



Sociétés et jeunes en difficulté

Revue pluridisciplinaire de recherche

n°11 | Printemps 2011

Varia

Regard sur l'activité d'accompagnement dans le domaine de l'insertion des jeunes

Look at the activity of support in the field of the integration about young people

Una mirada sobre la actividad de acompañamiento en el ámbito de la inserción de los jóvenes

Maryse Bournel-Bosson



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/sejed/7232>

ISSN : 1953-8375

Éditeur

École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse

Édition imprimée

Date de publication : 15 décembre 2011

Référence électronique

Maryse Bournel-Bosson, « Regard sur l'activité d'accompagnement dans le domaine de l'insertion des jeunes », *Sociétés et jeunes en difficulté* [En ligne], n°11 | Printemps 2011, mis en ligne le 01 mars 2012, consulté le 03 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/7232>

Ce document a été généré automatiquement le 3 mai 2019.



Sociétés et jeunes en difficulté est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Regard sur l'activité d'accompagnement dans le domaine de l'insertion des jeunes

Look at the activity of support in the field of the integration about young people
Una mirada sobre la actividad de acompañamiento en el ámbito de la inserción de los jóvenes

Maryse Bournel-Bosson

Introduction

- 1 L'insertion professionnelle des jeunes de moins de 26 ans reste un point noir dans le paysage français de l'emploi (le taux d'emploi est d'environ 30% selon l'INSEE). Les missions locales et les permanences d'accueil, d'information et d'orientation (ML/PAIO) sont les structures qui œuvrent en première ligne sur le front de l'insertion sociale et professionnelle pour ces publics. Elles accueillent et conseillent chaque année près d'un million de jeunes¹, âgés de 16 à 25 ans. Durant leur première période de recherche d'emploi, 60 % d'entre eux sortis du système scolaire, sans ou avec un faible niveau de qualification (niveau V ou infra), côtoient ces structures. Constituées en réseaux, elles sont fortes de 11000 professionnels dont les conseillers emploi-formation-insertion (CEFI). Ceux-ci ont un objectif d'accompagnement des jeunes vers une insertion sociale et professionnelle qualifiée usuellement de « durable ». De nombreux facteurs déterminent la nature du travail des conseillers : les représentations à l'œuvre sur les métiers, les ressources individuelles, collectives et institutionnelles disponibles pour agir mais aussi le poids décisif des politiques publiques de l'emploi et l'état du marché. Il existe également de grandes disparités selon le lieu d'exercice sur le territoire national (rural/urbain, région plus ou moins favorisée au niveau de l'emploi.).

- 2 Cet article se fixe comme objectif, en mobilisant des concepts théoriques de la clinique de l'activité (Yves Clot *et al.* 2001), d'offrir un regard sur le travail des conseillers en mission locale. Les données ne sont pas issues d'un projet de recherche, en tant que tel, mais de la conduite régulière par l'auteure, depuis une quinzaine d'années, de groupes d'analyse de l'activité avec des conseillers². Le nombre important d'interactions avec ces professionnels - dans ces différents cadres ayant une visée réflexive - permet d'ouvrir une fenêtre sur le vécu de leur confrontation quotidienne aux situations d'accompagnement.
- 3 Dans une première partie, on propose de situer historiquement la création des missions locales en précisant ensuite les attendus et les principales modalités de réalisation de « l'accompagnement », accompagnement qui constitue le cœur du métier des conseillers. Cette présentation est complétée par des indications se rapportant au « genre professionnel » (Yves Clot et Daniel Faïta, 2000).
- 4 Puis dans une seconde partie, on restitue et problématise les discours tels qu'ils s'énoncent dans les séquences d'analyse collective de l'activité. Le concept d'« activité dirigée » (Clot, 1999) est mobilisé en tant qu'il organise le regard porté sur la singularité des situations. Cette présentation met en évidence les multiples obstacles auxquels se confrontent les conseillers lorsqu'ils agissent ou cherchent à agir dans l'univers d'autrui, celui du jeune en premier lieu mais aussi tous les autres « destinataires » de leur activité. Dans une troisième et dernière partie, on formule un certain nombre de pistes pouvant favoriser un développement du « genre professionnel » des conseillers.

Les conseillers en mission locale

De l'expérimentation à l'institutionnalisation des missions locales

- 5 C'est le rapport Schwartz, produit en 1981³ pour trouver des réponses aux difficultés grandissantes d'accès à l'emploi des jeunes, qui constitue le socle fondateur des missions locales. Mises en place progressivement depuis 1982, ces structures, qui devaient au départ être temporaires, interviennent à l'intérieur du cadre des politiques de l'emploi et s'adressent prioritairement aux jeunes de 16 à 25 ans sans formation, ni qualification. Elles sont réparties sur tout le territoire, y compris en milieu rural, sous la forme de missions locales ou de permanences d'accueil, d'information et d'orientation. Leur création et leur implantation ont reposé sur le principe d'un service de proximité au plus près des jeunes, en difficulté d'insertion, et sur la nécessité d'articuler davantage l'école, la formation et l'emploi. Fonctionnant sous le statut associatif, elles sont présidées par un élu et réunissent, dans leurs instances, différents partenaires de l'insertion. Elles se sont regroupées, peu de temps après les premières créations, au sein d'un réseau dont le développement est assuré par Bertrand Schwartz. En 1989 est créé le Conseil national des missions locales (CNML) dont la mission porte précisément sur l'animation et l'évaluation du réseau. Le CNML adopte l'année suivante la Charte des missions locales⁴, autre temps fort de l'institutionnalisation des structures. L'Association nationale des directeurs de missions locales (ANDML) voit le jour à la même époque. Elle contribue elle-aussi à façonner une identité « milo » en offrant aux responsables de structures un lieu pour mutualiser les informations, les expériences et réfléchir aux difficultés auxquelles ils se confrontent. En 2001, suite à un travail basé sur l'analyse des compétences⁵, une convention collective des missions locales et PAIO est signée par l'ensemble des partenaires sociaux. Cette convention offre un cadre partagé au niveau des statuts, en

proposant une classification en lien avec l'activité réalisée par les salariés des structures, et en dessinant les évolutions de carrières possibles (exemple : passage de « conseiller niveau 2 » à « chargé de projet »). L'Union nationale des missions locales (UNML) voit le jour en 2003. Elle regroupe les élus, qui occupent la fonction de président ou d'administrateur des structures, et elle assure le suivi de la convention collective mais aussi l'animation du réseau (de façon complémentaire à l'action du CNML). Enfin, en 2005, les missions locales sont désignées par le code du travail comme organisme concourant au service public de l'emploi au même titre que l'ANPE (devenue le Pôle Emploi) et l'AFPA. Un protocole voit le jour, il est la référence commune de toutes les missions locales, définissant leurs missions et leurs fonctions.

- 6 Avec l'Etat et les collectivités locales, les Régions sont devenues le troisième pilier institutionnel des missions locales puisqu'elles assument, depuis 1993, la responsabilité de l'offre en matière de formation professionnelle des jeunes. Implantées tout d'abord de façon expérimentale, les missions locales sont devenues une référence incontournable dans les politiques publiques d'emploi et dans l'insertion des jeunes dits de « bas niveau de qualification »⁶. Identifions à présent les principaux attendus qui structurent l'activité des conseillers dans ces structures.

