Non, je ne suis pas d'accord. La responsabilité du patron c'est de respecter la loi. Nous on n'a pas à accepter le "hors-la-loi". Si on dit "non", on souffre c'est vrai, mais ce système il tient plus.

- Mais pour dire "non" il faut être plusieurs, sinon y'aura toujours quelqu'un pour prendre le boulot que toi tu as refusé.

- C'est aussi les inégalités entre pays qui créent cette situation. La France elle aide (allocations chômage...). En Italie, aux Etats-Unis y'a rien. »

Cette humiliation, cette absence de dignité et cette absurdité des situations soulignées par les personnes produisent du découragement. Les participants aux groupes de travail ont largement évoqué ce découragement devant des situations qui n'évoluent pas ou peu ou pas durablement. Lutter contre ce découragement devient alors pour elles une tâche à part entière, qu'elles semblent souvent seules pour assumer.

« Malgré ce qu'on est, des déçus, des détachés de la société, des pièces détachées de la société, on est des gens dignes. On a encore des valeurs, de la générosité ! »

II. Face à cette réalité, en quoi consiste l'insertion ? Qui y contribue ?

Les groupes de personnes en insertion ont travaillé la question suivante : pour travailler, qui m'a aidé ? Comment ? Qui m'a créé des difficultés ? Comment ? Et de quoi j'aurais eu besoin que je n'ai pas trouvé ? Les éléments de réponse à ces questions permettent de dessiner les contours de l'insertion et de ses contributeurs, du point de vue des personnes en insertion.

1. Trouver du travail, soutenir la recherche d'emploi

L'insertion c'est d'abord le soutien dans la recherche d'emploi. Cette action prend plusieurs formes :

- **Avoir des contacts directs avec des entreprises et des employeurs**
 - « Une amie m'a donné des conseils et des adresses où je pouvais poser mon CV. »
 - « Icare, pour le suivi personnalisé, les conseils, les propositions d'offres d'emploi, pour l'orientation. »
 - « Pôle emploi pour les annonces d'offres d'emploi, c'est comme ça que j'ai pu trouver mon futur employeur et donc intégrer la formation ofélia. »
 - « La mission locale pour l'orientation vers la formation. »
 - « Le bouche-à-oreille, dans les hamams par exemple, s'il y a des gens qui cherchent du personnel, qui connaissent des endroits où on cherche du monde. »
 - « Les matchs de foot, un supporter à côté de moi m'a aiguillé sur un boulot dans son entreprise. »
- **Postuler à des offres d'emploi**
 - « On a répondu avec ma femme à cette annonce depuis 1 an. La semaine dernière, ça a basculé : j'ai un RV ! Ils me proposent une formation ! »
 - « L'association pour le travail Mirly solidarité, pour aider à faire des CV, pour aider à chercher des offres, à faire des lettres de motivation. »
 - « Les professionnels qui nous apprennent les nouvelles méthodes pour chercher du travail (comment se tenir, comment ouvrir la porte, ...) »
- **Développer son réseau**
 - « Ma voisine : je suis allé la voir : "j'en ai marre : je veux travailler !". Elle m'a dit "va voir Mme Machin" de la Maison de l'Emploi. J'y suis allé "je suis prêt à faire n'importe quoi !". »
 - « Un supporter de foot : (devant la machine à café à l'Alliance Française à Paris) moi, je vous connais. Je vous ai vu jouer au foot en Syrie. Il m'a fait connaître quelqu'un qui est devenu un ami ! »

Quand cette recherche aboutit, l'insertion n'est pas terminée, elle consiste alors à permettre de tenir dans le travail, de s'y intégrer pour pouvoir durer.

« Le patron quand je lui dis que je ne sais pas faire : "je te montre... et si tu veux faire à ta manière, tu peux"... »

« Le patron : valoriser mon travail. Il a montré aux clients que c'était moi qui avais fait les plats froids et les desserts. => je travaillais avec plaisir ! »

- **Travailler, être salarié en insertion**
 - « on se sent intégré avec l'autre monde, ceux qui travaillent, qui ont tout »
 - « quand on nous dit « est-ce que tu bosses ? » dire « oui », ça fait plaisir »

Travailler en insertion peut alors devenir un chemin vers l'emploi classique.

« Je travaille à UVE pour la première fois, j'ai pas de diplôme, je suis formée sur ce travail (agent d'accueil). Il y a plus d'emploi dans ce domaine. Ce travail sert à avoir un travail que j'aime ».

« Je suis la première femme dans l'équipe bâtiment, je fais la même chose que les hommes [...]. Je fais des choses que je ne savais même pas que je savais faire. J'ai la joie d'aller travailler ».

« Ça sert à apprendre la peinture et beaucoup de choses, et à apprendre le français ».

Plus généralement, d'après ces salariés en insertion, travailler en insertion, ça sert à...

« Remettre la personne dans le monde du travail »

« Aider dans la recherche d'emploi : booster, motiver, apprendre les techniques... Mais c'est difficile de trouver un emploi dans ce qu'on veut »

« Essayer un emploi qu'on ne connaissait pas. Découvrir un métier et l'apprendre. Découvrir les talents qu'on a. Mais faut avoir envie ».

D'ailleurs, nous avons été marqués par le souci de ces salariés en insertion d'être « dans les clous », de cumuler les attributs de ce qui est considéré comme un « bon salarié » : arriver à l'heure, prévenir de son absence, faire le travail prévu et le mener au bout. D'autres éléments, procédant de ce même portrait-robot du « bon salarié », nous ont plus interrogés : par exemple l'hésitation à dire ce qu'on pense de peur de choquer, l'hésitation à dire que l'on n'est pas d'accord, la volonté de se conformer à une norme, de ne surtout pas dénoter. De ce point de vue, le groupe des salariés en insertion se démarque très nettement des deux autres groupes : seul ce groupe a eu en permanence cette attention à se fondre dans le moule du « bon salarié », a eu aussi cette attention à ce que l'animatrice de la réflexion allait penser.

2. Trouver un logement

Obtenir un travail donne aussi la possibilité d'obtenir un logement. Quand nous avons abordé la question de ce qui aide à tenir dans le travail avec le groupe de salariés d'Icare et UVE, le soutien des travailleurs sociaux dans l'obtention d'un logement a spontanément été souligné. L'insertion n'est pas seulement une question d'emploi : elle touche tous les aspects de la vie d'une personne, d'une famille. Les prendre en compte permet de tenir dans l'emploi :

« L'Assistante sociale de la Maison du Rhône m'aide pour les démarches logement »

« Ma référente RSA à la mairie m'aide à avoir un logement »

« L'argent que je gagne me permet d'avoir un logement »

3. Lutter contre le découragement :

« l'objectif c'est de tout faire pour que la personne ne se décourage pas. »

Au cours des travaux avec les groupes d'Ofélia et Innovation et développement, les personnes ont souligné combien l'insertion c'est aussi lutter contre le découragement pour garder la motivation malgré les échecs souvent répétés.

« Mon mari : Il m'encourage à chercher du travail. »

« Innovation et Développement (I&D), ils vous donnent de la confiance !!! Il ne fait pas de manière. Je serais tombée sur un autre conseiller, je ne me serais pas investie autant. »

« Prendre confiance en moi : les gens ne voulaient pas que je travaille avec ma béquille. »

« Ma famille m'a aidé moralement. »

« Mon mari m'a apporté un soutien moral. »

« Mes deux filles, mon papa, ma meilleure amie, ils m'ont soutenue moralement et m'ont remotivée aussi. »

« Mes parents m'ont aidée moralement. »

« Mes enfants pour me motiver, pour aller chercher les offres, pour pas me laisser aller et trouver la force. »

« Eliantel qui m'a aidé à trouver ma voie, qui m'a remotivée, conseillée, stimulée. »

« Mon éducateur en IME qui a fait mon inscription au CFA. »

« L'IFRA (institut de formation rhône-alpes) pour les conseils et l'orientation, pour comprendre et reprendre espoir, je me suis engagé. »

« Les profs, les personnes qui aident en formation. »

4. Avoir des soutiens matériels nécessaires pour trouver du travail

L'insertion c'est enfin avoir des soutiens matériels, nécessaires pour trouver du travail.