L'activité dans ses dimensions prescriptives et ses modalités de réalisation

- 7 La conduite de séquences d'analyse de l'activité avec les conseillers, les temps de régulation avec les directeurs de structures qui s'y rapportent et l'étude de différents « textes prescriptifs » (Jean-Paul Bronckart et Anne-Rachel Machado, 2005) comme les différents contrats et programmes d'accès à l'emploi permettent d'identifier quatre domaines d'action qui sont à prendre en charge par les professionnels de l'insertion en mission locale : l'accompagnement, le partenariat avec les autres acteurs de l'insertion, les relations avec les entreprises et la veille sur les problématiques de l'insertion à l'échelon du territoire.
- 8 Les conseillers doivent développer des manières d'agir favorisant l'autonomie des jeunes dans la conduite de leur parcours d'insertion. D'où les deux versants pour qualifier leur travail énoncés par les professionnels eux-mêmes : « Avec et pour les jeunes en difficulté d'insertion » (Anne Le Bissonnais, 2009) qui soulignent la centration sur les besoins et demandes du public. Leur action se porte donc prioritairement sur l'accompagnement des jeunes, dont les difficultés se situent tout autant dans l'absence de qualification que dans la confiance en soi mise à mal, mais aussi sur la rupture de liens sociaux, des problèmes de subsistance et des difficultés à se projeter de façon optimiste dans l'avenir⁷. Jean-Pierre Boutinet (1999) qualifie de « hors projet »⁸ les jeunes pris dans la temporalité de l'immédiateté et du présent.
- 9 L'activité se déploie principalement dans des entretiens de face à face. Ceux-ci sont soit planifiés en direct, par courrier ou encore par téléphone, avec les jeunes dont les conseillers sont les référents; soit réalisés en direct, « sur le flux », dans le cas des jeunes qui se présentent « à la milo » sans rendez-vous et qui bénéficient d'un premier temps d'écoute. Les rythmes et les durées des entretiens sont variables. Il est parfois possible pour un conseiller travaillant à temps plein d'avoir 300 jeunes « en charge », dont environ 120 en suivi « actif », c'est-à-dire des accompagnements dont la régularité est attestée à partir du logiciel de suivi (Parcours 3). Celui-ci constitue une trace du suivi de chaque

jeune au sein des structures et fournit au niveau régional et national des informations permettant d'évaluer l'action des structures. Nous ne pouvons établir le nombre moyen d'entretiens réalisés par un conseiller au cours d'une journée ordinaire d'activité mais certains d'entre eux affirment conduire jusqu'à 14 entretiens dans une journée.

- 10 L'activité comporte une forte composante langagière rejoignant en cela celle des travailleurs sociaux : « Quotidiennement, le travailleur social écoute, conseille, exhorte, prescrit, demande, fait parler, traduit, se fait le porte-parole, essaie de convaincre. » (Jacques Ion et Jean-Paul Dricard, 1992). Les entretiens sont organisés autour des événements de vie et des actions (ou non actions) des personnes, en lien avec leur parcours d'insertion, sous l'angle double des actes et du vécu subjectif. L'accompagnement est basé sur le « volontariat » et systématiquement contractualisé. Il peut donner lieu ou pas au versement d'une aide financière (FAJ : Fonds d'aide aux jeunes), versement qui nécessite pour le conseiller d'instruire un dossier qui est ensuite étudié par une commission. Le montant de cette aide est relativement faible, elle ne peut en aucune façon représenter un moyen de subsistance.
- 11 Le but de l'activité est l'insertion professionnelle, les difficultés liées au logement, à la santé étant envisagées comme des « difficultés périphériques » (Laurent Barbe, 2003) dans l'accompagnement. Plus exactement, elles se réfèrent à une composante qualifiée de « sociale », composante perçue comme venant faire obstacle à l'objectif visé. Ces dimensions renvoient à « la levée des freins à l'emploi » et elles constituent un axe important de l'accompagnement dans un continuum allant de l'accueil, du bilan et l'orientation, à la mise en relation avec le monde du travail avec ou sans étapes de formation. C'est dans le rapport Schwartz que l'on peut lire la nécessité de ne pas limiter l'action des missions locales au seul registre de l'emploi et de s'attacher l'ensemble de la problématique sociale des jeunes (1981/2007). Pour Philippe Labbé, cette double orientation de l'activité sociale et professionnelle est significative du « passage d'une politique d'intégration, dont le pivot est l'emploi, à une politique d'insertion dont l'emploi n'est qu'une des composantes » (2003). C'est ainsi que l'« approche globale du jeune » comprenant l'emploi mais aussi, la formation, la santé, le logement, la formation, le temps libre, etc. constitue le quotidien de l'action des conseillers dans leurs accompagnements. On relève pourtant de fortes contradictions entre la prise en compte de ces problématiques larges et la prescription - mais aussi l'évaluation - qui se font parfois très précises sur les objectifs et sur les modalités de la mise en œuvre des mesures.
- 12 L'accompagnement individualisé des jeunes est par ailleurs traversé par une succession, dans le temps, de dispositifs et de mesures pour l'emploi, ces variations traduisant les enjeux politiques qui s'y rattachent. Du CFI à TRACE en passant par le PAQUE et aujourd'hui le CIVIS, les dispositifs⁹ ainsi nommés, s'adressent au public de 16 à 25 ans sorti majoritairement du système scolaire sans qualification. Il s'agit d'organiser les conditions d'une transition, d'un passage vers l'emploi ou *a minima* vers une activité socialement instituée ou un accès à la qualification. C'est par exemple le cas dans le CIVIS, actuellement largement pratiqué dans les missions locales, à propos duquel il est spécifié que « le référent assure une fréquence hebdomadaire des contacts au cours du premier trimestre. » L'évaluation, au bout du compte, de l'activité repose sur la quantification des « sorties positives » des dispositifs d'accompagnement (l'objectif dans le cadre du CIVIS est de 50%) en « emploi durable. » Par « emploi durable » est entendue la signature par le jeune d'un contrat de travail d'une durée définie (au moins égale à 6 mois). La prescription massive et uniforme sur l'emploi fait courir le risque d'évaluer l'activité des

conseillers à travers un critère unique et forcément réducteur. Les autres tâches des conseillers en interne, vont de l'accueil à l'animation d'ateliers collectifs (exemple : la construction des CV).

- 13 En externe, les conseillers mission locale collaborent avec d'autres acteurs de l'insertion pour organiser l'ensemble des composantes de l'accompagnement : les services de l'emploi, les acteurs de la politique de la ville, les assistants sociaux, les éducateurs de prévention, les formateurs œuvrant dans l'orientation et l'insertion mais aussi les professionnels ressources de la santé, les accompagnateurs dans les chantiers d'insertion, etc. Ces partenariats permettent, lorsqu'ils sont stables, de trouver des formes de réponses complémentaires à la multitude des problématiques rencontrées dans l'accompagnement. Ils sont sollicités pour organiser ou participer à des forums (exemple : l'apprentissage), pour monter ou réaliser des projets spécifiques (exemple : la mise sur pied d'un réseau de « parrains » composé de personnes ressources variées qui, bénévolement, soutiennent les jeunes dans leurs démarches d'accès à l'emploi.)
- 14 Les conseillers doivent également développer une action en direction des employeurs pour créer, avec eux, les conditions d'accès à l'emploi d'un public, qui en est plus ou moins éloigné, et pour tendre à rendre cette insertion pérenne. Les attendus par rapport à cette dimension de l'activité sont plus récents que les précédents. La « relation entreprise » est plus ou moins intégrée au quotidien de l'ensemble des conseillers, les choix dans l'organisation du travail se portant plutôt sur la création de postes de chargés de missions entreprises ou sur la création d'un secteur spécifique.
- 15 Enfin, le référentiel de domaines de compétences, établi en 2001, met en avant la nécessité d'« assurer une veille sur l'activité d'insertion » en réalisant un travail de collecte, de sélection et de diffusion de l'information sur toutes les problématiques et expériences relatives à l'insertion des jeunes à l'échelon d'un territoire.

Le genre professionnel des conseillers en mission locale

- 16 Le « genre professionnel » (Clot et Faïta, 2000), tel qu'il est défini en clinique de l'activité, désigne une véritable réserve de mots, de gestes, de points de vue, de concepts fonctionnels permettant d'éviter, pour les professionnels, l'errance sur ce qu'il convient de faire. Le doute est remplacé par la possibilité d'avoir à sa disposition un répertoire de gestes possibles, ce que les professionnels « savent devoir faire grâce à une communauté d'évaluations présupposées, sans qu'il soit nécessaire de re-spécifier la tâche chaque fois qu'elle se présente. » Passées au tamis du temps et évaluées par le regard des pairs, les situations multiples auxquelles les travailleurs se confrontent constituent des ressources pour agir. Comme le souligne Josiane Boutet (2008), à propos de l'activité langagière, « le genre et ses recadrages successifs, démontrent la nécessité dans le travail de combler en permanence l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. ». Qu'en est-il pour les conseillers en mission locale ?
- 17 Les emplois dans le domaine de l'insertion sont, comparativement à d'autres, relativement récents. Ils bénéficient peu de cette mémoire collective permettant d'interposer du répondant professionnel entre soi et les situations. Les personnes qui les exercent proviennent d'horizons variés sur le plan de la formation et sur celui de l'expérience. Elles possèdent souvent un parcours universitaire en sciences humaines mais n'ont la plupart du temps pas suivi de formations professionnalisantes en travail

social¹⁰. Parfois, des emplois de secrétaire ou de documentaliste dans les structures d'accueil glissent vers des fonctions de conseil.

- 18 La notion d' « accompagnement » fait largement consensus dans le milieu professionnel pour désigner l'activité. Le risque est cependant important d'en faire une notion éponge tant elle absorbe un grand nombre de pratiques aussi diverses que le coaching ou l'accompagnement des personnes endeuillées ou encore l'accompagnement à la VAE¹¹ pour ne citer que quelques exemples. Le premier niveau de distinction que propose Laurent Barbe (2003) permet d'introduire un minimum de repères lorsqu'il différencie les pratiques « porteuses de solidarité et de fraternité » de celles existantes « en référence à un but » comme cela est le cas dans les missions locales, le but étant l'insertion des jeunes.
- 19 Les activités d'accompagnement dans l'insertion des jeunes relèvent des professions dites de « la relation d'aide », la posture se construisant principalement dans « la relation à l'autre », l'autre étant une personne définie comme « en difficulté », ayant ou non formulé une demande dans une perspective de changement. Est-il possible d'affirmer, en s'appuyant sur les analyses produites par Michel Autès (1998), que les règles d'action et le genre de discours dans l'insertion ne se distinguent pas des métiers classiques du travail social à savoir principalement assistant social et éducateur spécialisé ? Nous n'avons pas suffisamment de visibilité sur la professionnalité des métiers du social pour abonder dans ce sens. Ce qui est certain c'est que la pratique des conseillers en mission locale, s'est essentiellement « forgée (...) dans la confrontation quotidienne à des situations, demandes, contraintes, difficultés et limites semblables » (Divay, 2008) et non pas à partir d'un socle commun de connaissances qu'une formation initiale spécifique aurait contribué à construire. L'« accompagnement » dans le domaine de l'insertion des jeunes est une notion proche mais cependant distincte de notions voisines comme celle de « suivi. » La distinction avec celle-ci tient à la mise à distance avec des pratiques qui relèveraient davantage du contrôle comme cela est le cas pour l'activité d'une structure telle que Pôle Emploi. La notion de « projet » à laquelle s'adjoignent celles de « parcours » et de « plan d'action » sont au cœur de l'activité. Elles la définissent, l'organisent et l'orientent. Ces notions permettent de structurer l'accompagnement entre du « déjà-là » et du « futur souhaité » (Guichard, Huteau, 2007) dans une dynamique de co-construction, le faire avec l'autre et non à sa place, constituant une dimension importante du genre professionnel. Pour autant, comme le mentionne fort justement Philippe Labbé (2003), la professionnalité des conseillers est ici tout particulièrement convoquée tant est grand le risque d'appliquer mécaniquement une exigence de projection personnelle et de formalisation aux sujets les plus en difficulté. Pour ne pas courir le risque du projet en extériorité, les conseillers s'appuient fortement, dans l'accompagnement, sur le traitement de l'expérience en permettant aux jeunes de donner du sens aux réalisations, échecs, tentatives qui jalonnent leur parcours d'insertion. Entrons à présent dans « la cuisine » de cette co-construction conseiller-jeune après avoir explicité le modèle théorique mobilisé de "l'activité dirigée".

Une analyse clinique de l'activité des conseillers en mission locale

Une théorie de l'activité reliant les trois pôles : soi, l'objet et les autres

- 20 En prenant appui sur les travaux de recherche en psychologie du travail et plus particulièrement en clinique de l'activité, il est possible de soutenir une conceptualisation de l'activité comme « activité dirigée ». Selon Yves Clot (1999), l'activité est dirigée simultanément « par la conduite du sujet, au travers de l'objet de la tâche et vers les autres. » L'adresse de l'activité n'est pas unidirectionnelle mais triplement orientée. L'attention du sujet est tournée vers l'objet immédiat de l'action, le but à atteindre. Cet objet est subjectivé car le sujet, d'une certaine façon, est dans l'objet. Il le construit, lui donne une certaine allure et en détermine le niveau d'approfondissement. Dit autrement, il met du sien dans quelque chose, qui au départ, lui est extérieur mais qui n'est jamais une confrontation solitaire d'un « soi » à une réalité. Pour autant l'activité du sujet n'est pas uniquement tournée vers sa finalité mais également vers l'activité des autres en lien direct avec le but. L'activité psychologique du travail, c'est ce qu'on fait, écrit Clot, « dans l'univers des autres pour y participer ou s'en détacher. C'est le travail à soi dans le travail des autres. » L'activité est toujours adressée à plusieurs « destinataires » et elle est, elle-même, destinataire de l'activité des autres. Le rapport à l'objet est perpétuellement médiatisé par autrui, ce dernier orientant le déroulement de l'activité.
- 21 Mesurons les enjeux théoriques d'une telle conceptualisation que nous avons ici décrite à grands traits¹². Elle nous conduit à postuler que « la relation à autrui dans le travail n'est pas simplement un contexte. » Yves Clot (2004) et Michèle Grossen (2001) soulignent que la notion de contexte interroge les rapports « entre donné et construit, entre déjà-là et en construction » nous invitant ainsi à l'appréhender comme un rapport et non comme un système monolithique qui exercerait des contraintes sur les individus. La relation à autrui n'est pas non plus à étudier sous l'angle d'une communication efficace avec le présumé, pour le moins simplificateur, que la qualité des messages serait le garant d'une coopération harmonieuse. Pas plus qu'elle n'est seulement une composante d'un processus identitaire. Elle est à la fois tout cela et davantage. En effet si l'on prend le risque de dissocier le processus d'intersubjectivation, le relationnel d'un côté (qui relèverait de compétences sociales) et l'action de l'autre (qui relèverait de compétences techniques), on se trouve confronté ensuite dans l'analyse du travail à produire d'intenses efforts pour réunir ce que l'on a préalablement différencié. Les autres ne sont pas à l'extérieur mais dans le rapport même du sujet à l'objet, rapport qu'ils médiatisent. Ils sont en lui, perpétuellement présents et destinataires de l'activité du sujet. Au point que le sens même de l'activité est tributaire de ses adresses, possibles ou impossibles. Le travail, lorsqu'il s'appréhende à partir de cette unité d'analyse qui est celle des trois pôles du triangle de l'activité¹³ se conçoit comme une mise en tension, les sujets devant trouver des réponses aux contradictions que les différentes orientations ne manquent pas de créer. La possibilité d'arrimer son activité personnelle à un « genre professionnel » vient organiser les conditions de transformation de cette tension entre les pôles en occasions de développements.

Une activité qui ne manque pas de questionner

- 22 Pour rendre compte des tensions qui traversent l'activité des conseillers, il est utile de distinguer la double orientation qui la détermine (vers le but à atteindre et vers autrui) et d'identifier les questions récurrentes que ces professionnels se posent et pour lesquelles ils cherchent à développer un « pouvoir d'agir » (Clot, 2008). Des extraits d'énoncés, produits dans différentes séquences que nous animons, relatives à l'analyse collective de leur activité, vont offrir une visibilité sur des situations auxquelles ils se confrontent dans le quotidien de l'accompagnement ou plus exactement sur les questionnements qu'elles génèrent. Néanmoins, cette présentation comporte des limites. En effet, pour éviter une description partielle et certainement appauvrissante de l'activité dialogique telle qu'elle se réalise dans ces espaces d'élaboration collective, il nous faudrait prendre le temps d'une part de montrer comment ces discours¹⁴ sont traversés par d'autres mots, ceux référés à des « genres »¹⁵, ceux déjà dits, ceux en devenir¹⁶ et d'autre part présenter les conditions de l'énonciation, *l'espace discursif* à la fois *cadres et entrelacs* (Salazar Orvig, 1999) en tant qu'ils déterminent la nature des discours. L'énoncé, écrit Valentin Nikolaevic Volochinov (1977), est toujours « un maillon de la chaîne des actes de paroles. » Nous prenons cependant l'option ici d'extraire des énoncés de l'activité dialogique, dans laquelle ils ont trouvé place, en les référant aux pôles du triangle de « l'activité dirigée. »

Activité des professionnels orientée vers la finalité à savoir l'accompagnement

- 23 La finalité même de l'activité des conseillers est autrui, le « faire avec l'autre » étant, comme nous l'avons souligné précédemment, régulièrement énoncé comme règle d'action partagée. Pour autant, l'opérationnalisation de cette règle ne manque pas de poser des questions. Nous listons ici quelques-unes d'entre elles sans prétendre ni à la représentativité ni à l'exhaustivité.
- 24 Comment transmettre de l'information à bon escient ? « Ma tête elle est mangée par d'autres problèmes » réplique une jeune à la conseillère alors que celle-ci lui propose une liste de maîtres d'apprentissage, liste que la jeune plie dans sa poche, sans même la regarder. Informer, mettre en relation est une composante importante de l'activité des conseillers, mais aucun lien mécanique entre différents interlocuteurs ne peut être décrété, aucune information ne peut être transmise en faisant l'économie du sens pour celui ou celle qui en est potentiellement destinataire. Comme le souligne Paul Fustier (2008), la recherche d'un emploi, d'une formation ne sera efficace que si ce « point d'achoppement » que représente la question du rapport au travail est lui-même mis au travail dans un accompagnement prolongé. La durée est, de plusieurs façons, objet de questionnement dans l'activité. Comment créer une relation de confiance dans un accompagnement mais sans courir le risque de devenir pour autant la mère ou le grand frère ? « J'ai le sentiment de ne plus être efficace » dit une conseillère à propos de l'accompagnement d'une jeune qui dure depuis 5 ans et alors que celle-ci, sur le ton de l'évidence, lui a demandé « de passer à la maison pour faire le point avec elle. »
- 25 Comment susciter l'expression, notamment sur les difficultés rencontrées, mais sans pour autant verser dans « la confiance » ? « J'avais peur d'être débordée », dit une conseillère,

alors qu'elle cherchait à connaître la situation d'une jeune qui lui disait avoir interrompu sa scolarité pour des problèmes de santé. « Je ne suis pas compétente pour en parler et pourtant j'ai besoin de connaître ses difficultés pour évaluer si son projet de devenir auxiliaire de puériculture est réaliste », « Je ne me suis pas sentie à ma place », dit une autre, alors qu'elle cherchait à comprendre des difficultés d'adaptation à l'emploi d'une jeune pour laquelle des « problèmes relationnels à l'intérieur des équipes » étaient invoqués comme motif d'arrêt des contrats de travail par les employeurs, « il a fallu gratter en profondeur et nos entretiens sont devenus trop psy ». C'est alors l'invitation à s'engager dans un « suivi psy » qui est proposée à la jeune. Celle-ci manifeste une déception quant à l'arrêt de l'accompagnement par la conseillère qui, elle, garde en tête cette situation pour laquelle elle avait le sentiment « de se laisser vider ».

- 26 L'activité requiert une écoute qui interroge lorsqu'elle déborde du périmètre et du but précis dans lesquels le conseiller l'avait initiée. Le doute porte sur la légitimité à pouvoir et savoir entendre quelque chose qui se réfère à une approche clinique dans la relation d'aide. Cela provoque une mise à distance - artificielle - des affects, une délimitation, elle aussi artificielle, d'un découpage dans l'écoute entre ce qui serait audible et ce qui ne le serait pas ou qui le serait par d'autres à d'autres moments, dans d'autres cadres : « Avec moi, il exprimait des angoisses par rapport à la mort » explique une conseillère. Je lui disais que j'entendais ce qu'il me disait mais que je ne pouvais rien en faire. Il me disait qu'il ne voulait pas aller voir la psychologue. La conseillère exprime tout à la fois sa conception de l'écoute, qui ne peut être neutre, et simultanément une impossibilité à trouver les modalités de l'interaction lorsque les objets de discours renvoient à une souffrance psychique.
- 27 Comment faire du cadre posé en début d'accompagnement, notamment sous la forme d'un contrat, un véritable instrument de travail ? « On fixe les rendez-vous ensemble, avec la jeune » explique cette conseillère « et pourtant ensuite elle ne vient pas, puis elle rappelle pour demander un nouveau rendez-vous avec moi en disant que c'est urgent. « Je repose les règles au cours de l'entretien suivant, elle dit « d'accord » et après elle reprend le même fonctionnement. Comment continuer d'accompagner quelqu'un qui n'a pas voulu (ou pu ? ou su ?) s'engager dans un emploi ou une formation pourtant depuis longtemps souhaité ? Comment accepter que les personnes aidées fassent d'autres choix que ceux imaginés pour (avec ?) elles ? « Elle voulait travailler, je la croyais » dit une conseillère à propos d'une jeune qui a d'abord interrompu temporairement, puis définitivement, un contrat en disant à la conseillère qu'elle avait mal au dos. La conseillère « avait pris à cœur sa situation » en voulant lui trouver une solution car l'électricité de son appartement avait été coupée pour non-paiement. « Elle m'a harcelé pour que je lui trouve un emploi mais au bout du compte, je n'étais là que pour l'argent ». Il s'agit de trouver la motivation pour poursuivre des accompagnements, après plusieurs tentatives d'accès à l'emploi qui échouent, sans tomber dans un discours moralisant, culpabilisant ou accusateur.
- 28 « J'ai envie de la claquer » dit la conseillère à propos d'une jeune qui a interrompu deux fois un contrat de travail dans la restauration pour ensuite envoyer des courriers à différents services accusant la conseillère de ne pas l'avoir aidée. L'activité achoppe sur l'autre, qui non seulement n'est pas conforme aux attentes formulées, à son égard, mais - en plus - cherche à faire du conseiller un bouc émissaire.
- 29 Comment ne pas se sentir mal lorsqu'on est disqualifié (« vous ne servez à rien »), menacé ou même parfois agressé physiquement ? Comment sortir d'un vécu d'impuissance qui

traverse parfois l'activité, impuissance qui touche le jeune (« il ne veut rien faire, tout ce que je lui propose, c'est négatif ») ou soi-même (« il n'y a rien à faire, je n'ai rien à lui proposer ») ou encore « je n'ai pas su le/la prendre ») mais aussi le contexte socio-économique (« il n'y a pas de travail pour des personnes sans expérience et sans qualification »).

- 30 La finalité de l'activité des conseillers en mission locale, à savoir la co-construction d'un parcours d'insertion avec le jeune, se confronte à la nécessité de sans cesse en délimiter les contours, la nature et le degré. A travers ces quelques extraits d'énoncés, on peut lire de quelles manières la co-construction des parcours est à la fois un « pari sur l'autre » (Ardoïno, 2008) mais aussi une remise en question, pour le conseiller, de ses propres modalités d'action et postures.

Activité orientée vers les autres en lien direct avec l'accompagnement

- 31 Si l'objet même de leur activité est autrui - le jeune accompagné de façon individuelle dans son parcours d'insertion - les conseillers ne sont pas seuls dans les situations. Le bureau, dans lequel se déroulent les entretiens, est peuplé d'autres destinataires *in absentia* eux-aussi concernés par l'accompagnement. Le face à face entre les conseillers et les jeunes est médiatisé par autrui qu'il s'agisse des pairs, de la hiérarchie, des employeurs mais aussi des partenaires, des prescripteurs et parfois même de la famille. Ici, de la même façon, prenons le risque de lister quelques questionnements que cet autrui génère : « Comment passer le relais dans un accompagnement qui ne progresse pas sans éprouver le sentiment d'abandonner la personne » ? Et à l'inverse, comment devenir référente d'une jeune dans son parcours alors que cette dernière « avait investi particulièrement ma collègue et était agressive à mon égard », s'interroge une conseillère ? La relation avec les jeunes dans le cadre de l'accompagnement, lorsqu'elle s'interrompt ou lorsqu'elle change de destinataire, vient questionner la nature du lien et la difficulté à « transférer » la situation qui ne se déplace pas comme un objet. Il en est de même lorsqu'il s'agit d'articuler la mise en place d'ateliers collectifs (élaboration de CV, etc.) ou de cyberespaces à des entretiens individuels : Comment se pensent ces temps en groupe ? Comment les jeunes y sont-ils orientés ? Comment en faire autre chose qu'une prestation que le jeune consomme, autre chose qu'une somme d'individualités à gérer par le conseiller en charge de l'animation ? « Quelle énergie à dépenser » dit une conseillère qui avait le matin même conduit un atelier avec une grande hétérogénéité dans le groupe : en effet, plusieurs participants avaient un réel besoin de produire un document de qualité à court terme, alors que d'autres en étaient aux balbutiements de leur parcours vers l'emploi. Pour ces derniers, la réalisation d'un CV, en dehors de l'interaction avec le conseiller référent, était, à ce moment-là, une tâche impossible et inutile. Elle avait dû se « partager » entre ces différentes priorités sans pouvoir donner pleinement satisfaction et aux uns et aux autres.
- 32 Les modalités d'organisation de l'accueil (le primo-accueil) posent aussi de véritables interrogations aux conseillers. La façon dont le jeune est reçu lors de son premier contact avec la structure (immédiatement ou avec un rendez-vous plus ou moins éloigné dans le temps, priorité mise plutôt sur l'administratif ou plutôt sur l'écoute) va influencer sur le début de l'accompagnement avec le référent.

- 33 Les responsables, auxquels les conseillers doivent rendre compte de leur activité, sont des destinataires de l'activité, les modalités de visibilité de celle-ci étant peu évidentes comme d'ailleurs pour l'ensemble des métiers de l'intervention sociale : Quelles traces de l'activité sont à produire ? Comment en rendre compte autrement que par le chiffrage du nombre de rendez-vous ou par le nombre de signatures de contrats actant l'entrée de jeunes dans le dispositif d'accompagnement en vigueur, ou encore par le nombre d'entrées en formation ? Le logiciel "Parcours 3", dans lequel les conseillers saisissent systématiquement des données sur l'accompagnement, est-il un instrument adapté aux besoins de l'activité, en tant qu'il offre un cadre structurant pour l'entretien, ou une tâche alourdissant considérablement la charge de travail au détriment du temps en relation directe avec les jeunes ou pire encore, « un moyen de contrôler l'activité des conseillers » comme l'écrit Anne Le Bissonnais (2009) ? Quelles informations mettre en circulation ? Quelle confidentialité instaurer ? Qu'en est-il du travail avec les éducateurs de prévention lorsqu'ils mettent en avant le secret professionnel, posant ainsi une limite précise à la collaboration avec le conseiller mission locale ?
- 34 Quant aux entreprises, partenaires privilégiés de l'insertion, la question se pose de comment « sauver la face » vis-à-vis d'elles lorsque les possibilités d'insertion de jeunes se soldent par un échec ? Comment faire la part des choses dans les raisons invoquées pour expliquer l'arrêt d'un contrat ? « La jeune disait que c'était des problèmes d'horaires bien différents dans la réalité de ceux qui avait été planifiés alors que l'employeur mettait en avant des problèmes de comportement pour expliquer la non embauche et notamment une tendance à manipuler de la jeune ». La conseillère cherche à la fois à maintenir avec l'employeur une possibilité d'intégration pour d'autres jeunes et à comprendre les difficultés auxquelles la jeune s'est trouvée confrontée pour ne pas reproduire la même situation.
- 35 Enfin, l'entourage des jeunes, et notamment les parents, est massivement présent dans la relation d'accompagnement. « Mon papa ne veut pas que je travaille le soir » explique à la conseillère, une jeune fille de 18 ans, de nationalité marocaine, souhaitant travailler dans la restauration alors que celle-ci lui propose des offres d'emplois dans ce domaine, et « il ne veut pas que je travaille avec des hommes ». La conseillère, après en avoir discuté avec la jeune, a souhaité rencontrer son père, mais celui-ci lui a opposé une fin de non-recevoir du fait qu'elle était une femme.
- 36 Regardées à travers le modèle de l'activité dirigée, il est possible de reformuler ainsi les nombreuses interdépendances dans l'activité des conseillers : Comment autrui peut-il favoriser l'atteinte des buts et inversement comment l'adresse de son activité à autrui peut-il avoir du sens au regard de la finalité de l'action ? Qu'il s'agisse de l'entourage du jeune, des collègues, de la hiérarchie, des autres professionnels de l'intervention sociale ou encore de l'entreprise, les conseillers orientent leur activité en fonction de ces nombreux destinataires et inversement sont des destinataires de leur activité. A charge pour eux de développer des postures, manières de dire et d'agir qui permettent de sortir par le haut des tensions, impasses et dilemmes auxquels ils se confrontent.

Le développement du genre professionnel

- 37 Le développement du « genre professionnel » des conseillers en mission locale ou autrement dit leur professionnalité, passe par différentes voies et nous nous proposons

ici d'en dessiner quelques-unes. Avec qui et comment peuvent-ils instruire de véritables débats de métier ?

- 38 On pense bien évidemment, tout d'abord, à leurs pairs, ceux qui quotidiennement sont confrontés aux mêmes situations et parviennent, avec plus ou moins d'aisance, à inventer et stabiliser des manières d'agir. Il n'existe pas ou peu, dans les univers professionnels de l'insertion, de modes d'organisation de l'activité dans lesquels des temps d'analyse collective des situations sont institués, des espaces de réflexivité¹⁷. Comment éviter l'isolement dans le cours même de l'activité quotidienne ? On en vient à constater que, bien qu'étant des professionnels de la relation, ils ont souvent peu de répondant professionnel pour élaborer les questionnements que leur pose leur activité. Comme l'écrit Dominique Lhuillier, « les prescriptions et autres procédures standardisées trouvent vite leurs limites » dans les métiers « où la matière travaillée prend aujourd'hui la forme du service rendu et donc de la relation à l'autre. Ce qui suppose le recours à d'autres ressources pour contenir la relation et y inscrire la référence à un tiers institutionnel et professionnel ». A travers l'accompagnement, « s'agit-il de traiter, guider, soutenir, éduquer, orienter ? » (Lhuillier, 2006). Le risque est grand de « psychologiser » ce qui relève d'un simple problème d'emploi, c'est-à-dire de s'orienter vers une « orthopédie sociale » prenant la forme d'une écoute compassionnelle au risque de renvoyer le jeune à lui-même. Et, inversement, le risque existe d'une mise à distance de la dimension intersubjective et d'une réduction de l'accompagnement à une logique de type problèmes/solutions. « S'entendre entre pairs sur les critères de qualité, sur le geste juste, c'est assurément progresser en efficacité mais aussi faire rentrer le débat dans l'activité elle-même » (Bournel Bosson, 2011). La possibilité d'une « activité dialogique » qui permet d'aller au-delà « des vérités du moment » (Clot, 2008) est à instaurer. Par exemple, il semble important d'interpréter, à plusieurs voix, les actes que les jeunes posent et de faire l'hypothèse qu'un refus ou un abandon d'un emploi est parfois une façon, subjective, de (re)prendre la main par rapport à des situations vécues comme étant assujettissantes.
- 39 Les buts de l'activité s'interrogent tout autant que l'identification des méthodes et des ressources pour les atteindre. L'activité d'accompagnement implique un nécessaire travail de reconception. L'absence de recouvrement entre le travail prescrit et l'activité réalisée, si elle est bien connue pour les opérateurs en industrie, est aussi existante dans les activités d'accompagnement. Les dispositifs qui se succèdent (CFI, TRACE, CIVIS...) et pour lesquels il est demandé une entrée massive des jeunes, ne sont pas d'emblée des « instruments ». Ils ont pour cela à être façonnés, adaptés, modulés en fonction de chaque situation et de son évolution. Il en est de même des mesures pour favoriser l'accès à l'emploi. « En réunion d'équipe, on ne parle que mesures pour l'emploi, il est normal que les jeunes n'attendent de nous que des aides, des offres de stage » explique une conseillère « parce que nous-mêmes on est pris là-dedans complètement ». Le faire équipe est ici essentiel, « ce qui consomme de l'énergie, non seulement en termes d'échanges d'informations et de stratégies d'action, mais aussi en termes d'élaboration de *compromis* à des niveaux très profonds : les valeurs, les croyances, les écoles de pensée, les visions du monde qui sous-tendent les pratiques » (Villatte et al, 2004) sont à défricher. Cette élaboration permet de produire de la normativité, c'est-à-dire un développement des normes adaptées à la spécificité des situations de travail. Elle implique également de se confronter collectivement aux questions d'organisation du travail et aux enjeux qui s'y rattachent.

- 40 De plus, comment répondre aux exigences de l'insertion dans un emploi « durable » alors que comme le démontrent Virginie Mora et Emmanuel Sulzer (2009), chercheurs au Céreq, « le passage par un emploi précaire est dans la majeure partie des cas une étape d'insertion » ? A nouveau la question du but est à instruire pour explorer les variations possibles entre une insertion dans le monde du travail - quelles qu'en soit les conditions - ou les opportunités d'expérimenter d'autres formes de relations sociales dans et hors entreprise. Les buts poursuivis, écrit Laurent Barbe (2003), « doivent pouvoir être débattus et négociés, y compris lorsqu'ils concernent la place du travail dans la vie et la contribution de chacun à la vie collective ». La nécessité d'« un véritable projet de structure » que Philippe Labbé appelle de ses vœux dans ses écrits sur « les bricoleurs de l'indicible » constitue un point d'appui essentiel (Labbé, 2003, 2004). Il est par ailleurs difficile de penser et de parler métier sans la référence à un cursus d'enseignement et de qualification s'y rapportant, d'une part pour entrer dans le métier avec des bases théoriques et méthodologiques communes et d'autre part pour le développer, la formation étant aussi « un moyen de transformer les situations de travail. » (Clot, 2008).
- 41 Le développement du « genre professionnel » des conseillers en mission locale est possible au niveau du collectif de pairs, au niveau de la professionnalisation mais aussi dans le cadre de leur structure et de leur réseau (régional et national). Gagnant en compétences et en légitimité, ils pourraient également élargir leur action au niveau du territoire pour favoriser la mise au point d'une action globale dans l'insertion des jeunes, cohérente et articulée, entre tous les niveaux d'acteurs. Ainsi assurés, ils pourraient non seulement permettre que les conditions favorables à l'insertion d'un jeune soient réunies mais aussi agir dans le monde économique (par exemple mutualiser les besoins dans un secteur d'activité pour créer des emplois à temps plein ou encore coopérer à la mise en place d'un tutorat de qualité dans la phase d'adaptation du jeune à un nouvel emploi.) Multipliant ainsi les destinataires dans leur activité, ils développeraient les dimensions de leur activité liées à la fois à l'efficacité, à l'efficience et au sens.

Conclusion

- 42 Les jeunes en France à la recherche d'emploi, d'une formation mais aussi en quête de solutions à leurs problèmes de logement, de santé ou encore de mobilité se tournent, pour plus de la moitié d'entre eux, vers les structures que sont les Espaces-Jeunes, mission locale. Celles-ci ont franchi différentes étapes concourant à leur institutionnalisation et sont à ce jour des acteurs majeurs dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Cet article avait comme ambition de proposer des éléments de compréhension sur la complexité de l'activité des conseillers qui travaillent dans ces structures, notamment dans le cadre de leur accompagnement auprès des jeunes. Chemin faisant, et en mobilisant le modèle de l'activité dirigée, nous avons montré que l'activité des conseillers va bien au-delà d'un colloque singulier conseiller/jeunes et qu'elle est habitée par des autrui multiples : dans le cours des accompagnements eux-mêmes, dans les modalités organisationnelles, dans la coordination avec les autres acteurs de l'insertion, dans les relations avec les entreprises. Se pose alors la question du « genre professionnel » comme ressource pour lier les attendus génériques de l'activité et les inattendus du réel, comme ressource pour faire face à cette activité adressée à autrui mais aussi destinataire des attentes d'autrui. Comment les conseillers peuvent-ils sortir par le haut des dilemmes, impasses et tensions qui traversent leur activité ? Plusieurs

pistes se dessinent dans notre propos. La première porte sur la dimension personnelle et sur le rapport singulier du conseiller à l'activité. A travers sa confrontation répétée aux situations, il parvient à développer un style, une manière singulière et adaptée de réaliser l'activité, contribuant ainsi à repousser « le genre » dans ses retranchements. La seconde piste touche aux dimensions interpersonnelles et à la nécessité d'initier, de développer des dialogues entre pairs pour trouver du répondant professionnel, ne pas s'épuiser face aux échecs. Le développement du rayon d'action des conseillers est enfin directement lié à leur détermination à opérationnaliser la prescription mais aussi, au besoin à la reconcevoir collectivement, en débattant sur les savoirs d'action, les règles, les normes, les valeurs à mobiliser et à développer.

BIBLIOGRAPHIE

- Ardoino (Jacques), « L'écoute (de l'autre) », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2008/6, p. 291- 302.
- Autès (Michel), « L'insertion, une bifurcation du travail social », *Esprit*, n°241, mars-avril 1998, p. 60-76.
- Bakhtine (Mikhaïl), *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 1952/1984, 400 p.
- Barbe (Laurent), L'accompagnement dans les pratiques sociales : entre progrès et dérives, *Education Permanente*, n°156, 2003, p 153-162.
- Boujut (Stéphanie), « Le service comme travail : relations de travail et relations au travail dans le travail social », dans Aballéa (François) et Lallement (Michel) (coord.), *Relations au travail, relations de travail*, Toulouse, Octarès, 2007, p 173-180.
- Bournel Bosson (Maryse), « Rapports développementaux entre langage et activité », dans Maggi (Bruno), (dir.), *Interpréter l'agir : un défi théorique*, Paris, PUF, 2011, p 147-162.
- Boutet (Josiane), *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*, Toulouse, Octarès, 2008, 198 p.
- Boutinet (Jean-Pierre), *Anthropologie du projet*, Paris, PUF, 1999, 350 p.
- Bronckart (Jean-Paul) et Machado (Anne Rachel), « En quoi et comment les « textes prescriptifs » prescrivent-ils ? Analyse comparative de documents éducatifs brésiliens et genevois » dans Fillietaz (Laurent) & Bronckart (Jean-Paul), (ED.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications* (pp.221-240). Louvain-La-Neuve : Peeters, Collection Bibliothèque des Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain (BCILL), 2005.
- Clot (Yves), *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF, 1999, 243 p.
- Clot (Yves), Prot (Bernard) et Werthe (Christiane), (dir.) « Clinique de l'activité et pouvoir d'agir », *Education permanente*, n°146, 2001.
- Clot (Yves) et Faïta (Daniel), « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes », *Travailler*, n°4, 2000, p 7-42.
- Clot, (Yves), « Travail et sens du travail ». In Falzon (Pierre) (dir.), *Ergonomie*, Paris, PUF, 2004, p. 317-331.

- Clot (Yves), *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF, 2008, 297 p.
- Divay (Sophie), « Psychologisation et dépsychologisation de l'accompagnement des chômeurs », *Sociologies Pratiques*, n°17, 2008, p 55-66.
- Fustier (Paul), « La relation d'aide et la question du don », *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°6, 2008, p 27-39.
- Grossen (Michelle), « La notion de contexte : quelle définition pour quelle psychologie ? Un essai de mise au point », dans Bernié (Jean-Paul) (dir.), *Apprentissage, développement et significations*, Presses Universitaires de Bordeaux, 2001, p 59-76.
- Guichard (Jean), « Projet (plan, projet, prospect) », dans Guichard (Jean) et Huteau (Michel) (dir.), *Orientation et insertion professionnelle*, Paris, Dunod, 2007, p 344-352.
- Hardy (Jean-Pierre), *Guide de l'action sociale contre les exclusions*, Paris, Dunod, 1999, 438 p.
- Ion (Jacques) et Dricard (Jean-Paul), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, 1992, 124 p.
- Labbé (Philippe), *Les bricoleurs de l'indicible. De l'insertion en général, des missions locales en particulier*, Tome 1, 2003. *Structurer, densifier l'intervention sociale*, Tome 2, 2004, Apogée.
- Le Bissonnais (Anne), *Les Missions du possible. Avec et pour les jeunes en parcours d'insertion*, Apogée, 2009, 192 p.
- Lhuillier (Dominique), *Cliniques du travail*, Erès, 2006, 246 p.
- Mora (Virginie) et Sulzer (Emmanuel), Une instabilité provisoire mais pas pour tous, *Alternatives Economiques*, Hors-série pratique, n° 37, Janvier 2009.
- Salazar Orvig (Anne), *Les mouvements du discours. Style, référence et dialogue dans les entretiens cliniques*, Paris, L'Harmattan, 1999, 294 p.
- Schwartz (Bertrand) et Labbé (Philippe), Association Nationale des Directeurs de Missions Locales, *Rapport sur l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, 1981 : la naissance de l'insertion*, Apogée, 2007.
- Villatte (Robert), Teiger (Catherine), Caroly-Flageul (Sandrine), Le travail de médiation et d'intervention sociale dans Falzon (Pierre), (dir.), *Ergonomie*, Paris, PUF, 2004, p 583-601.
- Volochinov (Valentin Nikolaevic), *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Editions de minuit, 1929/1977, 233 p.

NOTES

1. DARES. Premières Synthèses, novembre 2004, n°46-1
2. Les temps d'élaboration collective de l'activité que nous animons font référence d'une part à des temps inclus dans un dispositif de formation qualifiant (titre de Conseiller Emploi Formation Insertion de niveau III) qui s'adresse à des personnes salariées dans le domaine de l'accompagnement socio-professionnel et d'autre part à des temps organisés à la demande de structures ou de réseaux. Ces deux modalités d'analyse de l'activité se déroulent sur la Franche-Comté et l'Alsace.
3. Le rapport a été réédité en 1987. Se reporter à la bibliographie.
4. Intitulé de la charte : « Construire ensemble une place pour tous les jeunes. » Les principaux items sont : - écoute et accompagnement global - devoir d'innovation - veille et animation territoriale.

5. Maryse Bouclet, Bénédicte Roy, Michel Parlier, « Missions locales et PAIO. Référentiel de domaines de compétences », octobre 2000, ANACT.
6. Le réseau est à l'origine de plus de la moitié des entrées en formation des jeunes sans qualification et de plus de quatre entrées sur dix de jeunes de niveau CAP-BEP. (Sources : DARES. Premières Synthèses. Novembre 2004. n°46-1)
7. Les résultats d'une étude comparative des jeunes 16-29 ans dans 17 pays réalisée en 2006 par l'Institut Kairos Future et reprise dans l'ouvrage « Des emplois pour les jeunes . France » publié par l'OCDE en 2009 met en avant le fait que les jeunes Français appartiennent au groupe de ceux qui sont le moins optimiste quant à leur certitude d'avoir un bon travail.
8. Jean-Pierre Boutinet distingue les élèves « avec projet » dont la réussite est moyenne et qui sont sensibilisés à se projeter dans la vie professionnelle, des élèves « sans projet », qui réussissent scolairement et sont en quelque sorte dispensés de se préoccuper de leur devenir et enfin les « hors projet », désignant ainsi les élèves qui échouent massivement et viennent frapper aux portes des missions locales.
9. CFI : Crédit Formation Individualisé. 1990.
TRACE : Trajet d'Accès à l'Emploi. 1998/2003.
PAQUE : Préparation Active à la Qualification et à l'Emploi. 1992/1994.
CIVIS : Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale. 2005. L'objectif est d'accompagner 800000 jeunes en 5 ans.
10. Il faut souligner l'existence depuis quelques années de formation de niveau III de Chargé d'accompagnement social et professionnel dans l'intervention sociale (CNAM) ou de Conseiller emploi - formation - insertion dans plusieurs régions de France (Strasbourg, Montpellier et Besançon). Elles sont l'une et l'autre inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles.)
11. VAE : Validation des Acquis de l'Expérience. Les candidats pour élaborer leur dossier d'analyse de leur expérience peuvent bénéficier d'un « accompagnement » faisant l'objet d'un financement.
12. Pour être plus précis, il faudrait notamment regarder en quoi telle ou telle activité est orientée aussi vers les autres activités du sujet.
13. Pour rappel, l'activité est dirigée simultanément vers son objet, vers le sujet lui-même et vers l'activité des autres qui donnent ou non aux tâches, une contenance et même un sens. Les autres sont les « destinataires » au sens Bakhtinien du terme de cette activité mais le sujet est aussi destinataire de leur activité. Le modèle nous invite, au-delà, à penser que les rapports entre ces 3 pôles ne sont pas directs et qu'entre eux, s'intercale comme nous l'avons vu précédemment, un « genre » donné de situations constitué par le répertoire des manières de dire et de faire historiquement élaborées par un milieu de travail.
14. Le mot « discours » se réfère au fonctionnement langagier en situation.
15. Les genres de discours sont des « types relativement stables d'énoncés » (Bakhtine, 1952/1984) avec lesquels le sujet parlant entre en résonance dialogique c'est-à-dire qu'il puise en permanence dans les registres langagiers en usage dans une situation.
16. La théorie du dialogisme élaborée par Bakhtine et plus particulièrement la conceptualisation de l'« énoncé » qu'il développe met fortement l'accent sur son caractère concrètement situé : Parler à autrui c'est tout autant transformer des énoncés existants qu'anticiper la réplique de son interlocuteur.
17. Dans les autres univers plus anciens du travail social, se déroulent des GST (Groupes de Soutien Technique) ou des GER (Groupe d'élaboration et de réflexion) ainsi qu'une tradition de participation à des groupes d'analyse des pratiques avec un intervenant extérieur (psychosociologue ou psychanalyste) ou encore des temps de synthèse pour chaque situation prise en charge par les professionnels.

RÉSUMÉS

Les jeunes dits de « bas niveau de qualification » ont en France, comme principaux interlocuteurs pour les « accompagner » vers l'insertion, les conseillers qui œuvrent dans les missions locales. Après avoir retracé, sur un plan historique, les étapes de l'institutionnalisation de ces structures, l'article précise les attendus qui organisent l'activité des conseillers. En se basant sur les concepts de la clinique de l'activité, et notamment sur celui "d'activité dirigée", l'auteur décrit et analyse les acquis d'une expérience de conduite régulière de groupe d'analyse de l'activité avec des conseillers. Elle identifie quelques composantes du « genre professionnel » des conseillers en mission locale et discerne les questions les plus vives que ces conseillers mettent au travail dans les espaces d'analyse collective de leur activité. Enfin, l'article se termine sur différentes voies possibles pour développer le genre professionnel des conseillers.

In France, young people with low qualifications are mainly supported toward professional integration by counselors working in local government agencies. After tracing the successive stages of the institutionalization of these agencies from a historical perspective, the article specifies the requirements and expectations guiding the counselors' activity. Using as a basis the concepts of the Clinic of activity, notably that of "oriented activity", the writer then proceeds by drawing both on her own sustained experience of leading activity analysis groups. She identifies a few components of the "professional genre" of local government counselors and distinguishes the major issues examined during their collective analysis of activity. Finally, the article concludes by stressing the need for these professionals to diversify frameworks so they can develop their professional genre.

En Francia, los jóvenes considerados "insuficientemente cualificados" tienen como principales interlocutores para "acompañarlos" hacia la inserción a consejeros que trabajan en misiones locales.

El texto del artículo, tras reconstruir en un plano histórico las etapas de la institucionalización de esas estructuras, se expone sobre los considerandos en torno a los cuales se organiza la actividad de los consejeros. Basándose en conceptos de la clínica de la actividad, en especial el de "actividad dirigida", la autora describe y analiza las enseñanzas de una experiencia de conducta regular de un grupo de análisis de la actividad con consejeros. Sobre esta base, la autora identifica algunos componentes del "género profesional" de los consejeros en misión local y pone en perspectiva las cuestiones más importantes que estos consejeros utilizan en los espacios de análisis colectivo de su actividad. Por último, el artículo termina con diferentes maneras posibles para desarrollar el género profesional de los consejeros.

INDEX

Mots-clés : accompagnement, activité dirigée, genre professionnel, activité

Palabras claves : acompañamiento, Actividad, actividad dirigida, género profesional

Keywords : Activity, oriented activity, professional genre, support

AUTEUR

MARYSE BOURNEL-BOSSON

Maître de conférences en psychologie. Membre du laboratoire de psychologie de l'Université de Franche-Comté. Besançon. (EA 3188). Axe : Professionnalité, santé au travail et dispositifs d'intervention.

Chercheur associé au Centre de Recherche sur le Travail et le Développement du CNAM, Paris (EA : 4132). Equipe : clinique de l'activité. maryse.bournel-bosson@univ-fcomte.fr