- **Des soutiens pour assurer la recherche d'emploi**
 - « La Maison de l'Emploi, ils louent une voiture pour nous. Ça nous coûte 1€/jour. On allait à 5 faire les récoltes. »
 - « Mon père m'a aidé, il m'a aidé financièrement pour l'essence. »
 - « Les assistantes sociales, pour l'orientation, les aides financières (par exemple pour la carte TCL), les aides pour constituer les dossiers, pour avoir internet, une imprimante, pour les problèmes personnels aussi. »
- **Des soutiens pour assumer le quotidien et la vie familiale**
 - « Mon mari : il a gardé les enfants. »
 - « Mon mari aide à la maison, les enfants et tout. »
 - « Les voisins quand on sait créer la confiance sont une aide considérable. Ils ont gardé mes enfants pendant mon stage. »
 - « Mes parents et mes grands-parents, m'ont aidée dans toutes les difficultés de ma vie, le logement, la bouffe, le permis, ma fille, je ne manque de rien grâce à eux. »
 - « Mon père m'a aidé à l'école, et pour le travail et financièrement. »

A noter que :

- **L'insertion est réalisée par différents acteurs :**
 - La personne en insertion elle-même
 - Ses proches, y compris ses enfants. Les personnes avec qui nous avons travaillé ont souligné le rôle important des enfants qui « poussent à aller travailler » soit directement : « mon fils supporte pas de me voir à la maison sans travailler, ça lui fait plaisir que je travaille », soit indirectement : « je veux que ma fille soit quelqu'un, qu'elle ne soit pas comme nous, qu'elle ait un bon métier », « je veux que mes enfants ne manquent de rien ».
 - Les professionnels, du secteur de l'insertion bien sûr mais aussi au-delà
 - Ce que nous avons appelé « la société », et qui regroupe les entreprises, les patrons, les petites annonces sur internet...

Chacun de ces acteurs contribue à l'insertion, de sa place mais pas avec la même visibilité, encore moins avec la même reconnaissance.

- **Les personnes disent aussi combien nombre de ces contributions à l'insertion peuvent créer des dépendances parfois violentes**, si elles ne sont pas menées au service du projet de la personne.
 - « Mon mari : il s'est engagé puis m'a relâchée juste au moment où j'y arrivais. »
 - « Les proche, ils ont peur qu'on vienne leur demander de l'aide. »
 - « Mon ex, il me disait que j'avancerai jamais dans la vie et que je finirai comme une merde. »
 - « Les assistantes sociales, ils voulaient m'envoyer en IME dans mon enfance »Les salariés en insertion dans les SIAE (Icare et UVE) disent aussi que dans l'entreprise, les soutiens viennent de « certains collègues qui rassurent, soutiennent, montrent le travail » ou d'un « responsable qui respecte, parle poliment, qui encourage ». Mais ces collègues peuvent aussi créer des difficultés, les salariés mentionnent ainsi la « jalousie des collègues qui peut aller jusqu'à saccager ton travail » ou « les collègues ou responsables pas sympas ».

III. Comment évaluer ces contributions à l'insertion ?

Il apparaît que différents acteurs contribuent à l'insertion, et qu'il y a un enjeu fort à évaluer avec les personnes concernées à partir de leur expérience vécue. Mais concrètement, comment évaluer l'utilité sociale de l'insertion ?

Voici quelques éléments identifiés avec les personnes pour avancer dans le sens de l'évaluation d'une utilité sociale de l'insertion.

1. Un engagement dans la relation qui soit perceptible par la personne

Comme décrit plus haut, les personnes subissent depuis parfois très longtemps des retours négatifs, voire humiliants, sur leurs capacités. Elles ont pour la plupart intégré cette image dépréciée d'elles-mêmes, et doutent en permanence de pouvoir y arriver, sentiment renforcé par leurs échecs successifs. La MRIE est fréquemment marquée par cette certitude intégrée petit à petit de ne pas être capable d'y arriver de toute façon :

« J'ai arrêté avant le CAP, un mois avant le CAP, comme un âne... De toute façon j'allais pas l'avoir, c'était sûr.⁴ »

S'engager dans la relation permet surtout de casser cette résignation à l'échec, à condition que cet engagement dans la relation soit perceptible par les personnes.

Elles donnent quelques critères de cette implication dans la relation, le premier étant « l'écoute avec intérêt » :

Etre à l'écoute mais l'écoute avec l'intérêt :

Ecouter les envies, les désirs

La personne écoute, est intéressée par ce que tu dis, c'est différent que quand elle écoute pour finir l'entretien et remplir son formulaire

Ne pas chercher à se débarrasser de nous (proposer un stage pour apprendre le français à quelqu'un qui parle et écrit le français)

Une relation humaine entre deux personnes. Moi [mon référent] il m'appelle "n'oublie pas, on a un rdv", c'est comme purger un moteur qui n'a pas fonctionné depuis longtemps

Le référent demande de nos nouvelles, il connaît notre nom (Mme untel), c'est lui qui nous appelle ! (pôle emploi c'est que des mails, et seulement madame).

Agir au cas par cas, voir la personne, ne pas généraliser

Une structure humaine qui s'adapte aux attentes et besoins des personnes.

Des structures plus petites, moins de monde, on peut se centrer sur les attentes de chaque personne. A pôle emploi on est un numéro, c'est une administration, c'est le pouvoir (à pôle emploi c'est cliquer : la première question de l'entretien c'est "montrez-moi vos justificatifs comme quoi vous avez postulé à des offres", c'est bonjour madame, tout le monde pareil).

Il y a du respect, de la considération

On est motivé, on revient

Attention : On ne veut pas être ami avec eux

Les éléments soulignés par les participants dans les bilans des réunions sont en ce sens marquants : le groupe des salariés en insertion a souligné la qualité de l'accueil en précisant « ça donne l'envie, et ça donne envie de revenir. On t'écoute, on t'explique ». Ils soulignent aussi « la convivialité, l'ambiance du groupe (les personnes se connaissaient peu entre elles) : pas de râleurs ; pas de tension, de gêne, chacun parle sans juger, on nous écoute quand on parle, on s'aide pour s'exprimer, les autres ne rient pas quand on parle, on a été attendu (pour ceux qui ont eu un petit retard) ».

Cela confirme combien les personnes perçoivent nettement cet engagement dans la relation et donc aussi dans l'accompagnement :

« Avant on appréhendait les rendez-vous avec les conseillers. Là on vient facilement. C'est un bricoleur psychique ! »

Mais comment objectiver les critères selon lesquels les personnes mesurent cet engagement ? Comment aussi rendre visibles pour elles des engagements dans l'accompagnement qu'elles ne perçoivent pas (toute l'énergie mobilisée pour chercher des solutions entre deux entretiens, toute la compétence déployée pour « défendre » leur dossier auprès d'administrations, parfois aussi pour justifier la pertinence de maintenir leur accompagnement) ?

⁴ No art, « les jeunes dits en errance, une mobilité consciente et plurielle ».

2. Vraiment accompagner –

« Il ne faut pas laisser les choses s'enliser, sinon les gens se découragent. »

« Ma femme, elle rentre à la maison, en rentrant du travail. Elle ouvre l'ordinateur et va sur tous les sites pour trouver des annonces. »

« Prendre rdv pour la personne, sans assister la personne : la personne peut appeler, mais si ça ne donne rien, après un temps, **le professionnel doit prendre les choses en main**. On sait que les employeurs ont un autre regard si c'est la structure d'insertion qui contacte. **Il ne faut pas laisser les choses s'enliser, sinon les gens se découragent**. Si on est découragé, démotivé, on ne devient pas acteur. »

Si « ne pas laisser les choses s'enliser » est la priorité absolue, alors, en ce qui concerne la contribution des professionnels, c'est la coopération référent/personne en insertion qui devient l'essentiel. Beaucoup plus que « d'apprendre à la personne à faire seule » ou encore de lui « permettre de devenir autonome », autant d'expressions courantes parmi les professionnels pour décrire leur mission.

Et les personnes le précisent bien : si la personne essaie et échoue, alors « *le professionnel doit prendre les choses en main* », le référent doit mettre sa compétence et son statut au service du projet et faire à son tour. Ce que les personnes nous apprennent c'est qu'agir ainsi en tant que professionnel ce n'est pas « faire pour », ou « faire à la place de », ce n'est pas assister la personne. Au contraire, c'est veiller à ce qu'il se passe quelque chose. S'il ne se passe rien, si la situation est complètement embourbée, la personne n'a de fait aucun point d'appui pour être actrice de quoique ce soit : elle subit simplement. Le rôle du professionnel accompagnant dans l'insertion est alors de trouver les moyens pour qu'il se passe quelque chose et éviter ainsi que des situations ne s'enlisent, condition pour que la personne reste actrice de son parcours.

Accompagner vraiment c'est aussi considérer l'ensemble des contraintes de la personne et pas seulement celles directement liées à l'emploi pour lui offrir un soutien concret.

« Je faisais un stage. Le périscolaire de mes enfants m'a dit "Non, on ne peut pas garder vos enfants !" Heureusement il y avait la voisine ! »

« Donner des rendez-vous adaptés aux contraintes des personnes. »

« Proposer des solutions concrètes pour faciliter les démarches : prendre rdv, garde d'enfants, accès à une crèche (ça fait 2 ans que je cherche une place en crèche), avec des horaires adéquats. »

« Surtout pour les nouvelles règles pour accéder à l'emploi, par internet... avant on rencontrait directement les employeurs. »

« A pôle emploi ils ont supprimé la photocopieuse, même celles qui sont pour eux on doit les faire à l'extérieur... »

3. Développer le réseau, primaire comme secondaire

Développer le réseau c'est d'abord « **donner des contacts sérieux qui peuvent mener à l'emploi** ».

« Un ami d'enfance m'a fait rentrer dans l'entreprise. »

« I&D : ils vous disent "si si: il y en aura bien un qui vous donnera du travail !" »

« Des contacts sérieux, avec qui on peut voir un avenir se dessiner, une personne en face qui nous comprend. »

« Certaines structures sont en lien avec des employeurs directement comme une agence d'interim, pas comme pôle emploi. »

« Le référent, il appelle l'entreprise derrière nous, ou alors il le fait avec nous. Il nous fait confiance. Quand c'est le référent qui appelle, ça change que quand c'est nous qui postulons. C'est pas le piston, mais ils savent que vous êtes soutenu, y'a quelque chose qui passe entre professionnels (avec pôle emploi ça le fait pas, ça passe pas parce que tout est chiffré, les entreprises elles font pas confiance non plus à pôle emploi). »

« Une professionnelle, elle est sortie de son bureau, voir directement Mme Machin... c'était ma 1^{ère} mission ! »

« Il faut bien commencer par quelque part, donner la chance d'avoir une première expérience, quand on n'a jamais travaillé, ou quand on n'a pas de diplôme, ou quand on a des diplômes qui ne sont pas reconnus. »

Mais développer le réseau c'est aussi **développer son réseau primaire**. Comme nous l'avons montré, les proches jouent un rôle important dans l'insertion, leur contribution reste pourtant informelle et donc invisible du même coup. Souvent eux-mêmes en situation de précarité, ils participent à l'insertion, une contribution dont la société dans son ensemble n'a pas conscience, et qu'elle ne met donc pas non plus en perspective avec les aides formelles reçues par ailleurs.

Développer le réseau primaire de la personne avec elle, l'organiser pour qu'elle en ait la maîtrise, et pour en limiter ainsi les effets pervers (dénigrement, découragement, pression, jalousie...), semble donc ici un registre d'utilité sociale de l'insertion essentiel.

4. Articuler ces contributions au service du projet de la personne –

« Si vous faites tout ça les chiffres seront bons, on sera motivé »



Ce que les personnes disent fortement c'est aussi qu'il faut articuler ces contributions autour du projet de la personne, et non à partir de logiques institutionnelles : *« Stop aux stats ! »*

Tout l'inverse de pôle emploi : *« pour mes chiffres il faut que vous retourniez tout de suite à l'emploi, même si je vois que vous êtes motivée par votre projet »*

Cette attente des personnes rejoint largement celle de nombreux professionnels de terrain. Nous en sommes témoins à la MRIE, combien de ces professionnels sont pris dans des contradictions entre ce qu'ils jugent bon pour leur action (et qui rejoint ce que les personnes demandent ici) et ce que l'institution exige d'eux ? Ces professionnels mesurent comme les personnes en insertion que les dispositifs ne suffisent pas, qu'il faut des personnes qui s'engagent professionnellement dans une vraie relation avec les personnes accompagnées. Dans le même temps, les logiques institutionnelles poussent plutôt dans le sens contraire. Le résultat est que de plus en plus de professionnels de terrain sont tiraillés entre leurs besoins qui rejoignent les besoins des personnes et les injonctions des institutions : la pression de chaque côté est de plus en plus forte. Où trouvent-ils les espaces pour analyser cela et se positionner le mieux possible ? Peut-être l'évaluation de l'utilité sociale de l'insertion pourrait constituer un tel espace à l'avenir...

Conclusion

Les éléments de réflexion présentés ici donnent à voir l'analyse des personnes en insertion. Ils ont vocation à s'inscrire dans une démarche plus large de l'évaluation de l'utilité sociale de l'insertion : d'autres acteurs réfléchissent à cette même question, des professionnels de structures financées par le PLIE⁵, des partenaires et des financeurs du PLIE (entreprises, collectivités locales...). L'objectif est de construire des critères d'évaluation de cette utilité sociale.

Etant donné l'intérêt de leur contribution à cette réflexion préalable, comment s'assurer qu'à l'avenir, les personnes en insertion seront effectivement associées aux futures évaluations de l'utilité sociale qui auront lieu sur le territoire de la Métropole de Lyon ?



⁵ Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi