

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES-SO en travail social

HES-SO//Valais Wallis Domaine Santé & Travail social

De l'aide sociale à l'insertion :

Quel rôle pour l'assistant social dans un contexte de forts préjugés ?

Réalisé par : GERMANIER Loriane

Promotion : TS AS 16

Sous la direction de : PINHO Jorge

Sierre, avril 2019

Remerciements

Avant de débiter, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de bachelor.

Mes remerciements vont particulièrement à Monsieur Jorge Pinho qui m'a permis d'avancer rapidement dans cette recherche. Sa disponibilité a été très précieuse afin de respecter les courts délais que je m'étais fixés. De plus, il a su me rassurer et me guider lors de mes nombreuses remises en question.

Je remercie également tous les participants qui ont pris de leur temps afin de répondre à mes questions. Leur accueil et leur authenticité ont rendu ces rencontres très enrichissantes.

Avertissements aux lecteurs

Toutes les opinions émises dans ce document n'engagent que celles de l'auteure.

Je certifie avoir écrit personnellement la totalité de ce Travail de Bachelor. Tous les emprunts d'idées faits à d'autres auteurs sont clairement cités, tout comme les citations ou paraphrases.

Ce travail n'a pas été utilisé dans une forme identique au cours de ma formation. Je certifie que les principes éthiques énoncés dans le cadre de la préparation aux entretiens ont été respectés.

Afin de faciliter la lecture de ce travail, j'ai décidé de renoncer au langage épïcène. Les termes existants dans les deux genres, mais utilisés uniquement au masculin peuvent également se rapporter au féminin.

Loriane Germanier

Résumé

Ce travail de recherche a pour objectif de comprendre la prise en compte des préjugés, dans l'accompagnement, par les assistants sociaux dans leur pratique professionnelle et tout particulièrement lors de l'insertion ou de la réinsertion socioprofessionnelle de personnes à l'aide sociale.

La recherche théorique va essentiellement se porter sur l'apparition et l'évolution de l'aide sociale ainsi que sur les lois qui la régissent en Suisse et plus principalement en Valais. C'est un point de départ essentiel pour comprendre le contexte dans lequel se posent les questions de recherche de ce travail. Dans ce même chapitre, les groupes de personnes particulièrement susceptibles de devoir faire appel à l'aide sociale seront présentées grâce à des statistiques publiées par l'Office Fédéral de la Statistique (OFS). Elle traitera également des notions d'insertion et d'accompagnement.

L'enquête de terrain a été réalisée auprès de professionnels travaillant dans des centres médico-sociaux du Valais romand. Au cours d'entretiens semi-directifs, un coordinateur en insertion professionnelle et cinq assistantes sociales, avec un nombre d'années d'expériences allant d'un à vingt ans, ont été interrogés.

Ces entretiens ont permis de confirmer ou au contraire d'infirmer certaines hypothèses de départ. La première concernait les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale dans l'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle. La deuxième se focalisait sur les difficultés rencontrées par les assistants sociaux lors de cet accompagnement et la troisième sur les stratégies développées par les professionnels afin de surmonter ces difficultés et prendre en compte les préjugés.

En effet, les résultats obtenus ont montré que des préjugés sont bel et bien présents dans de nombreuses situations. Les employeurs ne sont cependant pas les seuls à poser un regard critique sur les bénéficiaires de l'aide sociale. Ensuite, les professionnels se confrontent réellement à des difficultés lors de l'accompagnement de ces personnes, en partie en raison des préjugés auxquels ces dernières doivent faire face, mais ce n'est pas la seule explication. Par exemple, les difficultés peuvent également se rapporter au cahier des charges bien rempli des assistants sociaux et aux exigences des usagers qui peuvent être plutôt élevées. Pour finir, afin de lutter contre les préjugés, les assistants sociaux tentent de mettre en place des stratégies en privilégiant certains axes d'intervention ou en utilisant des outils spécifiques. Il peut s'agir, entre autre, de l'écoute, d'un travail sur la connaissance et l'estime de soi ou encore d'entretiens motivationnels. Cependant, ces méthodes semblent comporter certaines lacunes ou du moins, mériteraient d'être développées davantage.

Mon positionnement personnel est uniquement abordé dans la partie conclusive afin de conserver une analyse la plus objective possible. Au terme de l'enquête, des perspectives d'intervention et des nouveaux questionnements sont alors identifiés.

Mots clés

Préjugés, aide sociale, assistants sociaux, bénéficiaires de l'aide sociale, insertion professionnelle, insertion sociale, accompagnement

Table des matières

Table des figures	1
Liste des annexes	2
Abréviations	3
1. Introduction	5
1.1. Motivations et liens avec le travail social	5
1.2. Questions de départ et arguments	6
1.3. Objectifs de recherche	6
2. Cadre théorique	7
2.1. Aide sociale	7
2.1.1. Quelques conditions générales	7
2.1.2. Cadre légal et organisation	8
2.1.3. Quelques chiffres de l'aide sociale	9
2.1.4. L'aide sociale en Valais	11
2.1.5. Aide sociale et insertion	14
2.2. Insertion sociale et professionnelle	14
2.2.1. Insertion professionnelle	14
2.2.2. Insertion sociale	16
2.3. Accompagnement	18
2.3.1. De l'assistance à l'accompagnement, une évolution de l'intervention sociale ..	18
2.3.2. Accompagnement en travail social aujourd'hui	18
2.3.3. Fonctions de l'accompagnement social	19
2.4. Notion de préjugé	20
3. Problématique et question de recherche	22
3.1. Hypothèses de recherche	23
4. Méthodologie	25
4.1. Terrain et public	25
4.2. Méthode et outils	26
4.2.1. Types d'entretiens	26
4.2.2. Construction du guide d'entretien	27
4.3. Précautions éthiques	28
5. Analyse	29
5.1. Principes d'analyse	29
5.2. Organisation des données	29

5.3.	Résultats	30
5.3.1.	Aperçu général de l'accompagnement par les AS	30
5.3.2.	Hypothèse 1 : Image des bénéficiaires de l'aide sociale.....	31
5.3.3.	Hypothèse 2 : Accompagnement et difficultés rencontrées.....	34
5.3.4.	Hypothèse 3 : Stratégies d'accompagnement	41
5.4.	Perspectives	50
5.5.	Synthèse des résultats et vérification des hypothèses	51
6.	Conclusions	54
6.1.	Bilan de la démarche	54
6.2.	Limites de la recherche.....	55
6.3.	Perspectives professionnelles	55
6.4.	Perspectives de recherche.....	58
7.	Référencements.....	60
7.1.	Bibliographie.....	60
7.1.1.	Ouvrages.....	60
7.1.2.	Articles.....	60
7.1.3.	Rapports.....	60
7.1.4.	Revue	61
7.1.5.	Supports de cours.....	61
7.2.	Cyberographie.....	61
7.2.1.	Ouvrages.....	61
7.2.2.	Articles.....	62
7.2.3.	Rapports.....	63
7.2.4.	Textes légaux	63
7.2.5.	Dictionnaire	65
7.2.6.	Mémoires de fin d'études	65
8.	Annexes	66
A)	Grille d'entretien	66
B)	Extraits d'entretiens.....	71
C)	Tableau d'analyse.....	74
D)	Niveau de formation de la population résidente permanente selon le groupe d'âge, en 2017	78

Table des figures

Figure 1 – OFAS, Taux d'aide sociale par canton et moyenne suisse, en 2016	10
Figure 2 – OFAS, Taux d'aide sociale de différents groupes à risque, en 2016	10
Figure 3 – ARTIAS, Parcours d'un dossier	12
Figure 4 – OFAS, Formation achevée la plus élevée des bénéficiaires de l'aide sociale et de la population résidente permanente de 18 à 64 ans, en 2016	13
Figure 5 - Tableau récapitulatif du profil des personnes interrogées	25
Figure 6 – Tableau récapitulatif des éléments significatifs de l'analyse.....	53

Liste des annexes

Annexe A : Grille d'entretien.....	66
Annexe B : Extraits d'entretiens.....	71
Annexe C : Tableau d'analyse.....	74
Annexe D : Niveau de formation de la population résidente permanente selon le groupe d'âge, en 2017.....	78

Abréviations

AA : Assurance Accident

AC : Assurance Chômage

AEMO : Action éducative en milieu ouvert

AI : Assurance Invalidité

AITs : Allocation sociale d'Initiation au Travail

AMal : Assurance Maladie

APG : Allocations pour Perte de Gain

AS : Assistant Social

AVS : Assurance Vieillesse et Survivant

CAS : Certificate of Advanced Studies

CIO : Centre d'Information et d'Orientation

CMS : Centres Médico-Sociaux

CRTO : Centre Régional Travail & Orientation

CSIAS : Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale

CSR : Centre Sociaux Régionaux

CV : Curriculum Vitae

DPA : Développement du Pouvoir d'Agir

FCP : Financement des Charges Patronales

HES : Haute École Spécialisée

IOD : Intervention sur l'Offre et la Demande

IPT : Intégration Pour Tous

ISA : Insertion Sociale Active

LAI : Loi sur l'Assurance Invalidité du 19 juin 1959

LAS : Loi sur la compétence en matière d'Assistance du 24 juin 1977

LIAS : Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale du 29 mars 1996

LP : Loi sur la Poursuite du 11 avril 1889

LPGA : Loi sur la Partie Générale des Assurances sociales du 6 octobre 2000

LPP : Loi sur la Prévoyance Professionnelle

ME : Marque de l'Employeur

MIP : Mandat d'Insertion Professionnelle

OFS : Office Fédéral de la Statistique

OPGA : Ordonnance sur la Partie Générale des Assurances sociales du 11 septembre 2002

ORP : Office Régional de Placement

OSEO : Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière

PC : Prestations Complémentaires

PEC : Plan d'Études Cadre de mai 2006 – Bachelor of Arts en Travail Social

PP : Prévoyance Professionnelle

RELIAS : Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale du 7 décembre 2011

SAS : Service de l'Action Sociale

SP : Stages Pratiques

TRE : Techniques de Recherche d'Emploi

TREE : Transition entre École et Emploi

TS : Travail Social

1. Introduction

Au cours de ma formation, au sein de la Haute École Spécialisée (HES) en Travail Social (TS) ou dans des institutions, de nombreuses interrogations sont apparues. Je profite donc de ce travail de bachelor pour explorer les questions concernant l'intégration socioprofessionnelle des bénéficiaires à l'aide sociale. En effet, le travail des assistants sociaux (AS) avec ces personnes m'a particulièrement interpellée suite à des expériences professionnelles et des témoignages d'intervenants durant nos cours théoriques. J'ai eu l'impression que ces personnes étaient particulièrement discriminées. Je me demande donc si une stigmatisation est réellement présente et surtout comment les assistants sociaux font pour gérer ces préjugés tout en assurant l'accompagnement le plus adéquat possible.

1.1. Motivations et liens avec le travail social

En tant que travailleurs sociaux, nous serons tous régulièrement confrontés à des personnes au bénéfice d'aide sociale, quelle que soit l'institution dans laquelle nous serons amenés à travailler. Il n'est alors pas forcément facile de savoir comment les aider à rester insérées ou à se réinsérer dans une société où la population a tendance à les stigmatiser. Lors de mes expériences sur le terrain, j'ai surtout été confrontée aux préjugés subis par les requérants d'asile mais, en ayant pu discuter avec des professionnels travaillant avec d'autres groupes de personnes, il s'avère que cette tâche n'est pas plus aisée.

Je pense que le plus important pour qu'une personne ne reste pas durant de longues périodes à l'aide sociale est de mettre l'accent sur l'insertion, qu'elle soit professionnelle ou sociale. Ce qui est certain est que nous vivons dans une société où la réussite professionnelle définit notre milieu social. Une exclusion ou une dépendance prolongée au système d'aide sociale peuvent avoir comme conséquence une baisse de confiance en soi qui s'accompagne souvent d'une diminution de l'estime de soi et de la motivation (Delorme, 2017).

Malheureusement, d'après les professionnels du champ du social, ils ont de moins en moins de temps pour les relations humaines suite à une surcharge de travail administratif. Le rôle d'un assistant social n'est pas uniquement de remplir des formulaires, faire des budgets et verser des prestations financières car le problème n'est pas réglé à la source. En effet, comment fait un individu pour retrouver un logement ou un travail alors qu'il est à l'aide sociale puisque il sera toujours en concurrence avec des personnes qui ont une meilleure situation financière ou plus d'expérience professionnelle que lui ? Le Plan d'Études Cadre (PEC) élaboré en 2006 pour le bachelor de formation en travail social (PEC-BATS 2006) décrit une partie des missions que cherche à remplir un travailleur social. Il s'agit entre autre de collaborer avec les usagers pour favoriser leur participation sociale en les rendant acteurs de leur vie, tout en admettant que chacun a ses propres ressources. Les valeurs importantes pour atteindre cet objectif sont les droits fondamentaux et la justice sociale, le but étant de restreindre les inégalités. Par exemple, l'interculturalité qui a comme objectif d'instaurer un dialogue, un enrichissement des cultures et d'établir une reconnaissance (Larousse, 2018) demeure un enjeu important afin d'assurer une égalité au sein de la population car la migration est présente en Suisse et particulièrement dans les statistiques de l'aide sociale (Delorme 2017). Les professionnels doivent aussi travailler en tenant compte des décisions politiques et militer pour que celles-ci soient le plus conforme possible à la dignité humaine. Dans ce contexte, le travail de réseau est indispensable car un service social devrait servir de point de rencontre entre une personne et son environnement. Les assistants sociaux cherchent à

résoudre des problèmes sociaux que les personnes concernées n'arrivent pas à gérer toutes seules. C'est en premier lieu un échange avec l'être humain. On entend encore souvent des personnes qui pensent que les bénéficiaires de l'aide sociale sont des « flemmards », alors que chacun d'entre nous pourrait se retrouver dans cette situation.

Ces premiers constats sont au cœur de mes interrogations de départ et permettent d'identifier, ci-après, les objectifs visés dans mon travail de bachelor.

1.2. Questions de départ et arguments

Je m'intéresse à la façon dont les travailleurs sociaux gèrent les situations où les personnes à l'aide sociale sont exclues professionnellement et/ou socialement. Quels moyens et ressources ont-ils à disposition pour aider ces bénéficiaires à s'insérer ? Comment luttent-ils contre les préjugés véhiculés par la société ? De quelle manière les accompagnent-ils dans leurs démarches ? Peuvent-ils encore se permettre de prendre le temps nécessaire à l'accomplissement de cette tâche qui semble essentielle pour l'autonomisation des bénéficiaires sur le long terme ou sont-ils surchargés par les tâches administratives ?

La question de départ de ce travail de bachelor pourrait donc être posée dans les termes suivants :

Comment les assistants sociaux font pour aider les personnes à l'aide sociale à s'insérer ou à se réinsérer socioprofessionnellement ?

1.3. Objectifs de recherche

Professionnels :

- Comprendre comment les travailleurs sociaux arrivent à gérer la stigmatisation des bénéficiaires faite par la société lors de recherches d'emploi, de logement ou de tentatives de réinsertion ;
- Trouver des outils qui pourraient s'avérer utiles pour ma future pratique ;
- Savoir comment me comporter et me positionner face à ces personnes ;
- Définir les stratégies d'intervention utilisées pour faire sortir ces personnes de l'aide sociale ;
- Identifier quelle marge de manœuvre ont encore les professionnels dans le suivi des personnes.

Théoriques :

- Approfondir les concepts d'aide sociale ;
- Trouver des études déjà publiées en lien avec l'insertion, la stigmatisation et l'accompagnement et les mobiliser dans la construction du cadre théorique et la vérification de mes hypothèses de recherche.

Personnels :

- Avoir une vision différente des personnes à l'aide sociale.

2. Cadre théorique

Afin d'approfondir ces questionnements et ces objectifs, certains concepts doivent être traités, notamment la notion de préjugé et l'insertion socioprofessionnelle. L'insertion est d'ailleurs une des missions principales d'un assistant social dans un centre médico-social. L'accompagnement dans la démarche d'insertion ou de réinsertion peut être long et jonché d'obstacles. Il est donc utile de s'attarder sur cette notion dont la définition n'est pas univoque afin de comprendre quelle sorte d'accompagnement est attendue en travail social. Il est toutefois essentiel de commencer par le début et donc d'exposer toute la complexité du système social suisse en approfondissant tout particulièrement l'aide sociale puisque ce sont les bénéficiaires de celle-ci qui sont considérés dans ce travail de recherche.

2.1. Aide sociale

L'aide sociale est apparue progressivement. Dans la deuxième partie du XIXe siècle, l'économie a commencé à se modifier avec l'industrialisation. À ce moment-là, les salaires étaient très bas, les conditions de travail difficiles et dangereuses et en cas de maladie, d'accidents ou de vieillesse, rien n'assurait à ces personnes un revenu décent.

En 1877, une première loi sur les fabriques est donc mise en place sur le plan fédéral pour essayer de contrer ces risques. C'était « *le premier pas vers un système national de sécurité sociale* » (Schuwey & Knöpfel, 2014, p. 147). Cette période annonce la naissance des coopératives, des syndicats et du parti socialiste qui mettent en avant la solidarité.

La grève générale de 1918 est un autre élément ayant fortement contribué à construire un État-social tel que nous le connaissons aujourd'hui (Perrenoud, 1998). Son but était de protester contre les conditions de travail et de vie très difficiles liées à la fin de la 1^{ère} guerre mondiale. Dès lors, les assurances sociales ont progressivement évolué et encore davantage suite à la seconde guerre mondiale.

En effet, cette deuxième tragédie a généré un nombre important d'invalides. La Suisse a alors cherché à créer un État social qui « *garantit à tous les citoyens la sécurité sociale, l'égalité des chances, le droit à une aide dans les situations de détresse et le droit de vivre dans la dignité* » (Schuwey & Knöpfel, 2014, p.144).

2.1.1. Quelques conditions générales

L'aide sociale est, selon Caritas Suisse, « *l'ultime filet de sécurité sociale* » (Schuwey & Knöpfel, 2014, p. 179). Cela veut dire que pour y avoir accès, il faut d'abord avoir épuisé toutes les autres ressources existantes en Suisse. Celles-ci peuvent être par exemple les assurances sociales. Ces assurances comprennent l'Assurance Chômage (AC), l'Assurance Invalidité (AI), l'Assurance Vieillesse et Survivant (AVS), mais également, les Prestations Complémentaires (PC), la Prévoyance Professionnelle (PP) ou privée, l'Assurance Accident (AA) ou encore l'Assurance Maladie (AMal), les Allocations pour Perte de Gain (APG) et les allocations familiales. Les personnes demandant l'aide sociale peuvent soit ne pas remplir les conditions pour toucher des prestations de ces assurances ou alors ne pas correspondre aux normes du minimum vital calculé par les différents cantons.

Le but de ce système de sécurité sociale est d'assurer les personnes travaillant ou vivant en Suisse ainsi que leur famille contre « *des risques dont ils ne pourraient supporter seuls les conséquences financières* » (OFAS, s.d.). L'État social a également pour but d'apporter une

stabilité politique grâce à la paix sociale et à la justice sociale. L'État-providence, associé au modèle des 30 glorieuses et au plan Beveridge (William Beveridge, 1942) est construit, entre autre, autour de ce principe d'État social. D'ailleurs, Claudia Schuwey et Carlo Knöpfel (2014) expliquent le terme d'État-providence grâce à la théorie de Kaufmann (2009) et le désigne comme :

« Un Etat qui veille globalement à la protection et au bien-être de tous les groupes de population ou de certains groupes dans des domaines essentiels. Les Etats-providence se distinguent, selon le contexte étatique et historique, par leurs champs d'attribution (par exemple la formation, la santé ou l'économie) et par les mesures prises dans ces domaines » (Schuwey & Knöpfel, 2014, p.145).

Au départ, la classe politique pensait que l'aide sociale ne serait qu'un apport financier provisoire en attendant de trouver d'autres solutions car le but de l'État-providence est de prévenir les situations de détresse. Or, actuellement, de nouveaux risques sociaux apparaissent, et ne sont pas assez couverts, comme par exemple *« des conditions de travail précaires, le chômage de longue durée, des divorces ou des problèmes de santé »* (Schuwey & Knöpfel, 2014, p. 144). A l'inverse de ce qui était prédit, les demandes d'aide sociale ne diminuent pas, mais au contraire la période durant laquelle les personnes y ont recours ne cesse de se prolonger. Une des causes évoquées est le transfert de responsabilités et des charges au sein du système social suisse. En effet, les assurances sociales entrent en matière pour des situations bien spécifiques et pour des durées souvent limitées. Les personnes ne remplissant pas les conditions requises ou ayant dépassé le délai de prise en charge sont alors exclues des assurances sociales et n'ont pas d'autre choix que de se tourner vers l'aide sociale.

2.1.2. Cadre légal et organisation

À l'aide sociale, un minimum vital est calculé. Il doit *« assurer une existence physique (alimentation, habillement, logement, soins médicaux de base) conforme à la dignité humaine »* (ARTIAS, 2019, p.1). A ce minimum vital s'ajoute une notion de minimum social qui devrait permettre à une personne de s'intégrer dans la vie sociale. Dans l'article 12 de la Constitution fédérale (1999), il est écrit que :

« Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine » (Constitution fédérale, art.12, 1999).

Pour bénéficier de l'aide sociale (Schuwey & Knöpfel, 2014), les prestations cantonales sous conditions ne doivent pas permettre aux personnes de subvenir à leurs besoins de base. Il s'agit entre autre de bourses d'études, de réductions individuelles de primes, de prestations complémentaires pour les familles, de soutien à la prise en charge et des soins ou d'avances de pensions alimentaires. Les personnes faisant recours à l'aide sociale ne doivent pas non plus pouvoir prétendre à un soutien financier de la part d'un membre de leur famille. On parle alors du principe de subsidiarité. Par contre, l'aide sociale est accordée, quelles que soient les raisons pour lesquelles la personne s'est retrouvée dans cette situation.

L'aide sociale est financée par les impôts cantonaux et communaux et ne demande pas de cotisations préalables. Le but de cette prestation est de diminuer les inégalités sociales et donner les mêmes chances à chacun de vivre décemment. La question de savoir si tel est vraiment le cas peut se poser quand on sait que les montants octroyés permettent tout juste

aux personnes de survivre et le fait de recourir à une aide sociale est très stigmatisant. Ce qui devait donc à la base être une aide pour s'en sortir peut finalement avoir l'effet inverse et renforcer les différences de statuts. Elle peut également préjudicier les personnes étrangères car le fait de demander une aide sociale peut mener les autorités à ne pas renouveler un permis de séjour.

Puisque l'aide sociale est une prestation cantonale voire même communale, les lois et les prestations peuvent différer d'un endroit à l'autre car la Constitution fédérale ne définit que le cadre à respecter. Pour favoriser une uniformisation des pratiques, la Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale (CSIAS) a donc mis en place des normes de référence reconnues par la majorité des cantons.

L'aide sociale propose plusieurs prestations. Il peut s'agir premièrement de couvrir les besoins matériels de base, mais aussi de prestations circonstanciées. Celles-ci prennent en charge une partie des frais professionnels, liés à la formation initiale ou encore les frais de garde des enfants. Pour inciter les personnes à faire des démarches pour trouver du travail, certains cantons offrent des suppléments d'intégration dont les montants diffèrent selon la situation de la personne et une franchise sur le revenu. Il s'agit d'un montant du salaire, entre 400 et 700 francs, qui n'est pas comptabilisé dans le calcul de l'aide sociale. Cela leur permet donc de percevoir plus que le minimum vital. En Valais, ce supplément n'existe plus.

Par contre, le demandeur d'aide sociale a également des devoirs s'il ne veut pas subir de sanctions. Il a l'obligation de renseigner et de collaborer, l'obligation de diminuer le dommage, de suivre les directives et de rembourser (Département de la santé, des affaires sociales et de la culture, 2017).

La Constitution fédérale (1999) pose les bases de l'aide sociale. Elle est ensuite principalement traduite dans la loi fédérale du 24 juin 1977 sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin (LAS) et par la Loi fédérale sur la Partie Générale des Assurances sociales (LPGA) du 6 octobre 2000. D'autres lois, règlements et ordonnances permettent des précisions ou des modifications¹. Les lois sont ensuite reprises dans les législations cantonales, qui parfois, délèguent la responsabilité de leur application aux communes.

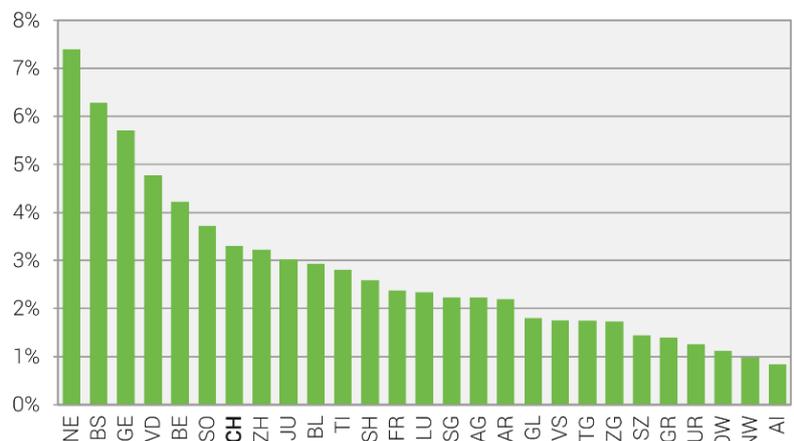
2.1.3. Quelques chiffres de l'aide sociale

En 2016, 3,3% de la population Suisse a eu recours à l'aide sociale (OFS, 2018). Dans cette proportion, un tiers de personnes ont entre 0 et 17 ans, 65% des ménages bénéficiant d'aides sont des personnes seules. Concernant les personnes en âge de travailler, environ un tiers ont une activité lucrative qui ne leur permet pas de gagner un revenu suffisant pour subvenir à leurs besoins. Les emplois précaires sont courants en Suisse et concernent surtout les femmes, les étrangers, les jeunes adultes et les personnes sans formation (Marti & Walker, 2010). C'est entre autre pour ces raisons qu'il est légitime de s'intéresser aux enjeux de la réinsertion socioprofessionnelle dans le contexte de l'aide sociale.

¹ Par exemple : la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale (LIAS) du 29 mars 1996, son Règlement (RELIAS) du 7 décembre 2011 ou l'Ordonnance sur la Partie Générale du droit des Assurances sociales du 11 septembre 2002 (OPGA)

Le graphique ci-après nous montre que le taux d'aide sociale en Valais est inférieur à la moyenne suisse. Cependant, il concerne tout de même un nombre important de personnes et de foyers valaisans qu'il ne faut pas négliger. 3,3 % de la population suisse représente près de 280'000 personnes et 1,8 % de la population valaisanne environ 6200 citoyens (OFAS, 2017).

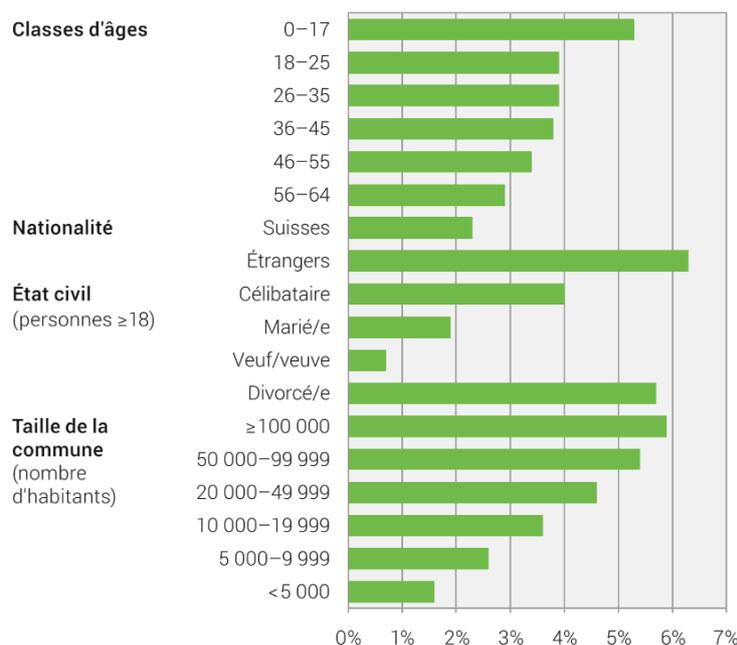
Figure 1 : Taux d'aide sociale par canton et moyenne suisse, en 2016



(Source : OFS : Statistique de l'aide sociale, 2017)

Le graphique qui suit met en évidence le fait que chaque personne n'est pas égale face à la précarité. Plus elle est jeune, plus elle est exposée. C'est justement durant cette période de la vie que la personne prépare son futur grâce à une formation. Les étrangers sont également à risque, ainsi que les parents divorcés. Le lien vient-il alors de la formation et de l'accès au marché du travail ?

Figure 2 : Taux d'aide sociale de différents groupes à risque, en 2016



(Source : statistique de l'aide sociale, 2017)

Enfin, en 2014, les dépenses de l'aide sociale au sens strict s'élevaient à 2,6 milliards de francs par année, ce qui paraît être un montant astronomique, mais qui représente seulement 1,6% des dépenses sociales puisque la facture totale s'élève à 157 milliards de francs. Les proportions ont très peu changé durant les années suivantes (Conseil fédéral, 2017). Malgré tout, certains préjugés sur l'aide sociale et ses bénéficiaires ont la vie dure car ils sont bien ancrés. Cette notion de préjugé sera traitée plus tard dans ce travail.

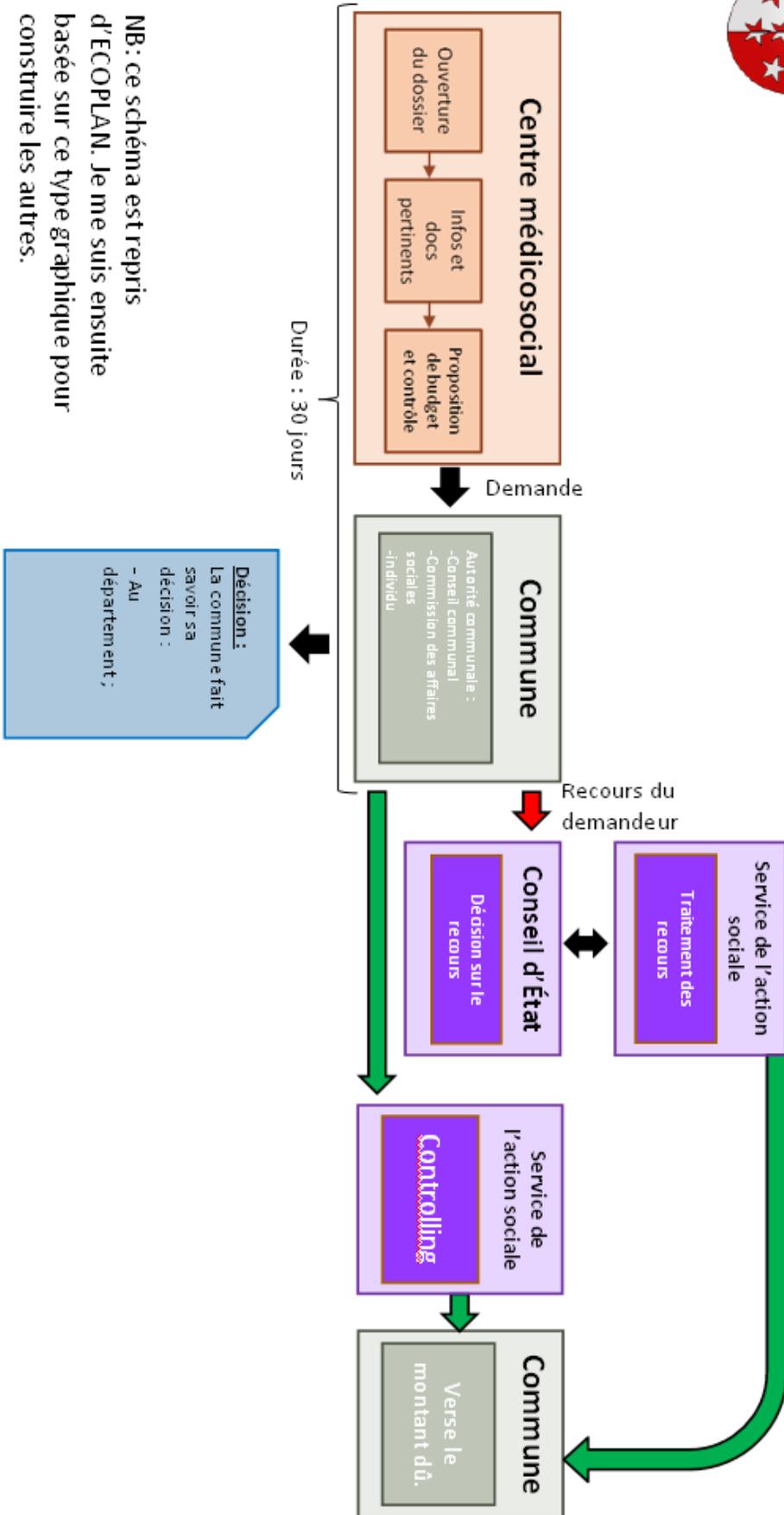
2.1.4. L'aide sociale en Valais

En Valais, c'est le Service de l'Action Sociale (SAS) qui gère l'application de la loi fédérale en matière d'assistance (LAS). Il s'appuie sur la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale (LIAS) datant du 29 mars 1996 et sa révision du 17 mars 2011. Par contre, ce sont les communes qui, dans un délai de 30 jours, prennent la décision d'octroyer, ou non, une aide sociale (LIAS, art. 13, 1996). Elles peuvent alors déléguer la gestion des prestations aux Centres Médico-Sociaux (CMS), ce qui se fait dans notre canton. Les CMS sont répartis en 5 régions distinctes qui sont Monthey-St-Maurice, Martigny-Entremont, Sion-Hérens-Conthey, Sierre et le Haut-Valais (Ecoplan, 2015). Dans un premier temps, les CMS font les démarches nécessaires qui consistent à établir un rapport de la situation et proposer un budget. La personne faisant appel à l'aide sociale a toujours la possibilité de faire recours contre une décision négative.

Le schéma figurant à la page suivante expose les étapes entre le moment où le dossier arrive au CMS et celui où une aide financière va être versée. Il montre bien la complexité du système social. Toute demande prend du temps car elle est examinée à plusieurs reprises et les démarches sont très formalisées. Les délais et les modalités doivent être respectés à la lettre pour qu'une décision positive soit envisagée.



Figure 3 : Parcours d'un dossier



(Source : Favre, ARTIAS, 2017)

En Valais, l'aide sociale est considérée comme une dette et toute personne majeure, sauf si elle est encore en formation professionnelle et ce jusqu'à 25 ans, ayant obtenu des prestations de celle-ci est susceptible de devoir rembourser si elle est revenue à meilleure fortune. C'est la Loi sur la Poursuite (LP) pour dettes et faillite du 11 avril 1889 qui permettra de prendre cette décision. Cette obligation de remboursement est proscrite à partir de la dixième année suivant le versement de la dernière prestation d'aide sociale (LIAS, art.24, 1996).

Le financement se partage entre le canton (70%) et les communes (30%) (Ecoplan, 2015, p.49). Concernant la part de ces dernières, dans certains cas, la charge peut être divisée selon un pourcentage défini sur l'ensemble de celles-ci pour éviter par exemple qu'une petite commune s'endette trop pour payer l'aide sociale d'une famille en grandes difficultés.

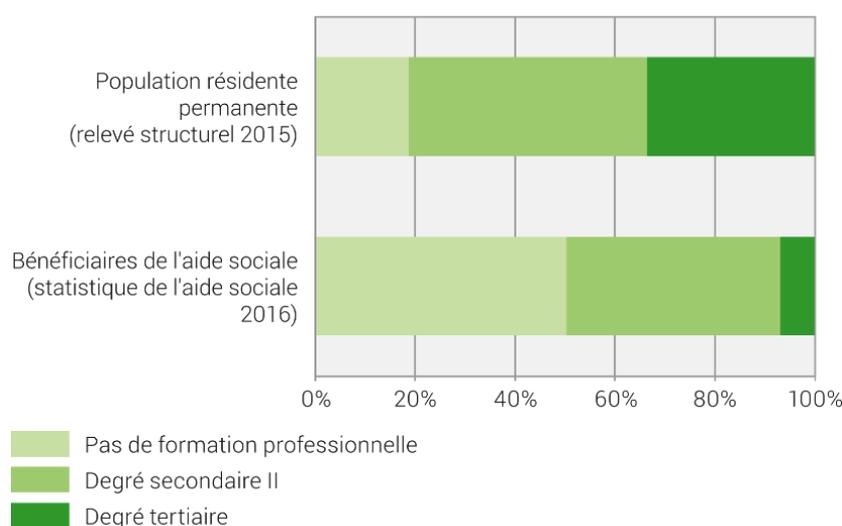
À l'aide sociale, des aides financières peuvent être allouées, mais pas seulement. Des aides non-matérielles sont régulièrement octroyées en fonction des besoins. Le but de celles-ci est de prévenir l'exclusion en améliorant l'autonomie et l'intégration socioprofessionnelle. Il peut s'agir de plusieurs éléments comme :

« L'activité d'encadrement, de soutien et de conseil dispensés par le personnel des centres médico-sociaux ou d'autres institutions et partenaires publics et privés » (LIAS, art. 9, 1996).

Durant les 3 premiers mois de versement de prestations, un contrat d'insertion sociale et professionnelle est signé. Grâce à une évaluation, il va alors être possible de vérifier la capacité de travail du demandeur d'aide sociale et ainsi fixer des objectifs d'insertion (Service de l'action sociale, 2016). Différentes mesures existent comme par exemple l'Allocation sociale d'Initiation au Travail (AITs), les Stages Pratiques (SP), le Financement des Charges Patronales (FCP) ou encore le Mandat d'Insertion Professionnelle (MIP).

Le schéma qui suit illustre bien l'importance des contrats d'insertion professionnelle car la formation joue un rôle déterminant dans la lutte contre la précarité. En effet, on voit rapidement que les personnes sans formation professionnelle représentent moins de 20% de la population suisse, mais cette minorité représente plus de 50% des bénéficiaires de l'aide sociale.

Figure 4 : Formation achevée la plus élevée des bénéficiaires de l'aide sociale et de la population résidente permanente de 18 à 64 ans, en 2016



(Source : OFS, Statistiques de l'aide sociale, 2017)

Ces statistiques montrent que les mesures d'insertion que propose l'aide sociale sont indispensables afin de donner une chance à ces personnes de se former et ainsi d'espérer rejoindre le marché de l'emploi. Malgré tout, puisque le pourcentage est aussi élevé, la question de savoir si les mesures ne sont pas suffisamment efficaces ou si le problème vient d'ailleurs, peut tout de même se poser.

2.1.5. Aide sociale et insertion

Les politiques d'insertion cherchent à favoriser une insertion ou une réinsertion durable qui mène à une autonomie financière (Martine Zwick Monney, 2016). En effet, l'objectif est que les bénéficiaires de l'aide sociale sortent de manière définitive de ce système de soutien. Pour y arriver différentes mesures, ainsi que des lois comme celle sur l'intégration et l'aide sociale sont mises en place pour donner des lignes directrices. Cette loi « *basée sur le principe de la solidarité a pour buts le renforcement de la cohésion sociale, la prévention de l'exclusion et la coordination de l'action sociale dans le canton* » (LIAS, art.1, 1996).

Pour commencer, le contrat d'insertion sociale et professionnelle signé par une personne touchant des prestations de l'aide sociale, tente de déterminer son aptitude au travail et ses capacités de formation grâce à une évaluation (LIAS, art.11, 19bis al.4 et al.5, 1996).

« Le contrat d'insertion sociale est un contrat moral portant sur une activité de développement personnel, de formation individuelle ou d'amélioration de la situation sociale. Il est pensé comme un moyen permettant la réinsertion sociale et la réduction, voire l'élimination d'éventuels obstacles à une réinsertion professionnelle. Pour ce faire, l'usager s'engage à participer à une activité d'utilité publique, à entreprendre une démarche de formation ou à prendre part à une mesure thérapeutique ou de développement personnel » (Service de l'action sociale, 2016, p.39)

Pour y arriver, les services sociaux devraient proposer en premier lieu des mesures de réinsertion. Il peut s'agir entre autre de cours, de formations, d'allocations de formation ou d'initiation au travail, des semestres de motivation ou encore des stages. Si ces mesures ne sont pas suffisantes, alors une prestation financière à proprement parler peut être envisagée. Contrairement à l'aide sociale, les mesures de réinsertion ne sont pas remboursables. L'insertion fait donc partie intégrante des préoccupations de l'aide sociale.

2.2. Insertion sociale et professionnelle

Selon Denis Castra (2003), la notion d'insertion reste mal définie, en partie car elle peut autant signifier un processus que le résultat de ce même processus. Le processus comprend toutes les démarches faites pour arriver au résultat qui, lui, consiste à participer à la vie sociale et professionnelle de manière conforme à ce qui est attendu par la société dans laquelle la personne se trouve.

2.2.1. Insertion professionnelle

Denis Castra (2003) tente de différencier l'insertion professionnelle de l'insertion sociale. Lorsqu'on parle de la dimension professionnelle, on peut alors le rattacher au terme d'intégration et l'opposer au terme d'exclusion.

« Ces deux termes, dans leur usage courant, semblent donc adossés à une représentation de la société comme clivée, traversée par une fracture séparant les

in et les out, ces derniers caractérisés par leur non insertion sur le marché du travail et une position de marginalité par rapport à la vie socioéconomique » (Castra, 2003, p.9).

L'insertion est, en tout cas dans les pays occidentaux, la référence centrale pour lutter contre la pauvreté (Martine Zwick Monney, 2016). Une personne sans emploi doit regagner le marché du travail au plus vite. La raison première donnée à cette exigence est qu'une intégration professionnelle permet aux individus de retrouver leur autonomie, mais derrière se cache une autre réalité tout aussi importante. La société a besoin que chacun soit actif afin d'assurer la pérennité du système socioéconomique.

Un article paru dans une revue psychiatrique fait également un lien entre le risque de pauvreté et l'insertion professionnelle. Il prétend que « *les jeunes inactifs (ni en emploi ni en formation) sont à risque de précarisation sociale durable et de mauvaise santé* » (Masson, 2017, cité par Besse *et al.*, 2018, p.89). Le but des travailleurs sociaux est, justement, d'aider les bénéficiaires de prestations sociales à se réinsérer sur le long terme pour éviter qu'ils ne doivent, dans le futur, à nouveau faire appel à des aides. Les difficultés rencontrées pour trouver du travail rendent les personnes plus vulnérables car :

« La confiance est liée à l'estime de soi et au sentiment d'efficacité personnelle : les personnes ayant un haut taux de confiance anticipent qu'elles pourront résoudre les problèmes avec succès, répondre aux situations stressantes et gérer les divers défis de la vie professionnelle » (Savickas *et al.*, 2009, cité par Besse *et al.* 2018, p.90).

Le manque de confiance en soi peut avoir une influence néfaste lors de la rencontre avec un futur potentiel employeur car une personne qui ne pense pas avoir les compétences pour obtenir le poste ne saura pas mettre en avant ses qualités. C'est alors un cercle vicieux qui se met en place car avec une absence de revenus, les risques de devoir faire appel aux services sociaux augmentent. Le fait de devoir demander de l'aide à des institutions sociales contribue encore à faire baisser l'estime que ces personnes ont d'elles-mêmes et le risque d'isolement augmente.

Par conséquent, personne n'est à l'abri de l'exclusion. Enormément d'éléments sont à prendre en compte dans l'insertion professionnelle, comme par exemple la concurrence dans la profession ou la situation économique du pays. En effet, même les personnes formées ne sont de loin pas assurées de trouver un emploi ou de le garder.

« En dépit de succès incontestables et mesurables en termes de progression du nombre d'individus diplômés ou dotés de certifications professionnelles, force est de constater les échecs en matière d'accès à l'emploi de tous les jeunes » (Bédoué, 2015, p.38).

Les jeunes sont les plus préférentiels car la stabilité professionnelle se met généralement en place de manière progressive. En effet, le processus est rendu très complexe par la multitude de facteurs l'influençant. Il ne faut par contre pas non plus négliger les personnes de plus de 50 ans qui ont de plus en plus de peine à se réinsérer professionnellement. Ces difficultés sont régulièrement expliquées par le fait que ces personnes coûtent plus cher à l'employeur, en partie, à cause de l'augmentation des cotisations à la Prévoyance Professionnelle (PP) que celui-ci doit payer pour moitié. Ces personnes sont également plus exposées au risque d'exclusion sociale car dans notre société le terme de réussite professionnelle est souvent abordé comme finalité d'une bonne insertion. Celle-ci peut :

« Être considérée comme l'aboutissement de ce processus et fait également l'objet de choix conventionnels. Réussir professionnellement c'est, par exemple, obtenir rapidement un emploi stable, correspondant à ses compétences professionnelles, dont on tire un revenu élevé et une forte satisfaction » (Béduwé, 2015, p.39).

Or, une partie de la société aura beaucoup de difficultés à atteindre cet idéal car comme le dit Isabelle Astier (2007) :

« Deux populations sont distinguées : d'un côté des ayants droit, productifs et capables d'entrer dans les dispositifs contributifs et de l'autre, des groupes d'inemployables, condamnés à subsister de la solidarité fiscale » (Astier, 2007, p.2).

Comme abordé précédemment, certains groupes de personnes, comme les jeunes et les personnes de plus de 50 ans, sont confrontés à des difficultés pour trouver un emploi, ce qui les poussent parfois à faire appel à l'aide sociale. D'autres catégories moins détaillées jusque-là sont aussi bien présentes à l'aide sociale. Parmi ces personnes, il existe plusieurs problématiques. Tout d'abord, certaines d'entre elles sont inemployables, de manière définitive ou temporaire, ce qui aura une influence sur l'accompagnement. Plusieurs raisons peuvent expliquer que certains bénéficiaires ne soient pas réinsérables. Il peut s'agir, d'un manque de formation ou d'expérience professionnelle, de lacunes dans l'apprentissage de la langue française ou encore de problèmes de santé non reconnus par l'assurance invalidité. Il ne faut pas non plus oublier les familles monoparentales où l'un des parents n'a pas la possibilité de travailler car il doit élever des enfants. Ces cas concernent particulièrement les femmes. De plus, même les personnes qui devraient être employables sont souvent préteritées dans les recherches d'emploi. La concurrence est rude et les employeurs préfèrent la majeure partie du temps engager une personne ne bénéficiant pas de l'aide sociale car celle-ci fait encore peur. Une idée très présente dans l'imaginaire collectif consiste à dire que si une personne se retrouve dans une telle situation de détresse, elle a forcément dû y contribuer par un manque d'investissement. Les employeurs privilégient des personnes immédiatement aptes à l'emploi et sont donc plus réticents à donner une chance à des personnes ayant besoin d'un suivi ou d'une formation complémentaire car ils cherchent à minimiser les risques (Berclaz, 2010). Il existe une dernière catégorie de personnes qui travaillent mais se retrouvent tout de même à l'aide sociale car leur revenu n'est pas suffisant pour subvenir aux besoins de leur famille. Ces cas ne sont pas isolés, d'ailleurs un nom leur a été donné : les working poors. Ces personnes sont souvent confrontées à des « handicaps » similaires à ceux cités précédemment qui font qu'ils auront énormément de peine à se sortir de ces emplois précaires.

D'ailleurs, comme le laisse entendre Martine Zwick Monney (2016), la société n'est pas prête à accepter que certaines personnes ne sont pas employables et ne participeront jamais à la vie collective. Cette réalité est rendue la plus invisible possible car admettre ces échecs fragiliseraient le postulat selon lequel « chaque personne est insérable ». Cela demanderait alors que les intervenants sociaux adaptent leur pratique avec ces « exclus », mais les personnes qui n'arrivent pas à se réinsérer sur le long terme remettent en doute le fonctionnement et l'efficacité des systèmes sociaux actuellement mis en place. Cette problématique est également présente lorsque l'on parle d'insertion sociale.

2.2.2. Insertion sociale

Dans chaque société, il y a un grand nombre de normes. Celles-ci vont contribuer à classer les personnes. Pour s'intégrer, il faut les respecter et se familiariser avec la culture du lieu de

vie. En Suisse, un des éléments importants est la réussite professionnelle et l'indépendance financière. Une personne qui est à l'aide sociale sera jugée, consciemment ou inconsciemment, car elle ne colle pas à une des normes. Isabelle Astier (2007) disait même dans un de ses ouvrages que « *l'autonomie est devenue une norme sociale* » (Astier, 2007, p.15).

Chaque individu a besoin d'être reconnu dans ce qu'il fait et surtout pour ce qu'il est, c'est pourquoi l'insertion sociale est indispensable. L'être humain est un être sociable et social, mais qui catégorise beaucoup. Durant longtemps, « l'identité prenait appui sur des catégories sociales que tout le monde tenait pour acquises » (Astier, 2007, p.15-16). Aujourd'hui, ce n'est plus le cas, n'importe qui peut du jour au lendemain se retrouver dans une situation précaire. Selon Isabelle Astier (2007), un des objectifs que cherchent à atteindre les professionnels qui promeuvent l'insertion sociale est de restaurer la confiance en soi. Or, elle ne peut apparemment pas s'améliorer tant que la personne n'est pas insérée professionnellement et socialement puisque si l'on suit son raisonnement, celles-ci vont de pair. En effet, l'autonomie se gagne principalement grâce à un emploi et un revenu décent. Cette autonomie fait partie des normes de la société et pour être intégré socialement à celle-ci, il faut les suivre.

Par contre, il ne faut pas oublier le fait que l'individu doit s'adapter à la société dans laquelle il vit, mais que celle-ci doit également s'adapter à toutes sortes d'évolution comme par exemple scientifiques, idéologiques, politiques ou encore économiques, ce qui a pour conséquence de modifier régulièrement les normes et valeurs de référence. Tous ces changements sont très importants afin de conserver une certaine cohésion au sein de la population. D'ailleurs, comme l'expliquent Martine Zwick Monney et Carolyne Grimard (2015), de nombreux sociologues évoquent des changements au sein de la société actuelle, « *la cohérence homogène cèderait le pas à une reconnaissance de l'altérité et des subjectivités* » (Zwick Monney & Grimard, 2015, p.49). Les normes ne sont donc pas figées. Une norme ou une valeur importante aujourd'hui ne le sera peut-être plus demain.

Ces auteurs parlent également de la vulnérabilité à laquelle peut mener un manque d'insertion. Celle-ci peut être due aux conditions de vie des personnes et au contexte dans lequel elles évoluent. L'implication de l'environnement dans le processus d'insertion ou d'exclusion sociale doit alors être appréhendée de manière systémique, d'autant plus qu'il est important :

« De responsabiliser la société en rappelant que les difficultés d'intégration (en terme de salariat, d'habitat, des liens personnels ou communautaires, de citoyenneté, etc.) rencontrés par les individus ne peuvent être uniquement imputés à leurs caractéristiques personnelles, mais sont également à chercher dans l'environnement social » (Zwick Monney & Grimard, 2015, p.51).

En revanche, chaque individu ne doit pas utiliser uniquement cette conception pour se déresponsabiliser de sa situation. Il est important qu'il y mette également du sien dans une perspective de collaboration et de co-construction des solutions. Le but est d'atteindre une certaine autonomisation afin que les personnes soient capables d'aller au bout de leurs projets sur le long terme car elles sont tenues par une double responsabilité. La société est de moins en moins construite par des repères communs, mais elle attend de l'individu « *d'être responsable de soi tout en étant capable de comprendre et de maîtriser une vie en société* » (Zwick Monney, 2016, p.3). L'accompagnement ne cesse d'évoluer, il est d'ailleurs omniprésent dans la pratique des assistants sociaux. Il est donc important de le définir.

2.3. Accompagnement

Le terme d'accompagnement est plutôt flou. Il n'est pas toujours facile de déterminer où se situent les limites, d'autant plus qu'il est applicable à toutes les professions et à tous les domaines de la vie. Selon Maela Paul (2009), docteure en sciences de l'éducation :

« On perçoit qu'on ne saurait réduire l'accompagnement à un mode uniforme, qu'il désigne tant une fonction qu'une posture, renvoyant à une relation et à une démarche qui, pour être spécifiques, n'en sont pas moins vouées à devoir s'adapter à chaque contexte et chaque matrice relationnelle » (Paul, 2009, p.13).

2.3.1. De l'assistance à l'accompagnement, une évolution de l'intervention sociale

L'accompagnement dans le travail social, contrairement à d'autres domaines est considéré comme un acte professionnel, ce qui demande une formation en amont. Pour la rendre légitime, des normes et des règles sont à respecter pour agir convenablement et surtout pour amener une cohérence à la pratique. Par contre, comme l'explique Maela Paul (2009), ces notions ont beaucoup évolué dans le temps. Le but est d'adopter les techniques les plus satisfaisantes afin de s'assurer qu'elles s'adaptent et soient en accord avec les valeurs que prône la société dans une période définie.

D'ailleurs, la notion d'accompagnement est seulement apparue vers 1985 (Paul, 2009). Avant cela, d'autres termes étaient utilisés pour parler de l'intervention sociale. Au 19^{ème} siècle, on parlait d'assistance. En effet, à cette époque, l'église portait assistance aux personnes dans le besoin et n'avait donc pas de formations spécifiques dans le domaine du social. Durant le 20^{ème} siècle, de nombreux réajustements ont été faits avant d'en arriver à un principe d'accompagnement. Au départ, la société cherchait à protéger les personnes vulnérables, puis à les suivre, ce qui laisse entendre que celles-ci n'étaient pas aptes à prendre des décisions par elles-mêmes. Cette vision instaure une hiérarchie puisque le travailleur social a pour mission de contrôler. Un peu plus tard, on a alors parlé de prise en charge, ce qui implique une gestion des besoins supposés de la personne et qui, par conséquent, n'est que très peu individualisée. Chacun des termes employés jusque-là était trop limité et non exhaustif. La société a alors repensé ces appellations pour en revenir à un terme beaucoup plus général qui est l'intervention. Aujourd'hui, on parle surtout d'accompagnement. Cette notion met l'accent sur l'implication du bénéficiaire dans la relation, le but étant de pousser l'aidé à devenir acteur de sa situation et non plus de subir les décisions prises à sa place pour son intérêt supposé.

2.3.2. Accompagnement en travail social aujourd'hui

Les changements de définition et de fonctions de l'intervention sociale sont dus à la vision que les populations se font de ce travail en fonction des époques et des exigences de la société. Ils déterminent aussi le lien avec le bénéficiaire et c'est d'ailleurs celui-ci qui est mis en avant actuellement. La question est maintenant de savoir si la relation n'est pas biaisée puisque les professionnels sont payés pour s'investir dans celle-ci. Maela Paul (2009) répond en partie à cela en expliquant que ces liens aussi asymétriques soient-ils à cause de la hiérarchie, voulue ou non, imposés par la fonction, est une posture qui est prise par le professionnel pour se protéger.

D'ailleurs, « *offrir à l'accompagné la reconnaissance d'une identité semblable, suspendre provisoirement l'asymétrie afin de produire une reconnaissance de la personne comme sujet, porte le risque de sacrifier tout ou une partie des éléments différenciateurs qui définissent la position professionnelle et de provoquer ce retour à la similitude conduisant à la confusion des places* » (Fustier, 2000, cité par Paul, 2009, p.20).

Une inégalité imposée par la fonction demeure donc inévitable, le plus important est d'en être conscient et d'ajuster sa pratique en conséquence. Elle permet de poser un cadre et de garder un certain équilibre dans la relation. Cependant, la personne demandant de l'aide doit être considérée comme un individu à part entière avec ses ressources et ses compétences.

Dans les théories sur l'accompagnement, la notion de développement du pouvoir d'agir ou *empowerment* revient d'ailleurs à de nombreuses reprises et va dans ce sens. Yann Le Bossé (2003) en donne une définition assez complète. *L'empowerment* dépend de la possibilité de chacun à utiliser ses ressources pour influencer la situation et encore plus important, de sa volonté de changement. De plus, un changement doit s'adapter à la personne, mais aussi à l'environnement dans lequel elle évolue. La personne concernée doit pouvoir s'approprier le changement en lui donnant la définition qu'elle désire afin de prendre la bonne direction. Le but étant qu'elle se rende compte qu'elle détient le pouvoir sur sa vie et est donc apte à gérer ou à surmonter la situation dans laquelle elle se trouve. En conclusion, avec cette théorie, il faut accepter de prendre la personne là où elle se trouve, avec ses compétences, ses ressources et ses limites, tout en acceptant que des éléments qui peuvent nous paraître importants et problématiques dans sa situation, ne le sont pas forcément pour elle à un moment précis de sa vie.

D'ailleurs, Maela Paul (2009) rappelle qu'il ne faut pas oublier de considérer le bénéficiaire et reconnaître ses capacités car le fait qu'il soit « *impliqué dans la relation, l'accompagnement incite l'accompagné à passer d'une position de prise en charge à celle de sujet-acteur* » (Paul, 2009, p.17). Notre société valorise l'implication car elle part du principe que pour que l'action entreprise avec des professionnels ait un impact sur le long terme, il faut travailler avec la personne afin qu'elle acquiert des compétences et mobilise ses ressources pour trouver sa propre solution. Actuellement, on considère que la situation de chacun peut évoluer. Le but est donc de pousser les gens à agir en se responsabilisant. Cela a aussi comme bénéfice d'améliorer l'image que la personne a d'elle-même car elle se sentira capable d'accomplir quelque chose. C'est d'ailleurs dans ce sens que va la conception de Maela Paul (2009) lorsqu'elle affirme que les professionnels élaborent :

« *« une grammaire d'intervention » adéquate, reposant sur des valeurs d'équité plutôt que d'égalité, qui contribue à restaurer la confiance en soi (premier objectif affiché), le respect et l'estime de soi, en étant au plus près des usagers* » (Paul, 2009, p.21).

2.3.3. Fonctions de l'accompagnement social

Différentes fonctions sont attribuées à l'accompagnement social avec pour objectif de rendre la personne actrice de son avenir. Jacques Danancier en donne deux, celle thérapeutique et celle d'apprenante. L'action thérapeutique concerne « *l'interaction de l'individu avec l'autre et a pour champ l'individualisation* », alors que l'apprentissage vise « *l'interaction de l'individu avec les situations conçues dans une perspective éducative et son champ est celui des compétences générales liées à l'autonomisation* » (Danancier, 1999, cité par Paul, 2009,

p.19). Cette conception repose sur plusieurs hypothèses, dont celle que l'accompagnement est dirigé vers un futur modifiable par une personne en mouvement et qui a la possibilité de progresser.

Chaque situation est unique et deux personnes rencontrant les mêmes difficultés ne pourront pas être accompagnées de la même manière car la solution, ou du moins les ressources pour y arriver, ne seront pas similaires. C'est pour cette raison qu'il est important de prendre le temps de connaître la personne en face pour mobiliser les compétences qui lui sont propres. Une stratégie pourra fonctionner avec une personne et pas avec une autre car la réussite dépend de nombreux facteurs. Une insertion professionnelle ou sociale, un réseau, une formation, une expérience de vie peuvent en être des exemples. La mission d'un travailleur social n'est donc pas de se focaliser uniquement sur la problématique amenée par l'usager, mais bien de comprendre le contexte et l'environnement dans lesquels ils vivent pour arriver à un accompagnement individualisé. D'autant plus que, selon le code de déontologie du travail social en Suisse :

« Tous les êtres humains ont droit à la satisfaction de leurs besoins existentiels, au respect de leur intégrité personnelle et à leur intégration dans un environnement social » (Beck et al., 2010, p.6).

D'ailleurs, la prise en compte du contexte et de l'environnement devient d'autant plus importante lorsque l'on parle de personnes bénéficiant de l'aide sociale car celles-ci cumulent souvent les difficultés. Leur fournir uniquement une aide financière ne fera pas disparaître la ou les raisons pour lesquelles elles se trouvent dans une situation précaire.

« Le travail social est une contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales » (Beck et al., 2010, p.6).

Le but de celui-ci est de fournir ou développer avec le bénéficiaire des solutions à leurs problèmes en encourageant des changements chez eux pour aboutir vers une plus grande autonomie.

Selon le code de déontologie (Beck et al., 2010), le travail social a trois missions principales qui consistent premièrement à s'adapter au double mandat qui lui est attribué d'une part par le bénéficiaire et d'autre part par la société. Deuxièmement, le travailleur social doit être en mesure de répondre aux demandes explicites des mandants, mais aussi et surtout à leurs demandes implicites. Pour finir, le professionnel doit remplir ces missions tout en s'adaptant aux principes des droits humains et de la justice sociale, ce qui mène régulièrement à des conflits car il n'est pas toujours aisé de les concilier. Il est alors nécessaire que le travailleur social remette régulièrement en question sa pratique et qu'il soit en mesure de défendre ses décisions en fonction de ses convictions car il est souvent confronté à des dilemmes dans l'accompagnement proposé aux bénéficiaires.

2.4. Notion de préjugé

Ces dilemmes ne sont de loin pas les seuls obstacles rencontrés par les assistants sociaux. En effet, comme le montrent les statistiques, l'aide sociale ne représente qu'une infime partie des coûts sociaux, pourtant une stigmatisation des personnes y ayant recours reste fréquente car elles ne répondent pas à la norme d'autonomie. Les professionnels doivent donc

accompagner les bénéficiaires de l'aide sociale en essayant tant bien que mal de lutter contre les préjugés négatifs qui leurs sont associés. Un préjugé correspond à un :

« Jugement sur quelqu'un, quelque chose, qui est formé à l'avance selon certains critères personnels et qui oriente en bien ou en mal les dispositions d'esprit à l'égard de cette personne, de cette chose » (Larousse, 2018).

Les préjugés évoluent selon les circonstances et le contexte social (Guimond *et al.*, 2018), ainsi, une augmentation soudaine de certains préjugés peut apparaître au sein d'une même population. Actuellement, les politiques publiques poussent à l'économie. Il n'est donc pas étonnant que la société cherche des coupables auprès des personnes exclues du système de travail suisse et qui, de ce fait, ne participent pas à l'enrichissement de celui-ci. Même si l'aide sociale ne dépend pas de la Confédération, mais des cantons, les mêmes inquiétudes sont présentes dans chacun d'entre eux. Seul le degré de préjugés peut se modifier selon la tendance politique en vigueur. Finalement, *« les préjugés organisent les conduites et la communication entre les groupes sociaux et alimentent les peurs »* (Darwane, 2007, p.106).

En effet, nous sommes formatés depuis notre naissance à juger les gens en fonction de leur lieu de naissance, de leur réseau ou de leur statut social. Ces préjugés sont ancrés et enferment les gens dans des catégories qui n'ont pas lieu d'être. Malgré tout, il est difficile de s'en défaire. Nous avons tous les mêmes réflexes et souvent, les premières questions émergeant lors d'une nouvelle rencontre sont de savoir ce que la personne en face de nous fait dans la vie et d'où elle vient. Comme le montre Saïd Darwane, une étude menée par le Centre d'études et de recherche sur les qualifications (CEREQ) prouve :

« que la situation sociale joue un rôle dans les métiers occupés, que le capital social hérité des parents facilite en particulier l'accès aux professions où les réseaux relationnels jouent un rôle essentiel » (Darwane, 2007, p.104)

Il prétend également que les lois, les politiques d'insertion, d'emploi ainsi que les formations et mesures spécifiques mises en place ne suffisent pas à supprimer la discrimination dans le marché de l'emploi. Par contre, il ne faut pas négliger leur utilité car ces mesures restent indispensables pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle. Les assistants sociaux doivent donc travailler les aspects sur lesquels ils ont une influence, en faisant ressortir les ressources et les opportunités que peut représenter la personne pour l'entreprise afin de faire changer sa vision des bénéficiaires de l'aide sociale.

« L'objectif est de libérer chaque individu des conséquences des préjugés, des stéréotypes et des représentations auxquels l'expose sa différence visible » (Darwane, 2007, p.105).

Pour lutter efficacement contre ces inégalités, une sensibilisation de la part des assistants sociaux doit être faite car une mobilisation de l'ensemble des acteurs est nécessaire.

Au final, de nombreuses problématiques sont rencontrées dans l'accompagnement vers l'insertion des personnes à l'aide sociale. En effet, l'assistant social doit jongler entre les attentes de la société, de l'État et du bénéficiaire, tout en luttant contre les préjugés pouvant freiner l'insertion de ce dernier.

3. Problématique et question de recherche

Comme le montre le cadre théorique, de plus en plus de personnes en Suisse font appel à l'aide sociale. Au départ, elle devait être une alternative provisoire pour permettre aux personnes en difficultés financières de subvenir à leurs besoins en attendant de trouver une autre solution. Avec le recul, nous pouvons nous rendre compte que l'aide sociale n'a pas disparue, bien au contraire. Elle ne se présente donc pas forcément comme la solution parfaite, mais elle est, selon le principe de subsidiarité, « l'ultime filet de la sécurité sociale », ce qui signifie qu'aucune autre aide de la part de la protection sociale n'est possible.

L'aide sociale propose tout de même des mesures d'insertion socioprofessionnelle qui devraient avoir pour objectif d'aider ces personnes à sortir rapidement de ce système. Malheureusement, la réalité est souvent autre, à croire que le simple fait d'avoir dû faire appel à cette « solution de secours » les classe dans une catégorie de personnes non employables, indignes de confiance et mal vues par la société. Les bénéficiaires de l'aide sociale n'ont souvent pas de formation, mais il arrive aussi régulièrement que de jeunes diplômés ne trouvent pas d'emploi par manque d'expérience ou alors que des personnes de plus de 50 ans ne soient plus engagées car elles coûtent plus cher à un patron. Ces constatations sont bien la preuve qu'il n'y a pas de profil-type et que chacun peut un jour ou l'autre se retrouver dans une situation de pauvreté, même s'il existe tout de même des facteurs de risque.

Avoir recours à l'aide sociale a pour conséquence une insertion problématique. En effet, comme montré plus haut, chaque personne va être jugée positivement ou négativement suivant certains critères que la société juge importants. La valorisation de critères comme le réseau social, la réussite professionnelle et l'autonomie financière (Astier, 2007), ont pour conséquence d'augmenter la discrimination dans le milieu de l'insertion socioprofessionnelle. D'ailleurs, Xavier Molénat (2013) reprend la théorie de Bourdieu montrant que les positions des personnes au sein de la société ne sont pas égales. En effet, le capital économique n'est pas à considérer comme un élément significatif de l'insertion de manière isolée. Il faut également prendre en compte le capital social et culturel et tout le monde ne naît pas égal car la précarité sociale et/ou économique se transmet souvent de générations en générations. Ce phénomène, souvent inconscient, peut avoir pour conséquence de pousser le reste de la population à croire que ces personnes ne font pas d'effort pour inverser cette tendance.

De plus, l'insertion professionnelle et l'insertion sociale vont de pair. Un manque d'insertion professionnelle peut mener à une exclusion sociale car le fait d'avoir un emploi satisfaisant fait partie des normes imposées par la société. À l'inverse, l'exclusion sociale peut mener à l'exclusion professionnelle par manque de réseau. C'est sur ces éléments que tentent d'agir les professionnels dans les CMS.

Leurs méthodes d'intervention ont évolué avec les années, faisant passer l'utilisateur d'un statut d'assisté à un statut d'acteur. Actuellement, elle se focalise sur l'accompagnement. Leur objectif est de rendre ces personnes autonomes sur le long terme afin de les sortir définitivement d'un système défaillant. Cristina De Robertis (2014) parle, dans un avant-propos d'un rapport du Conseil supérieur du travail social, « d'intervention sociale d'aide à la personne », abrégé ISAP. Cette méthode a pour but de favoriser une implication de l'aidé car c'est lui qui demande et qui accepte l'intervention du travailleur social. C'est alors une collaboration entre eux qui va se mettre en place afin d'améliorer ou de transformer sa situation.

En conséquence, la question de recherche se pose en ces termes :

Comment les AS, dans l'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale, prennent-ils en compte les préjugés attribués à ces derniers ?

3.1. Hypothèses de recherche

1. Dans l'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide sociale en vue de leur insertion socioprofessionnelle, les assistants sociaux sont confrontés aux préjugés subis par ceux-ci.

Suite aux recherches effectuées dans le cadre théorique, il est apparu que les personnes au bénéfice de l'aide sociale ont beaucoup plus de difficultés à se réinsérer sur le marché du travail. De plus, des statistiques montrent que certains groupes de personnes sont plus exposés à la précarité et à l'exclusion. Nous pouvons alors nous demander si celles-ci ne subissent pas des préjugés de la part du reste de la population. Certains auteurs, comme Bourdieu, cité dans un article par Xavier Molénat (2013), auraient tendance à appuyer cette hypothèse. En effet, il explique par exemple qu'il existe une reproduction des inégalités, ce qui a pour effet de classer les personnes dès leur naissance selon leur statut et leurs rôles au sein de la société. La façon de vivre des classes « dominantes » est jugée comme la norme. Puisque la réussite professionnelle représente actuellement la norme, les personnes au bénéfice de l'aide sociale sont considérées comme marginales. Les employeurs auraient, selon Michel Berclaz (2010), également certaines appréhensions les concernant. De plus, afin de s'adapter aux exigences politiques cherchant continuellement à économiser dans le domaine du social, la population cherche les coupables des trous budgétaires auprès des personnes non autonomes financièrement. Ce sont autant d'éléments qui peuvent laisser penser que des préjugés sont bel et bien présents lorsqu'il est question d'insérer des bénéficiaires de l'aide sociale et que ceux-ci peuvent constituer un frein.

2. La gestion de ces préjugés par les assistants sociaux ne va pas de soi. Au contraire, elle représente une réelle source de difficultés pour l'accompagnement proposé dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle.

Puisque le taux de personnes à l'aide sociale ne diminue pas, on peut se demander quelles en sont les causes et si les assistants sociaux rencontrent des difficultés lors de leur accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle. Il s'agirait donc, par exemple de déterminer si celles-ci sont sources de tensions ou encore de quelle manière elles se manifestent et auprès de qui. La vision selon laquelle les assistants sociaux doivent tenir compte de l'image renvoyée par les bénéficiaires de l'aide sociale lors de l'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle reste une supposition. Des statistiques de l'OFAS (2017) montrent que certains profils de personnes trouvent plus difficilement un travail en fonction de caractéristiques bien spécifiques comme l'âge, l'expérience professionnelle ou encore la santé physique et mentale. Pourtant, les assistants sociaux doivent accompagner chaque personne à l'aide sociale, quel que soit son profil et son parcours. Finalement, ont-ils le droit de considérer que certaines personnes ne sont pas réinsérables ou doivent-ils gérer ces préjugés en les voyant comme un défi faisant partie intégrante de leur travail ?

3. Pour surmonter ces difficultés et prendre en compte les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale, les professionnels développent des stratégies d'accompagnement spécifiques.

Puisque l'accompagnement est une mission importante d'un travailleur social, des stratégies sont forcément mises en place afin de contrer d'éventuels préjugés et arriver, malgré les freins rencontrés, à insérer les bénéficiaires de l'aide sociale. Quels sont les outils concrets qu'utilisent les assistants sociaux ? Il pourrait s'agir, par exemple, d'un travail sur la confiance en soi ou un travail de préparation aux entretiens. Certains savoir-être ou savoir-faire spécifiques sont-ils valorisés ? Peut-être que certaines professions sont également plus faciles d'accès que d'autres et que les assistants sociaux favorisent alors la réinsertion dans celles-ci. L'objectif est finalement de déterminer les ressources à disposition des professionnels pour faire face aux difficultés rencontrées lors de l'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale vers l'insertion socioprofessionnelle.

4. Méthodologie

Suite à cette première partie, basée sur des concepts théoriques permettant de mieux comprendre et cerner le sujet traité, la méthodologie intervient pour expliciter la démarche empirique menée. Cette méthodologie va définir le terrain d'enquête, le public cible, les méthodes de travail, ainsi que les précautions éthiques inhérentes à ce type de recherche.

4.1. Terrain et public

Ce travail de bachelor a pour objectif de comprendre comment les travailleurs sociaux accompagnent des personnes à l'aide sociale dans l'insertion socioprofessionnelle malgré les préjugés subis. Le terrain d'enquête est donc focalisé sur des CMS et tout particulièrement dans la partie francophone du canton du Valais. Afin de se concentrer sur une vision de la problématique, cette recherche a été ciblée sur des professionnels et non des usagers, bien que leur avis soit certainement très intéressant. Puisque le Valais est un canton assez rural, des assistantes sociales travaillant dans des CMS de vallées ou de villages ont également été interrogées. Cette démarche a pour visée d'observer si les approches et les défis sont différents suivant que le CMS se trouve dans une ville ou dans une région plus isolée.

Au final, cinq assistantes sociales ont été interrogées. Puisque les femmes sont davantage représentées dans cette profession, elles se devaient de rester majoritaires afin de respecter au mieux la réalité du terrain. Le nombre d'années d'expérience importe peu. La seule exigence est que ces personnes soient diplômées d'une haute école spécialisée en travail social. Finalement, puisque certains CMS collaborent désormais avec des coordinateurs en insertion professionnelle, un job coach, n'ayant pas une formation d'assistant social, a également été interrogé. Le but n'était en aucun cas de décrédibiliser les assistants sociaux. Il s'agissait plutôt de comprendre l'organisation au sein de ces structures et ses attentes vis-à-vis de ses collègues assistants sociaux. De plus, étant le seul homme interrogé, il peut amener une vision différente. En effet, il peut être intéressant d'analyser si l'approche et l'appréhension d'une situation peuvent différer en fonction du sexe² de la personne ou non. Son entretien a, par contre, été analysé séparément.

Les profils des personnes interrogées sont les suivants :

Figure 5 : Tableau récapitulatif du profil des personnes interrogées

Entretien N°	Formation	Fonction	Années d'expérience	Sexe	Année de naissance
1	Bachelor HES	Assistante sociale	7 ans	Féminin	1985
2	Bachelor HES et CAS en psychiatrie	Assistante sociale	6 ans	Féminin	1990
3	Bachelor HES	Assistante sociale	1 an et demi	Féminin	1982

² Il est évident qu'une généralisation n'est pas envisageable à partir d'un seul entretien.

4	Bachelor HES, formation complémentaire en médiation et politiques sociales	Assistante sociale	20 ans	Féminin	1965
5	Bachelor HES (travail social et animation)	Assistante sociale	12 ans	Féminin	1970

Formation	Fonction	Années d'expérience	Sexe	Année de naissance
Job coach	Coordinateur en insertion professionnelle	4 ans	Masculin	1976

4.2. Méthode et outils

Dans son manuel d'initiation à la recherche en travail social, Pascal Lièvre (2006) dit que :

« Le projet scientifique d'une discipline comme la recherche en travail social est de produire un savoir pour concevoir et mettre en œuvre une action sociale » (Lièvre, 2006, p.8).

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire d'utiliser la recherche professionnelle qui doit contenir une dimension psychologique, sociologique et économique. Afin de respecter les règles concernant la recherche en travail social, la méthode hypothético-déductive a été utilisée. Celle-ci demande à ce que différentes étapes soient respectées. En effet, une question de départ doit être posée. Dans ce travail, il s'agit de comprendre comment les assistants sociaux arrivent à gérer les préjugés dans l'accompagnement des personnes à l'aide sociale vers l'insertion socioprofessionnelle. Ensuite, différentes hypothèses sont émises. Il s'agit, enfin, de les vérifier à l'aide de faits concrets.

Dans ce travail, ce sont d'abord des pratiques professionnelles qui sont explorées. L'approche qualitative est donc privilégiée dans l'enquête. Les données qualitatives signifient que l'on se base sur des variables mesurées grâce à des mots, des proportions ou encore des échelles ordinales (Lièvre, 2006). La démarche qualitative permet donc de saisir le sens que les acteurs interrogés donnent à leurs pratiques.

4.2.1. Types d'entretiens

Afin de comprendre au mieux les pratiques des assistants sociaux, plusieurs entretiens semi-directifs ont été menés afin de permettre des discussions plus ouvertes avec l'échantillon de personnes sélectionnées. Un entretien semi-directif donne une direction à l'entretien, tout en laissant une certaine liberté de réponse. L'objectif est surtout de laisser aux personnes interrogées la possibilité d'aller plus en profondeur dans leur réflexion afin d'en apprendre davantage. Ces entretiens sont introduits grâce à des questions ouvertes qui permettent de mettre à l'aise la personne afin qu'elle puisse s'exprimer librement et de manière plus large, sans être trop orientée. Ensuite, viennent les questions semi-ouvertes qui ont pour objectif

d'approfondir certains points selon le but visé par l'entretien. Elles permettent aussi de recentrer la discussion. Pour finir, et afin de vérifier et d'objectiver les informations récoltées quelques questions fermées sont nécessaires. Toutes ces questions sont préparées au préalable dans un guide d'entretien (Lièvre, 2006).

4.2.2. Construction du guide d'entretien

Le guide d'entretien³ de ce travail est composé de trois parties générales. Tout d'abord, une introduction qui permet à la personne interrogée de parler de son travail avec les mots qui lui semblent les plus pertinents. Ensuite, arrive la partie principale qui traite des hypothèses et pour finir, la partie conclusive. Celle-ci propose de modifier ou de supprimer, dans un « monde idéal », tout ce que la personne désire afin de mieux gérer les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale lors de leur insertion socioprofessionnelle.

Intéressons-nous maintenant à la partie centrale de cette grille avec les hypothèses de recherche. Les hypothèses suivantes ont été posées :

- « *Dans l'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide sociale en vue de leur insertion socioprofessionnelle, les assistants sociaux sont confrontés aux préjugés subis par ceux-ci* ».

Différentes dimensions en sont alors sorties. Tout d'abord la perception des bénéficiaires de l'aide sociale, ensuite, l'image perçue et l'insertion socioprofessionnelle et, pour finir, la présence ou non de préjugés. Le but principal de ces premières questions est de vérifier si les assistants sociaux constatent que les bénéficiaires de l'aide sociale sont victimes de préjugés et si l'image qu'ils renvoient a, selon eux, une influence sur leur insertion.

- « *La gestion de ces préjugés par les assistants sociaux ne va pas de soi. Au contraire, elle représente une réelle source de difficultés pour l'accompagnement proposé dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle* ».

Les différentes thématiques qui en sont sorties sont : la prise en compte des préjugés par les assistants sociaux, les impacts sur l'accompagnement, la gestion des préjugés et les préjugés comme difficultés pour l'accompagnement. L'objectif est de comprendre dans quelle mesure les assistants sociaux tiennent compte et gèrent l'image renvoyée par les bénéficiaires de l'aide sociale dans l'accompagnement qu'ils proposent.

- « *Pour surmonter ces difficultés et prendre en compte les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale, les professionnels développent (ou du moins tentent de développer) des stratégies d'accompagnement spécifiques* ».

Avec cette hypothèse, ce sont les axes d'intervention, les stratégies mobilisées, les techniques et les outils qui sont explorés. Le but final étant d'avoir l'avis des professionnels sur la réussite ou non des modalités d'accompagnement mises en œuvre.

³ En annexe A, grille d'entretien complète à disposition.

4.3. Précautions éthiques

Pour ces entretiens, certaines règles éthiques se doivent d'être respectées. En effet, la liberté de participation est primordiale, chaque assistant social est dans son droit de refuser ou de mettre fin à un entretien à tout moment. L'anonymat est respecté, aucun nom n'apparaît dans ce travail de recherche. De plus, les données récoltées sont analysées de manière objective, aucun jugement n'est émis et celles-ci ne servent qu'à mener à terme ce travail de bachelor. Elles sont donc détruites au dépôt de celui-ci. Un enregistreur a facilité la retranscription et l'analyse des informations obtenues lors de ces échanges mais à aucun moment son utilisation n'a été imposée. L'ensemble de ces précautions a été rappelées au début de chaque entretien.

5. Analyse

La partie analytique a comme objectif premier de « faire parler » les données de témoins pour en dégager les principaux résultats. Elle met en perspective des éléments théoriques ressortis tout au long de ce travail de recherche avec des éléments significatifs issus de la pratique professionnelle de cinq assistantes sociales travaillant dans différents CMS de la région du Valais central. Elle rend compte de leurs expériences, de leurs avis et de leurs réflexions. Un coordinateur en insertion professionnelle a également accepté de participer à cette recherche afin d'éclaircir les raisons ayant mené le CMS concerné à engager un spécialiste de ce domaine.

5.1. Principes d'analyse

Les six entretiens menés dans des CMS du Valais romand ont été retranscrits dans leur quasi-totalité⁴. Même si certaines parties ont été raccourcies car la discussion s'éloignait du sujet de recherche, le but était tout de même de garder l'essentiel de la conversation.

La retranscription a été élaborée par hypothèses afin de faciliter la comparaison des informations. Lors de l'entretien lui-même, cette méthode a été respectée au mieux. Malgré tout, afin de ne pas sauter du « coq à l'âne », il est arrivé que des éléments concernant différentes hypothèses soient abordés en même temps. Certaines parties ont donc été réorganisées lors de la retranscription.

Ensuite, des mots-clés pour chaque entretien ont été relevés et notés en vrac dans un tableau⁵. Cette analyse locale avait pour but de faire ressortir les idées principales et surtout celles qui ont été jugées pertinentes pour ce travail de recherche. Une analyse locale signifie que chaque entretien a été analysé indépendamment des autres.

Dans un 2^{ème} temps, une analyse transversale a été faite en mettant en lien les informations récoltées dans les différents entretiens, afin de les comparer. Cette deuxième étape permet de tirer certaines tendances générales à partir des propos semblables identifiés dans plusieurs entretiens.

5.2. Organisation des données

Une première partie traitant de la question introductive posée à toutes les assistantes sociales permet d'avoir un aperçu de leur travail d'accompagnement dans son ensemble. Ensuite, cette vision de l'accompagnement sera complétée par trois hypothèses de recherches ciblées sur l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale.

Nous en avons profité pour mettre en lumière l'organisation d'un CMS dans lequel l'assistant social n'est pas le seul acteur de l'insertion. Ce n'est pas le sujet principal de ce travail mais nous trouvons intéressant de comprendre si cette organisation pouvait être une réponse à certaines difficultés rencontrées par les assistants sociaux durant leur accompagnement vers l'insertion professionnelle. Le coordinateur en insertion professionnel de cette structure a accepté de répondre à ces interrogations. Pour des raisons de confidentialité, les informations concernant son avis personnel n'ont pas été traitées. En effet, il aurait été trop reconnaissable

⁴ En annexe B, plusieurs extraits d'entretiens.

⁵ En annexe C, tableau d'analyse des entretiens.

puisque un seul CMS en Valais a, pour l'instant, ouvert un poste comme le sien. Malgré tout, nombre de ses réflexions se rapprochent de celles des assistantes sociales interrogées, c'est pourquoi ces données ont servi à compléter certains résultats ou à proposer des pistes pour le futur.

Des perspectives en lien avec la question conclusive abordée durant les entretiens donnent également une idée des changements que les assistantes sociales interrogées aimeraient voir intervenir.

Pour finir, une synthèse des résultats obtenus permet de confirmer ou d'infirmer les différentes hypothèses de recherches qui ont guidé ce travail.

5.3. Résultats

5.3.1. Aperçu général de l'accompagnement par les AS

La question introductive des différents entretiens est posée en ces termes : « **si vous deviez présenter votre travail d'accompagnement en tant qu'AS à quelqu'un qui ne connaît pas le métier, quels aspects mettriez-vous en avant ?** »

Suite aux différentes réponses obtenues, il apparaît que le cahier des charges des assistantes sociales contient effectivement une grande partie d'insertion. Elles doivent rendre des comptes aux autorités concernant l'avancement des différents projets socioprofessionnels. D'ailleurs, un contrat d'insertion doit être signé dans les trois premiers mois suivant la demande d'aide sociale. Ce sont les professionnels qui élaborent ce contrat dans le but de fixer un objectif et une stratégie d'intervention.

Généralement, les assistantes sociales interrogées ont défini, avec des mots plus ou moins similaires, leur travail d'accompagnement par : « *le côté financier, le soutien financier, l'évaluation de la situation et le soutien administratif* » (Entretien n°2).

Aspect financier :

Le côté financier prend toute son importance car le but principal de l'aide sociale est que ces personnes dans le besoin retrouvent une indépendance financière. Pour aller dans ce sens, Isabelle Astier (2007) explique que l'autonomie est devenue une norme dans notre société et que pour atteindre cet idéal, la confiance en soi est indispensable. Celle-ci s'acquière, selon elle, à travers une bonne insertion sociale et professionnelle.

D'ailleurs, si la personne ne fait pas tout ce qui est raisonnablement exigible pour la mener à cette indépendance, elle peut être sanctionnée. Différentes raisons peuvent être invoquées, notamment si la personne :

« Ne collabore pas pleinement au rétablissement de son autonomie sociale et financière, notamment avec les autorités d'aide sociale, le personnel des CMS, les autorités de chômage ou d'autres organismes susceptibles de lui fournir une aide financière ou de l'aider dans son insertion » (Directive valaisanne sur les sanctions et les réductions des prestations d'aide sociale, 2013, p.2).

Dans la mesure du possible, le but serait même d'éviter l'ouverture d'un dossier d'aide sociale afin de limiter les coûts.

« On essaie d'abord de comprendre les freins et les raisons qui les ont amenés là et puis on fait valoir leurs droits, surtout pour éviter d'ouvrir un dossier d'aide sociale » (Entretien n°4).

Aspect relationnel :

Si un dossier d'aide sociale doit cependant être ouvert, il faut d'abord tenir compte de la personne et essayer de créer une relation de confiance afin d'améliorer les chances de succès des différents projets envisagés.

« Le premier élément c'est d'accueillir la personne là où elle en est, quelle que soit son origine, sa culture, ses problématiques. De faire preuve d'écoute, pouvoir reformuler certaines choses qu'on entend de leur part afin qu'elles se sentent entendues, indépendamment de ce qu'on a en tête, de nos critères... pas tout de suite, j'ai besoin de papiers. Ce qui n'est pas toujours facile avec la pression et le temps qu'on a » (Entretien n°5).

« Déjà voir avec la personne quels sont ses désirs, dans quels domaines elle aimerait travailler, voir avec elle quelles sont ses compétences, revoir son CV, lettre de motivation et après lui expliquer ce qu'on pourrait mettre en place » (Entretien n°1).

Puisque ce sont souvent des familles qui sont concernées, un suivi des enfants est également souvent nécessaire.

« On peut travailler, toujours en collaboration avec d'autres, pour les questions de la petite enfance. On dirige les gens vers les services compétents. Pour les enfants à l'école, ça peut être des choses par rapport aux devoirs, à la cantine, des choses comme ça. Fin d'école obligatoire, on peut être impliqués pour la suite surtout s'il n'y a pas de solution pour la suite » (Entretien n°3).

Afin de comprendre de manière plus détaillée, en quoi consiste le travail d'accompagnement des assistants sociaux vers l'insertion socioprofessionnelle, nous avons cherché à confirmer ou infirmer les différentes hypothèses de recherche grâce à des questions plus spécifiques.

5.3.2. Hypothèse 1 : Image des bénéficiaires de l'aide sociale

Dans cette partie, nous allons traiter la première hypothèse, soit : « **dans l'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide sociale en vue de leur insertion socioprofessionnelle, les assistants sociaux sont confrontés aux préjugés subis par ceux-ci** ».

Afin de ne pas orienter la discussion en affirmant que les bénéficiaires de l'aide sociale subissent des préjugés, nous avons décidé de parler plutôt d'image lors des différents entretiens. Lorsque l'on parle de l'image des bénéficiaires de l'aide sociale, plusieurs éléments entrent en ligne de compte. Il existe bien évidemment l'image qu'ils renvoient au reste de la population, mais également la manière dont eux-mêmes vivent le fait d'être à l'aide sociale. Ce dernier point n'est pas à négliger car il peut influencer de manière significative le processus d'insertion selon leur état d'esprit. Et pour finir, le dernier obstacle potentiel à la prise d'emploi : comment les employeurs perçoivent ces personnes ?

5.3.2.1. Perception par la population⁶

Lors des différents entretiens menés, toutes les professionnelles se sont mises d'accord sur le fait qu'un bénéficiaire de l'aide sociale est plutôt perçu négativement par la société. Comme elles l'expliquent, ils sont souvent considérés comme « des fainéants », « des profiteurs ». Effectivement, elles entendent ce genre de réflexions tous les jours dans des discussions de rue.

Elles prennent également connaissance de ces préjugés par des bénéficiaires eux-mêmes qui se plaignent des remarques auxquelles ils doivent faire face. Selon certains témoignages, il arriverait même que des inconnus appellent de manière anonyme dans les CMS afin de dénoncer quelqu'un qu'ils ne jugent pas légitime pour demander une aide. Finalement, la population a l'impression de payer pour des personnes qui ne cherchent pas à travailler, qui se contentent de l'argent que l'État veut bien leur donner.

« On entend souvent à l'ouverture d'un dossier d'aide sociale : il fout quoi à l'aide sociale, il est en bonne santé, il est jeune, il a qu'à travailler » (Entretien n°4).

Facteurs déterminants :

Effectivement, selon certains avis, la question de l'âge influence l'opinion collective. Les gens seraient moins tolérants lorsqu'il s'agit de jeunes de moins de 30 ans. Au contraire, ils seraient plus indulgents avec des personnes entre 55 et 65 ans qui ont toujours travaillé et cotisé, et qui se retrouvent en incapacité de travail dû à un accident ou une maladie par exemple. L'âge n'est cependant pas l'unique critère déterminant l'image positive ou négative. Les étrangers et les personnes dépendantes seraient également considérés comme moins méritants.

Or, d'après les assistantes sociales interrogées, les personnes faisant part de préjugés manquent pour la plupart de connaissances concernant le travail et les problématiques rencontrées au sein des CMS. Souvent, les bénéficiaires ne souhaitent pas dépendre d'aides étatiques mais ne correspondent pas aux profils attendus par les employeurs et doivent de surcroît, jongler avec un parcours de vie très compliqué. Malgré tout, l'image de « glandeur » est apparemment bien ancrée.

« Pour une partie de la population, je pense que les personnes à l'aide sociale sont des personnes qui ne veulent pas travailler et qui veulent profiter du système, qui sont fainéantes, qui ont de grands appartements, qui ont tout ce qu'ils veulent, qui roulent en voiture » (Entretien n°1).

5.3.2.2. Perception d'eux-mêmes

D'ailleurs, même les demandeurs d'aide sociale sont très sévères avec eux-mêmes et les autres bénéficiaires.

Collaboration :

Parfois, la collaboration est compliquée durant des stages de formations dans le 2^{ème} marché de l'emploi⁷ où ils doivent travailler avec des personnes dans la même situation qu'eux. Ils ont l'impression que les raisons qui les ont menés à la porte d'un CMS ne sont pas comparables.

⁶ Perception indirecte, telle que perçue par les assistantes sociales interrogées.

⁷ Le 2^{ème} marché de l'emploi dans ce contexte englobe les entreprises sociales, comme par exemple, Caritas, la Thune, l'OSEO ou le CRTO.

« Il y en a beaucoup quand même, ils ont la vision de leur situation, c'est la faute à pas de chance et ils savent pourquoi ils sont là et ce n'est pas vraiment de leur faute, mais ils ont l'image des autres et puis les autres par contre... ils n'ont pas envie d'être associés [...] C'est démoralisant de se lever en se disant : mais moi je n'ai pas choisi d'être là. J'ai été malade et voilà, je me retrouve là, je me retrouve avec des personnes qui ne parlent pas le français, avec des gens qui ne veulent pas travailler, avec des gens qui trichent » (Entretien n°2).

Ressentis :

Ils ont aussi pour la majorité honte de la situation dans laquelle ils se trouvent. Puisque la société a encore beaucoup d'à priori, ils essaient de la cacher à leur famille et à leur entourage de manière plus générale. D'ailleurs, régulièrement leur réseau personnel diminue petit à petit suite à cet évitement.

« Souvent les personnes quand elles arrivent ici, elles ont honte. Elles mentent à leur entourage pour ne pas qu'ils sachent qu'elles vont à l'aide sociale » (Entretien n°1).

Ce n'est pas uniquement à leur entourage que ces personnes cherchent à cacher leur situation. Par exemple, aller dans des endroits comme Caritas a pour certains une connotation très négative : *« Caritas c'est pour les pauvres »* (Entretien n°2). Ils préfèrent ne pas profiter de cette aide plutôt que de prendre le risque que quelqu'un les voit et les classe dans la catégorie « défavorisé ». Ils appréhendent également de croiser du monde en cours de journée et de devoir se justifier :

« Il y a des situations où les gens disaient qu'ils allaient faire les courses à 17h00 pour ne pas qu'on leur demande pourquoi ils ne travaillent pas » (Entretien n°5).

Finalement, ils se créent une bulle qui les isole toujours plus. À force de vouloir éviter les gens de peur qu'on leur pose des questions, ils ont tendance à ne plus voir personne.

5.3.2.3. Perception par les employeurs

Concernant les employeurs, une partie des assistantes sociales interrogées ont expliqué qu'ils ne font pas forcément part de leurs éventuels préjugés, du moins pas lors de mesures. *« Ils n'osent pas trop le dire »* (Entretien n°2). Selon elles, le fait que les mesures soient payées par les CMS influence leur réaction car lorsque celles-ci prennent fin *« ils se lâchent »* (Entretien n°2).

Inquiétudes :

Suite à ces entretiens, il semblerait que des employeurs aient tout de même de la « compassion » pour ces personnes. Certains sont prêts à leur donner une chance, mais une mauvaise expérience suffit à créer une appréhension et amener une réticence à l'engagement de cette partie de la population.

Michel Berclaz (2010) soutient cette théorie dans un dossier publié par l'ARTIAS en utilisant le concept de « lemon » de Akerloff (1970) qui représente : « la voiture d'occasion de mauvaise qualité qu'un acheteur potentiel a peur d'acquérir ». En effet, il explique que la peur de tomber sur cette voiture peut inciter un employeur à éviter les personnes en difficultés, souvent concernées par la réinsertion professionnelle car leur engagement est considéré comme potentiellement dangereux.

« Dans le cadre de la réinsertion, le «lemon» est une personne dont la productivité est plus faible que le salaire et/ou la capacité d'intégration dans l'entreprise est mauvaise [...] En résumé les employeurs sont à la recherche d'informations dans trois domaines: le savoir (formation), le savoir-faire (expérience) et le savoir être (motivation, attitude et apparence) » (Berclaz, 2010, p.12).

Importance du profil :

C'est pour ces différentes raisons que les assistantes sociales accordent une attention particulière au profil de la personne qu'elles présentent. Si celle-ci n'a pas les compétences attendues, la porte risque de se fermer pour de futures collaborations.

« Si j'ai la boulangerie X qui me dit : « on a un poste de remplacement » et que je propose quelqu'un qui va tout foutre en l'air au bout d'une semaine, la prochaine fois qu'ils ont besoin de quelqu'un, ils ne s'adresseront pas chez nous » (Entretien n°2).

Dans ce contexte, les problèmes les plus souvent ressortis par les assistantes sociales interrogées expliquant la fin d'une collaboration avec un employeur, sont l'absentéisme et le manque de ponctualité. De nombreux contrats prennent fin pour ces raisons.

5.3.3. Hypothèse 2 : Accompagnement et difficultés rencontrées

Dans cette partie, la deuxième hypothèse avancée au début de ce travail de recherche sera analysée. Cette dernière est posée en ces termes : « **La gestion de ces préjugés par les assistants sociaux ne va pas de soi. Au contraire, elle représente une réelle source de difficultés pour l'accompagnement proposé dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle** ».

L'accompagnement représente une part importante du travail des assistants sociaux. Il peut se décliner sous différentes formes comme administrative ou financière. Dans cette recherche, nous allons uniquement nous pencher sur la question de l'accompagnement vers l'insertion sociale et professionnelle et sur la manière dont les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale ont une influence ou non dans leurs pratiques professionnelles. Un accompagnement au sein d'un CMS comporte plusieurs étapes, dans lesquelles des obstacles sont rencontrés. Nous allons donc essayer de comprendre les différents enjeux qui y sont liés.

5.3.3.1. Accompagnement

La première étape de l'accompagnement est la rencontre avec le demandeur d'aide sociale. Lors de ce rendez-vous, l'assistant social va essayer de définir les besoins de la personne. En effet :

« La construction du sens des situations ne peut relever que de la personne concernée, et c'est bien ce travail de construction du sens qu'il s'agit d'accompagner. Un acteur engagé dans une situation progresse dans la réflexion par la mobilisation des ressources » (Paul, 2009, p. 53).

Les assistantes sociales interrogées expliquent toutes à leur manière que ce premier contact est primordial pour la suite de la collaboration et qu'il est donc très important de ne pas tirer de conclusions hâtives.

« Quand on demande à la personne qu'est-ce qui est important pour elle aujourd'hui, quelle est la priorité, 9 fois sur 10, ce n'est pas ce qu'on aurait pensé et si on met la charrue avant les bœufs, on se casse la gueule » (Entretien n°4).

Laisser la place à la personne sans lui amener de solutions déjà toutes faites peut permettre de créer une relation de confiance. Selon Stéphanie Boujut (2005), un assistant social doit prendre en compte les attentes et comportements des personnes accompagnées, mais parfois celles-ci sont réticentes à collaborer. En effet, certaines personnes ressentent le besoin d'affirmer leur autonomie et mettent alors une distance dans la relation. Le rôle du professionnel à ce moment-là est alors de rassurer sur ses qualités personnelles et ses compétences professionnelles.

Préjugés dans l'accompagnement :

Si une relation de confiance peut être instaurée, le contact sera alors plus aisé et la personne parlera plus facilement des difficultés qu'elle rencontre. Elle n'attendra généralement pas d'être en échec pour solliciter de l'aide. L'échec est également proche si une mesure est imposée à une personne ne se sentant pas prête. Par exemple, une assistante sociale (Entretien n°4) expliquait qu'une dame ne travaillait pas depuis plusieurs années. Pour autant, elle semblait en capacité de travail et aucune contre-indication médicale n'apparaissait de manière flagrante. En cherchant à comprendre les raisons réelles justifiant l'absence de recherches d'emploi, elle s'est rendue compte que le problème pouvait être lié à son enfant en situation de handicap. Tant qu'elle ne serait pas prête à le confier, elle mettrait en échec tous les projets qui pouvaient lui être proposés car le travail n'était pas sa priorité à ce moment-là. Cet exemple montre bien à quel point la catégorisation est présente dans nos vies. La personne a été jugée employable sans que sa situation globale soit connue. Les professionnels doivent, eux aussi, rester attentifs à des préjugés qu'ils pourraient avoir suite à des informations transmises à l'ouverture d'un dossier qui ne tiennent pas compte de tous les aspects de la vie de la personne.

Réseau social :

D'ailleurs, toutes les assistantes sociales ont relevé l'importance de la mobilisation du réseau. Il peut s'agir de crèches mais pas uniquement. En effet, de nombreux partenaires peuvent se présenter comme des ressources non négligeables. Elles ont tout d'abord mis en évidence l'Office Régional de Placement (ORP) qui possède un très grand réseau d'entreprises et dont une partie du mandat vise à contacter des employeurs afin de débloquer des places de stages ou de travail. Ils peuvent alors, grâce à cet accès au 1^{er} marché, faire un lien. Une tâche pour laquelle les assistantes sociales estiment ne pas toujours avoir suffisamment de temps à accorder.

Tous les demandeurs d'aide sociale n'ont pas droit à un suivi ORP mais si tel est le cas, les professionnelles interrogées ont admis faire appel à leurs services, d'autant plus que l'aide sociale est subsidiaire aux autres assurances et remboursable. Elles mobilisent donc l'aide de toutes les organisations qui pourraient permettre au bénéficiaire de retrouver un emploi au plus vite. Elles ont également donné des exemples de collaboration avec l'Oeuvre Suisse d'Entraide Ouvrière (OSEO), le Centre d'Information et d'Orientation (CIO) ou encore Intégration Pour Tous (IPT). Cette liste n'est pas exhaustive, elle ne reprend que les noms des institutions les plus souvent ressortis durant les entretiens.

Contrat d'insertion :

Les professionnels du travail social tentent de respecter au mieux les désirs des bénéficiaires de l'aide sociale. Cependant, si les attentes paraissent irréalisables ou que d'autres opportunités se présentent à eux, ils doivent les accepter car une des règles de l'aide sociale est que la personne fasse son possible pour en sortir. Afin de respecter les exigences de l'État du Valais, un contrat d'insertion est mis en place dans les trois premiers mois suivant la demande d'aide sociale.

« Par ce contrat, la personne s'engage à participer à une activité d'utilité publique ou à entreprendre une démarche de formation ou d'intégration professionnelle. Le contrat peut en outre comprendre toute autre disposition de nature à favoriser le recouvrement de l'autonomie » (Loi sur l'intégration et l'aide sociale, Art.11 al.6).

Faire signer un contrat d'insertion montre bien que nous nous trouvons dans un État social actif. En effet, le but est que chaque personne soit actrice de son insertion ou de sa réinsertion, tout en assurant une protection sociale adéquate, comme le montre l'exemple suivant.

« Il ne s'agit plus seulement d'assurer les revenus, mais aussi d'augmenter les possibilités de participation sociale de façon à accroître le nombre de personnes actives dans la société » (Vieille, Pochet & Cassiers, 2005, p.15).

De plus, l'État social actif met l'accent sur la prévention. Cette démarche insiste sur l'individualité afin de proposer des solutions adaptées à chacun. Par ailleurs, la prudence est de mise afin de ne pas tomber dans les dérives néo-libérales et autoritaires car malgré tout l'indépendance financière reste prioritaire.

« Les personnes qui sont au bénéfice de l'aide sociale, c'est clair que l'activité alimentaire prime car le but est de sortir de l'aide sociale » (Entretien n°4).

Activation :

L'autonomie financière est mise en avant, mais les préjugés que peuvent subir les bénéficiaires de l'aide sociale diminuent leurs chances d'atteindre cet objectif. De ce fait, leur motivation diminue pour diverses raisons. Cet état d'esprit négatif complique alors encore un peu plus la démarche d'insertion. Selon les assistantes sociales, il arrive régulièrement que ces personnes ne se sentent plus capables de travailler, perdent confiance en elles ou encore aient peur de l'image qu'elles renvoient. Plutôt que de se retrouver en situation d'échec, elles préfèrent ne rien tenter et ne rien espérer. Dans de telles conditions, il est alors difficile d'envisager que ces personnes imaginent des projets pour l'avenir alors qu'une des lignes directrices de l'aide sociale est que chaque bénéficiaire soit impliqué dans sa réinsertion. D'ailleurs, si l'un d'entre eux cesse ses recherches ou ne fait pas d'efforts jugés suffisants, il peut être sanctionné car, comme l'explique Marc-Henry Soulet (2005), nous vivons désormais au sein d'une société de responsabilité individuelle.

« La première mesure d'évaluation, maintenant elle est obligatoire donc si la personne ne collabore pas, arrive en retard, ne fait pas ce qui est demandé, ben on peut la sanctionner donc moins 15% sur le forfait d'entretien. Et ensuite c'est 500 francs et ensuite 10 francs par jour. On arrive rarement à ce cas-là. En général après la première sanction, les personnes collaborent ou alors on met en place une mesure plus adaptée » (Entretien n°1).

L'intervention sociale a pour objectif de soutenir et accompagner le bénéficiaire dans un projet de vie dans lequel il va devoir utiliser ses compétences, quelles qu'elles soient, afin d'être autonome. Finalement, les personnes n'arrivant pas à s'en sortir grâce à leur volonté et leurs ressources sont perçues comme responsables de leur situation et peuvent être classés dans une catégorie de personne ne se donnant pas les moyens de réussir (Soulet, 2005). Cette vision a comme risque une désolidarisation des individus entre eux, ce qui pourrait encore affaiblir les plus défavorisés et augmenter les préjugés négatifs.

Placements :

Beaucoup de placements se font par le biais de mesures d'insertion sur le 2^{ème} marché de l'emploi et non pas sur le 1^{er} marché, car le nombre d'employeurs prêts à donner sa chance à un bénéficiaire de l'aide sociale est plutôt limité et tous les bénéficiaires ne sont pas prêts à intégrer ce marché du travail exigeant. Toutes les assistantes sociales rencontrées ont également relevé le fait qu'il faudrait un contact plus direct avec le monde du travail afin de faciliter la collaboration. Cela leur permettrait par la même occasion de faire de la prévention afin de diminuer les potentiels préjugés à l'encontre des usagers. Un coaching durant le placement en entreprise est selon elles extrêmement important afin de rassurer. Finalement, elles souhaiteraient avoir la possibilité de s'inspirer du travail effectué par un job coach, pour lequel du temps est libéré pour un travail sur le terrain. Avec un tel suivi, les patrons savent qu'en cas de problèmes ils peuvent compter sur un soutien externe. Selon les professionnelles interrogées, à l'heure actuelle, leur charge de travail ne leur permet pas d'assurer un accompagnement régulier sur le premier marché de l'emploi. Elles sont d'ailleurs confrontées à bien d'autres difficultés qu'elles doivent gérer au mieux.

5.3.3.2. Difficultés

Le manque de temps joue apparemment un rôle central sur le fait que les travailleuses sociales n'aient pas suffisamment de contact avec les employeurs. Mais selon elles, elles-mêmes subissent des préjugés qui peuvent freiner la collaboration. Plusieurs d'entre elles expliquent que certains patrons n'ont pas une image très positive du travail social. Ils ont l'impression qu'un assistant social ne connaît pas leur réalité et qu'il serait prêt à placer n'importe qui car il est perçu un peu comme « un sauveur ».

« Se présenter comme assistante sociale, voilà... à mon avis ça donne déjà une couleur à la démarche. Si c'est une personne avec un autre titre, ça paraît tout bête mais, conseiller en insertion ou coordinateur en insertion et ben ça peut déjà donner une autre image » (Entretien n°3).

Parcours discontinus et comportement inadéquat :

D'ailleurs, suite aux différents entretiens effectués, il semblerait que ce ne soit pas le fait d'être à l'aide sociale qui représente un frein à l'insertion, ou du moins pas à lui seul. Le fait de ne pas avoir travaillé depuis un certain temps et le comportement qui en découle serait tout aussi rédhibitoire, voire plus. Lorsqu'un trou apparaît dans le CV, celui-ci peut effrayer un employeur.

« Déjà quand le CV a un trou, je pense que l'employeur se demande ce qu'il s'est passé. Est-ce que c'est un fainéant ? Est-ce qu'il ne sait pas bosser ? Est-ce qu'il s'est fait virer ? Est-ce qu'il y a une maladie ? » (Entretien n°1).

Dans tous les cas, il aura tendance à imaginer des aspects négatifs. Il va alors être plus difficile pour eux de faire confiance.

« Si les employeurs perçoivent les participants aux mesures de réinsertion comme des personnes qui sont responsables de leur situation et dont la productivité est inférieure aux coûts salariaux engendrés ou dont le comportement va nuire à leur intégration dans l'entreprise, ils sont bien entendu moins susceptibles de participer à des mesures » (Berclaz, 2010, p.7).

Lorsque l'on aborde l'aspect du comportement, certaines personnes ne sont pas réinsérables car celui-ci ne respecte pas la culture du travail en Suisse. La culture du travail peut regrouper toute sorte d'éléments comme des habitudes, des croyances, des normes, des attentes ou encore des comportements. Les premiers éléments cités sont le manque de ponctualité, les familiarités et le comportement agressif ou inapproprié ainsi que l'apparence négligée. Qu'importe le patron, si ces éléments ne sont pas respectés, les chances d'obtenir un contrat de travail seront pour ainsi dire inexistantes.

« C'est pas l'aide sociale qui est un frein, mais vraiment le comportement ou le manque d'expérience, les trous dans le CV... » (Entretien n°2).

Enfin, ne serait-ce pas un cercle vicieux ? Le fait d'être à l'aide sociale ne serait apparemment pas le frein principal, mais pourrait être une conséquence expliquant les trous dans les CV et le manque d'expérience, puisqu'une grande partie des bénéficiaires de l'aide sociale ont d'abord épuisé leur droit au chômage. De plus, le comportement inadapté pourrait peut-être en partie s'expliquer par l'éloignement de longue durée du marché du travail et renforcer la marginalité et de ce fait les préjugés.

Groupes à risque :

Sur l'ensemble des entretiens menés, il en ressort quelques populations particulièrement à risque de précarisation. Il s'agit de personnes entre 50 et 65 ans, d'étrangers, de jeunes en fin de formation ou d'enfants de bénéficiaires de l'aide sociale et de personnes non qualifiées. Il est évident que d'autres groupes peuvent être concernés comme les familles monoparentales mais seuls les plus souvent énoncés ont été retenus. On sait que pour les personnes de plus de 50 ans, la recherche d'emploi devient compliquée à cause, notamment, de l'augmentation des cotisations à la Loi sur la Prévoyance Professionnelle (LPP). Concernant les étrangers, la langue, la couleur de peau et la différence de culture peuvent constituer un frein à l'insertion. Les jeunes en fin de formation manquent d'expérience et les personnes non qualifiées sont plus exposées au risque de pauvreté car ce sont les premiers à se faire licencier dans une entreprise et retrouvent difficilement un travail.

« Là je suis une personne depuis une année qui est de langue étrangère, ça se voit pas trop, ça s'entend un peu. Elle a des ressources géniales mais elle ne trouve pas de job. C'est difficile et je pense que si on est de couleur c'est aussi difficile [...] Maintenant il n'y a pas que les populations étrangères qui ne sont pas reconnues, il y a aussi les jeunes et les personnes plus âgées, de 50-60 ans. S'ils ont du travail, ils sont contents, mais s'ils le perdent c'est compliqué » (Entretien n°4).

Les statistiques de l'aide sociale en Suisse en 2017 confirment en effet ces différents groupes à risque. Le taux de personnes à l'aide sociale entre 50 et 64 ans ne cesse d'augmenter. La raison principale évoquée est « *de plus faibles chances de sortir rapidement de l'aide sociale pour les bénéficiaires de ce groupe d'âge* » (Statistiques de l'aide sociale, 2018). Ensuite, arrivent les enfants, les personnes divorcées et les étrangers. Une dernière catégorie de

personnes est abordée en fonction de leurs qualifications. Environ la moitié des personnes percevant une aide financière ne sont pas formées, ce qui est considérable puisqu'à l'heure actuelle, les personnes non qualifiées ne représentent qu'une faible proportion de la société⁸.

Fin de droit de chômage :

Souvent les personnes qui arrivent dans les CMS sont déjà passées par l'assurance chômage et sont arrivées en fin de droit. Il existe par conséquent un grand trou dans leur CV qui les éloigne davantage encore du marché de l'emploi. Cette absence de travail va devoir être justifiée et les bénéficiaires ont parfois une appréhension à réintégrer le marché du travail.

« Souvent, avec la fin de chômage, ça devient compliqué de réinsérer les personnes. Souvent on tourne en rond. Il n'est pas capable de travailler, on dit que oui... » (Entretien n°5).

En effet, le chômage à l'heure actuelle en Suisse est très bas puisqu'il était à 2,5% en novembre 2018 (SECO, 2018). Mais nous ne sommes cependant pas dans un marché de plein emploi total. Un pourcentage de la population ne pourra, malgré tous les efforts imaginables, trouver un travail. De plus, les statistiques du chômage n'incluent pas toutes les personnes arrivées en fin de droit. Le pourcentage serait alors plus élevé. Puisque la concurrence sur le marché de l'emploi actuel est une réalité, elle a pour conséquence qu'une personne avec un arrêt de travail plus ou moins long dans son CV ou des ressources et compétences un peu moindres, aura beaucoup de difficultés à obtenir un entretien d'embauche. Il n'aura alors même pas la possibilité de rencontrer l'employeur pour lui donner des explications ou lui montrer ce qu'il vaut sur le terrain. *« C'est plus difficile d'avoir un entretien, d'obtenir un logement lorsqu'on est à l'aide sociale » (Entretien n°5).*

Recherche de logement :

Selon les dires de certaines assistantes sociales rencontrées, il en va effectivement de même dans d'autres démarches comme la recherche de logement. Un bailleur considère un bénéficiaire de l'aide sociale comme une personne non solvable car ayant un revenu très bas.

Dévalorisation des stages :

Les conditions durant les stages sont un frein supplémentaire lors de l'insertion des bénéficiaires de l'aide sociale. En plus de la perte de confiance en soi, un manque de motivation peut se faire ressentir car la plupart du temps, ceux-ci ne débouchent pas sur un engagement et la somme touchée durant ces placements n'est pas significative. De plus, cet aspect ne contribue pas à les valoriser eux ainsi que leur travail.

« Quand les bénéficiaires sont en stage, ils ont 250 francs en plus à 100%, alors c'est vrai que des fois ça ne les motive pas plus que ça et ils savent qu'ils ne vont pas pouvoir rester travailler là donc ils savent qu'ils font un stage juste parce qu'ils sont à l'aide sociale » (Entretien n°1).

Cela contribue certainement à entretenir un sentiment d'injustice. Il y a *« des personnes qui se contentent des 980 francs d'aide sociale et qui ne voient pas pourquoi elles iraient bosser » (Entretien n°2).* L'effet de seuil peut, en effet, décourager certains bénéficiaires de l'aide sociale à entreprendre des démarches d'insertion (Ehrler, Knupfer & Bochsler, 2012).

⁸ En annexe D, un tableau représentant les niveaux de formation de la population résident en suisse selon l'âge.

« On parle d'effet de seuil lorsqu'une augmentation même minime du revenu de l'activité lucrative provoque une brusque baisse du revenu disponible libre [...] Le revenu disponible libre désigne le revenu qui reste à disposition d'un ménage après que les frais fixes (loyer, primes d'assurance-maladie et frais éventuels de garde des enfants) et les impôts ont été déduits du revenu total » (Ehrler, Knupfer & Bochsler, 2012, p.5).

Finalement, trouver un emploi ou un stage ne signifie pas toujours une augmentation du revenu. Les 250 francs supplémentaires en stage ou le salaire d'un temps partiel ne sont pas forcément significatifs pour une famille ou un individu, d'autant plus que ce revenu complémentaire peut faire passer un palier et ainsi faire diminuer ou supprimer des subventions ou des aides comme les réductions de primes d'assurance maladie, les prestations complémentaires, les avances sur pensions alimentaires ou l'aide sociale (Ehrler, Knupfer & Bochsler, 2012). Les effets de seuil peuvent donc générer une incitation négative à s'insérer puisque la personne ne disposera pas forcément de plus d'argent à la fin du mois.

Visions de l'aide sociale :

Cependant, la majorité des bénéficiaires cherchent quand même à retrouver une indépendance et une autonomie. Comme l'expliquent les assistantes sociales interviewées, peu de personnes ont réellement conscience de ce qu'être à l'aide sociale signifie. Cela implique énormément de contraintes et de préjugés, et le revenu touché à la fin du mois ne leur permet pas de vivre dans des conditions agréables. Nous pourrions donc imaginer qu'avec si peu d'avantages, les profiteurs ne sont pas une majorité. Pourtant, selon certaines professionnelles rencontrées, les préjugés sont tout de même parfois justifiés. Il leur arrive régulièrement de se faire manipuler ou de rencontrer des personnes qui se mettent constamment en échec juste « pour les embêter ». Elles accompagnent également une population qui connaît bien ses droits et qui ne veut plus travailler à tout prix, ce qui complique leur tâche. Même si la honte reste présente, une partie de la société voit désormais l'aide sociale comme un droit.

« On rencontre aussi une population chez nous qui ne fait plus n'importe quoi, qui nous dit : ça j'ai le droit. Ils connaissent bien le cadre juridique. Pour les étrangers qui nous disent : Oui moi j'ai été enseignant... donc on essaie de faire valoir les qualifications, mais les qualifications ne sont pas forcément reconnues en Suisse alors là, c'est compliqué, on rame » (Entretien n°4).

Avec cet extrait, une autre problématique est apparue. En effet, les assistantes sociales essaieront d'obtenir une reconnaissance d'acquis des formations suivies à l'étranger, mais dans certains cas, cela n'est pas possible. Ces personnes doivent alors faire le deuil de leur vie passée, ce qui n'est pas toujours aisé.

Impossibilité d'insertion :

De plus, certaines personnes ne sont tout simplement pas prêtes à être insérées sur le premier marché de l'emploi.

« On a beaucoup de personnes qui ont des troubles de comportement et des troubles psychiques. Il y en a de plus en plus. Qu'est-ce qu'on fait avec ces personnes-là ? Parce qu'elles ne sont pas forcément reconnues par l'AI, mais elles

sont non conformes à ce qui est attendu pour une insertion professionnelle » (Entretien n°4).

Ces personnes pourront alors être intégrées uniquement sur le 2^{ème} marché de l'emploi, dans des entreprises sociales ou grâce à des mesures spécifiques comme l'Allocation Sociale d'Initiation au Travail (AITs). Cette dernière compense un manque de productivité par un subventionnement versé à l'employeur lui permettant de payer une partie du salaire de l'usager (Service de l'action sociale, 2016). Malgré tout, certaines d'entre elles ne sont pas capables de tenir un rythme ou atteindre des objectifs, ce qui les met systématiquement en échec.

« C'est des mesures parfois très contraignantes, certaines personnes, même dans le 2^{ème} marché du travail ne sont pas prêtes à les remplir » (Entretien n°5).

De plus, les mesures d'insertion peuvent créer de l'exclusion. Selon Martine Zwick Monney (2016), ces mesures sont mises en place pour des personnes aux caractéristiques spécifiques, ce qui a pour conséquence de les catégoriser. Les personnes pour qui ces mesures ne sont pas adaptées, seront mises à l'écart car elles ne sont alors plus prioritaires dans le processus d'insertion. Certaines personnes se retrouvent ainsi sans solution de manière durable. Pour y remédier, des marches supplémentaires pour atteindre l'insertion doivent être mises en place, c'est pourquoi ces mesures sont en constante évolution. Le but de ces dernières est que tous les bénéficiaires soient en mouvement. Cependant, l'objectif d'insertion paraît parfois utopique.

« Sans possibilité d'ascension alternative, ces marches ne mènent nulle part. Une passerelle les reliant à l'escalier principal semble manquer. Ces marches fonctionnent comme un escalator descendant que la personne essaie sans cesse de grimper. Le bénéficiaire est obligé de rester en mouvement pour finalement être toujours aussi éloigné du sommet de l'insertion. Il bouge tout en étant immobile par rapport à l'objectif » (Zwick Monney, 2016, p.6).

Le coordinateur en insertion professionnelle explique d'ailleurs que même si des mesures d'insertion se déroulent sans encombre, cela ne signifie en aucun cas que le bénéficiaire va se réinsérer sur le 1^{er} marché de l'emploi. Il est donc indispensable de trouver des alternatives et de faire le lien avec les employeurs.

« Finalement, les gens faisaient un mois ou trois mois de stage chez CARITAS, ça se passait super bien et ça s'arrêtait là » (Coordinateur en insertion professionnelle).

Pour Martine Zwick Monney (2016), la problématique va encore plus loin. Cette manière de voir l'insertion augmente la responsabilisation des bénéficiaires de l'aide sociale car ces paliers supplémentaires mis en place leur laissent sous-entendre que tout a été mis en place pour les aider. Finalement, si les résultats ne sont pas ceux escomptés, c'est qu'ils ne se sont pas donné les moyens d'y arriver. Cela rend alors ces personnes dépendantes du dispositif car ce dernier renforcera l'image négative selon laquelle elles ne peuvent pas s'en sortir seules.

5.3.4. Hypothèse 3 : Stratégies d'accompagnement

Dans cette partie, la troisième hypothèse émise va être analysée. Elle a été posée dans les termes suivants : **Pour surmonter ces difficultés et prendre en compte les préjugés subis**

par les bénéficiaires de l'aide sociale, les professionnels développent des stratégies d'accompagnement spécifiques.

Puisque les exigences et les attentes concernant l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale sont élevées, les assistantes sociales interrogées ont mis en place des stratégies afin d'y répondre au mieux. Certaines sont utilisées par plusieurs d'entre elles et d'autres leur sont spécifiques. Elles basent aussi leur travail sur des axes précis.

5.3.4.1. Axes de l'intervention

Selon les professionnelles rencontrées, la préparation en amont afin d'apprendre au bénéficiaire à repérer ses compétences et ses ressources représente un axe de travail central dans l'insertion professionnelle et sociale.

Bilan et Techniques de Recherche d'Emploi (TRE) :

Faire un bilan afin de faire le point sur son parcours de vie permet de mettre en lumière ses points forts et ses points faibles afin de travailler ces derniers et de combiner les savoir-faire, savoir-être et savoirs en lien avec les attentes de la profession visée. Toutes sortes de compétences et expériences, même paraissant aux premiers abords sans importance peuvent amener une plus-value au dossier de candidature. Toujours faut-il savoir les mobiliser. (Pinho & Rey, 2018, non publié). En effet, l'objectif peut être d'aider la personne accompagnée à expliquer son parcours de vie et parler de sa situation afin de rassurer un employeur potentiel. Un trou dans un CV posera toujours question. Il est alors important de réfléchir à la manière dont on peut l'expliquer.

« Lui dire moi je vois ça, mais si vous êtes comme ça avec un patron qu'est-ce que ça peut faire selon vous, qu'est-ce qu'il va penser ? [...] La garde des enfants comment on en parle, si elle est organisée ou pas. [...] Sans s'affoler, mais qu'est-ce qu'on pourrait trouver comme solution pour s'organiser. Qu'est-ce qu'on dit d'un parcours dans lequel il y a eu une grande interruption, comment on communique là-dessus ? C'est un travail qui est aussi repris par les personnes qui font uniquement du coaching dans la recherche d'emploi, mais je pense que c'est aussi notre rôle... » (Entretien n°3).

De plus, il apparaît qu'un patron développerait une certaine méfiance et des préjugés à l'encontre de son employé s'il apprenait par la suite un « secret », quelle que soit l'importance de celui-ci (Rey, 2018, non publié). Les assistantes sociales peuvent également proposer des cours à l'usager, par exemple chez IPT, afin d'améliorer son estime de soi. D'autres s'occupent de cette tâche elles-mêmes grâce à la valorisation, les encouragements et surtout la discussion.

Toute cette préparation allant du bilan à la rencontre avec le potentiel employeur font partie des Techniques de Recherche d'Emploi dites TRE (Pinho & Rey, 2018, non publié). En effet, certaines règles doivent être respectées afin de susciter l'intérêt. D'ailleurs, les assistantes sociales interrogées expliquent qu'elles aident régulièrement à l'élaboration de lettres de motivation et de CV car cette première étape vers la recherche d'emploi s'avère primordiale. Un employeur va faire son premier choix en fonction du dossier de candidature, si celui-ci n'est pas satisfaisant, l'éventualité d'un entretien s'amenuise. Il est donc important que les professionnels connaissent ces différentes techniques afin d'augmenter les chances de réussite de l'insertion. En effet, il faut démontrer que le profil correspond aux attentes de l'entreprise et mettre en avant des compétences et des expériences concrètes afin de justifier

un apport potentiel pour l'entreprise. Cependant, le CV doit être réaliste. Par exemple, si un étranger avec un niveau limité en français écrit une lettre digne d'un expert de la langue de Molière, l'employeur aura alors tendance à remettre en question la crédibilité des autres éléments figurant dans le dossier de candidature de la personne.

Environnement et approche systémique :

L'approche systémique est également un outil qu'elles utilisent car un réseau peut avoir une influence sur la réussite ou non de l'insertion.

L'approche systémique prend en compte différents systèmes qui s'imbriquent entre eux pour former des sous-systèmes. Ils s'influencent les uns les autres, interagissent et évoluent dans un environnement précis afin d'atteindre des objectifs déterminés, explicites ou non (Amiguet & Julier, 1996). En effet, le fait d'avoir des enfants et de devoir organiser une garde ou d'avoir un réseau social et professionnel peut changer la manière d'aborder l'insertion. Un travail peut souvent être trouvé grâce à la mobilisation du réseau personnel. Il peut également être un soutien dans des moments difficiles ou au contraire constituer un frein dans l'évolution des personnes. Le problème est que pour certaines d'entre elles, ce réseau semble plutôt inexistant. Il est donc intéressant de valoriser l'insertion sociale et non pas seulement professionnelle.

« Je me dis que l'insertion sociale, toute personne en a besoin, y compris si on est en capacité de travail ou qu'on recherche du travail parce qu'on peut aussi être très isolé à la maison et sans rythme en étant en capacité de travail » (Entretien n°3).

De plus, le travail social doit pouvoir jouer un rôle de « *rencontre entre les personnes et leur environnement* » (Beck *et al.*, 2010, p.8). Les assistantes sociales expliquaient donc qu'elles essayaient de remettre en lien ces personnes grâce au bénévolat, par exemple.

Un des devoirs des assistants sociaux est « *d'encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants* » (Beck *et al.*, 2010, p.6). Dans les CMS, cette mission est prioritairement abordée par l'accompagnement des personnes vers l'autonomie financière afin que ces personnes s'adaptent aux exigences de la société. Si elles respectent les normes, le reste de la population diminuera les préjugés à leur encontre en considérant que le passage par l'aide sociale était un « accident de parcours ». Pour atteindre cet objectif d'indépendance, ils doivent énormément collaborer avec les partenaires et connaître les mesures à disposition afin de mettre en place un projet le plus adapté possible. Proposer une mesure n'est pas forcément suffisant et différentes stratégies sont donc mises en place par les professionnels afin de les accompagner durant ce processus d'insertion.

5.3.4.2. Stratégies

Les assistants sociaux travaillent sur différents axes, mais afin d'atteindre les objectifs fixés, ils développent également des stratégies spécifiques selon les situations afin d'accomplir les devoirs qui leurs sont confiés. Puisque « *le travail social consiste à inventer, développer et fournir des solutions à des problèmes sociaux* » (Beck *et al.*, 2010, p.6), les professionnels ont dû mobiliser différents outils afin de proposer des réponses satisfaisantes aux demandes des usagers, de la société et de l'État.

Écoute :

Tout d'abord, une stratégie que toutes les personnes interrogées ont exprimée d'une manière ou d'une autre : l'écoute. Cette dernière a pour but d'éviter les interprétations car celles-ci peuvent être dangereuses dans une relation où la confiance mutuelle est valorisée. Elle peut amener à briser un lien et mettre en échec un projet. Un lien a pour but de réunir les gens grâce à des règles informelles, conscientisées par la société afin de coexister de manière pacifique (Paugam, 2013). Il y aurait deux raisons à la création d'un lien social.

« L'idée de lien social renvoyait alors à une vision historique à la fois du rapport entre l'individu et ses groupes d'appartenance, d'un côté, et des conditions du changement social de longue durée, de l'autre » (Paugam, 2013, p.3).

Selon le principe d'autodétermination défini dans le code de déontologie (Beck *et al.*, 2010), chaque personne doit pouvoir prendre les décisions le concernant en fonction de ses besoins, dans la mesure de la légalité et du respect des intérêts ou des droits d'autrui.

Projets personnalisés :

Des assistantes sociales conseillent donc de discuter avec le bénéficiaire de l'aide sociale avant de fixer des objectifs afin de définir ses besoins à ce moment précis de sa vie. Selon Yann Le Bossé (2003) qui parle de développement du pouvoir d'agir (DPA), il faut accepter que la personne accompagnée n'ait pas forcément les mêmes priorités que ce que nous envisageons pour elle car le contexte dans lequel elle évolue doit être pris en compte. Cette démarche a pour but que la personne se reconnaisse dans son projet et qu'il lui corresponde afin qu'elle devienne actrice de sa réussite grâce à la mobilisation de ses ressources. Si ce dernier n'est pas en accord avec ses attentes, il y a de fortes chances que l'accompagnement ne mène pas au but visé.

Dans ce sens de favoriser le rythme et les besoins du bénéficiaire, un autre élément est également ressorti à plusieurs reprises durant les entretiens. Sauter les étapes ne serait pas bénéfique. Si la personne n'est pas prête à s'investir dans une mesure, il vaut mieux passer par une mesure intermédiaire ou alors tout simplement la retarder afin d'éviter les échecs qui peuvent impacter sa confiance en elle.

« Moi, je préfère mettre sur pied un projet 6 mois plus tard mais que ça tienne la route que d'imposer quelque chose. Quand on impose quelque chose, ça ne marche pas » (Entretien n°4).

Former, préparer :

Retarder la mise sur pied d'un projet sur le 1^{er} marché de l'emploi ne veut pas dire perdre du temps. Certaines personnes ont des manques dans divers domaines, que ce soit théorique, culturel, comportemental. Il arrive même qu'elles ne soient plus conscientes de la réalité du travail. Ce temps peut donc permettre de combler certaines lacunes grâce à des cours, des mesures, des stages ou des formations complémentaires.

Nous on propose beaucoup, dès qu'on sent qu'il y a un petit manque, des cours de français, des cours d'informatique ou des choses comme ça. Après, pour le côté savoir-faire, si on sent qu'il manque une petite compétence, on a chacune le côté où on va chercher à compléter avec un cours ou quelque chose comme ça (Entretien n°2).

Ce travail peut en partie se faire avec l'assistante sociale. Le fait d'en parler permet de se rapprocher des attentes du marché du travail qui demande de la rigueur, de la ponctualité et un savoir-être bien précis. Afin de tester la ponctualité des personnes, une assistante sociale expliquait qu'elle fixait des rendez-vous le matin, cela dans le but qu'elles reprennent un rythme de travail et se préparent au monde professionnel.

« On va essayer aussi avec la personne de travailler sur ce qui se partage ici dans le cadre d'un service social, ce qu'on dit ou pas à un patron ou bien qu'est-ce qu'elle imagine qui est important pour un patron et qu'est-ce qui pourrait gêner un patron, qu'est-ce qui pourrait l'effrayer. Ça, je pense que ça fait partie de notre travail » (Entretien n°3).

Le stage à un petit pourcentage représente une stratégie supplémentaire utilisée par la plupart des assistantes sociales afin d'intégrer progressivement une personne sur le 1^{er} marché de l'emploi. Celui-ci a comme visée de ne pas décourager le chercheur d'emploi en le mettant tout de suite en échec par manque de préparation. Un stage à 20-40% permet de reprendre un rythme de travail. Un stage peut également permettre aux bénéficiaires de l'aide sociale de montrer leurs compétences de manière concrète et ainsi lutter contre de potentiels préjugés.

De plus, dans ce même objectif de s'adapter aux exigences du marché de l'emploi, une professionnelle (Entretien n°1) expliquait qu'il lui arrivait de prendre contact avec les anciens employeurs pour autant que l'usager ait déjà travaillé. Le but de cette démarche est de connaître les freins et ressources du bénéficiaire afin de pouvoir en discuter avec lui et ensuite effectuer un travail ciblé sur ses compétences.

Entretien motivationnel et estime de soi :

L'approche centrée sur la personne (Rey, 2018, non publié), permet également de focaliser son attention sur les préoccupations du bénéficiaire en utilisant l'entretien motivationnel, par exemple afin d'améliorer son sentiment d'efficacité personnelle. Cet outil se base sur l'ambivalence de la personne accompagnée. En effet, cette dernière va devoir mettre en lumière les avantages et les désavantages pour chaque prise de décision afin de s'assurer d'être prête à opérer le changement, mais aussi de mesurer sa motivation. *« La motivation c'est la probabilité que quelqu'un effectue « volontairement » un changement »* (Rey, 2018, non publié).

Lorsque les personnes sont prêtes à intégrer le 1^{er} marché de l'emploi, l'assistant social peut également l'accompagner dans ses démarches de recherches car il arrive régulièrement que les bénéficiaires perdent petit à petit une partie de leur motivation en ne se sentant plus capables d'obtenir un emploi. Cela peut avoir pour conséquence un désintérêt total pour les annonces d'offres de travail publiées. Le rôle du professionnel à ce moment-là est de redonner confiance. La stratégie d'une assistante sociale était donc de lui soumettre des offres d'emplois, tout en le valorisant. Selon elle, si la personne sent que quelqu'un croit en elle, une lueur d'espoir va alors apparaître. Finalement, ce faire « faire » a une visée de responsabilisation qui fait penser au DPA dont parle Yann le Bossé (2003).

« Il y a des gens qui ont juste plus le moral, qui croient plus et qui ne voient même plus passer les annonces donc c'est vraiment leur dire « allez hop », postulez-là, je suis sûre que vous pouvez passer » (Entretien n°2).

Elles travaillent beaucoup sur la valorisation et les encouragements. Pour y arriver une des professionnelles interrogées conseillait de voir la personne comme demandeuse d'emploi et non pas comme « *patiente* » (Entretien n°3). D'ailleurs, pour aller encore plus loin, tout chercheur d'emploi devrait être considéré comme « *offreur de services* » (Pinho & Rey, 2018, non publié). Toutes parlent d'Intégration Pour Tous (IPT) qui propose, entre autre, des cours sur la confiance en soi.

Travail sur l'apparence :

Les préjugés sont fréquents, c'est pourquoi, selon les assistantes sociales, leur rôle consiste aussi à dire aux gens, tout haut, ce que la société pensera tout bas, surtout lorsqu'il s'agit d'éléments sur lesquelles la personne peut travailler comme son apparence ou la propreté.

« Je trouve aussi que c'est notre rôle de dire les choses. D'imaginer ce qui ne va pas, sans en discuter, je trouve ça dommage parce qu'il y a parfois des raisons derrière et qui sont totalement sociales et où on peut remettre le bateau sur la bonne direction et puis ça se construit tout seul » (Entretien n°4).

Afin d'illustrer cette situation, une assistante sociale (Entretien n°4) prenait l'exemple d'un jeune livré à lui-même qui avait souvent des habits sales et qui sentaient la cigarette. Après lui avoir demandé s'il avait un souci avec sa machine à laver, celui-ci finit par lui expliquer qu'il ne sait pas trop l'utiliser et qu'il fume dans la pièce où il met sécher ses habits. Avec son accord, ils ont pu mettre en place un coaching et une aide à domicile.

L'aspect de l'apparence relève toute son importance quand des assistantes sociales expliquent que les meilleures chances pour un bénéficiaire d'obtenir une réponse d'un employeur est d'amener en main propre son dossier de candidature.

Rencontre avec l'employeur :

Dans la préparation à une première rencontre avec un employeur et à celles qui vont suivre, certains éléments doivent être pris en compte. En effet, une discrimination est présente lors de la sélection puisqu'un employeur cherche une rentabilité. Il éliminera donc les dossiers qui s'apparenteraient à une prise de risque. Cette discrimination peut concerner des paramètres comme le handicap, la situation familiale, l'âge, le sexe ou encore l'origine (Emery, Aeberli & Chuard Delaly, 2005), à moins que ces personnes ne puissent mettre en avant d'autres qualités. Il faut donc que la personne soit prête à s'intégrer au marché de l'emploi. C'est pourquoi des problématiques qui pourraient l'empêcher de s'investir à 100% dans un travail doivent être résolues en amont. Parfois, les problématiques rencontrées dépassent la compétence des assistants sociaux, ils collaborent alors avec d'autres professionnels mais ils peuvent tout de même apporter un soutien psychosocial. L'impact de celui-ci est, malgré tout, non négligeable.

« Il faut toujours qu'il y ait une porte ouverte. Si vous voulez, il y a toujours le passé, ce qui fait que la personne est là, la souffrance actuelle, que moi je ne peux pas gérer au niveau médical, mais au niveau psychologique, rien que le fait d'être entendu, ça peut remplacer pas mal de médicament... » (Entretien n°4)

Afin de discuter du passé et du moment actuel, une des assistantes sociales (Entretien n°4) utilise le flipchart car selon elle, il est plus simple pour certaines personnes de comprendre les choses lorsqu'elles sont écrites, soit car leur situation est complexe, soit car le système

juridique et social est compliqué. Avoir un support visuel permet de travailler sur la réalisation possible ou non de projets spécifiques.

Insertion sociale :

Puisque l'insertion n'est pas uniquement professionnelle, les assistants sociaux ont également besoin de mettre en place des stratégies améliorant l'insertion sociale de ces personnes.

L'intégration au sein de la société permet de se sentir considéré et améliorera ainsi l'estime de soi. Durkheim parlait de plusieurs types de solidarités (Durkheim, cité par Molénat 2013). Selon lui, nous sommes aujourd'hui dans un concept de solidarité organique ou moderne qui impose moins de normes et accorde ainsi plus de libertés. D'une part, elle pousse les gens à se différencier dans des domaines comme la famille, la religion. La responsabilité individuelle a augmenté et la solidarité qui émanait des sociétés traditionnelles tend à disparaître. Cette disparition peut mener à une perte de repère. Chacun se doit, aujourd'hui, d'exister individuellement. Pour autant, la notion de travail reste prioritaire car elle permet une autonomie financière et le non-respect de cette norme sociale peut mener à l'exclusion (Astier, 2007).

« L'insertion sociale c'est pour les personnes malades, en incapacité de travail et pour lesquelles on ne peut pas avoir un projet professionnel. [...] C'est quand on ne peut pas être ailleurs parce qu'il y a des soucis de santé par exemple. Et là on a une mesure ISA, insertion sociale active, ça c'est assez récent » (Entretien n°3).

D'ailleurs, les professionnelles interrogées parlent de manière très élogieuse de la mesure ISA qui favorise cette insertion sociale. Elle permet à des personnes exclues de faire des rencontres et de sortir de chez elles. Elle se situe entre le pôle professionnel et social. En effet, elle s'adresse à un public non insérable sur le 1^{er} marché de l'emploi et aucun objectif n'est fixé aux participants (Blanchet, 2018, non publié). Elle représente :

« Une mesure de soutien social afin d'éviter le décrochage des personnes qui n'ont pas, actuellement et durablement, les ressources pour intégrer le 1er marché du travail » (Blanchet, 2018, non publié).

Certaines professionnelles expliquent également que l'aide sociale a tendance à mettre à l'écart les gens à cause du sentiment de honte et de jugement que celle-ci leur procure. Ce comportement d'évitement est un engrenage difficile à stopper car plus le temps passe, moins les personnes concernées osent aller à la rencontre de l'autre par peur d'une vision extérieure négative. Ainsi, le but de la mesure ISA est de *« faire sortir les gens, avoir un rythme »* (Entretien n°3).

Les assistantes sociales proposent également d'autres activités afin de développer un réseau social. Il peut s'agir entre autre de faire du bénévolat, de s'inscrire dans un club de sport ou dans une chorale. Ces activités permettent de contrer l'isolement. Par contre, si des personnes ont des lacunes au niveau de la langue française, des cours leurs seront tout d'abord proposés.

Connaitre ses limites :

Le non-jugement de la personne accompagnée et de sa situation constitue également un point central dans la construction d'un lien de confiance, pour autant, cela ne signifie pas,

comprendre et accepter sans conditions. Certains agissements ou comportements peuvent aller à l'encontre des valeurs du professionnel.

« Je voudrais dire qu'en tant que travailleur social, on n'est pas toujours tout blanc. Des fois, on a aussi des préjugés, mais on a aussi envie de dire aux gens qu'ils ne peuvent pas parler comme ça car ils ne connaissent pas la situation. Notre société est quand même beaucoup faite de stéréotypes, on est conditionné » (Entretien n°5).

Dans de telles situations, plusieurs assistantes sociales ont mis en avant le fait que parfois, elles se retrouvaient impuissantes face à certaines situations. Elles ne pouvaient plus ou ne savaient plus comment les accompagner. Dans ces cas-là, elles privilégient généralement la discussion avec la personne concernée et des collègues afin d'avoir leur avis mais si la relation ne s'améliore pas, il arrive que des dossiers soient transmis à un autre professionnel au sein du service.

5.3.4.3. Lacunes et opportunités

Finalement, les professionnels essaient d'effectuer leur travail d'accompagnement au mieux. Mais selon les personnes interrogées, elles auraient besoin de davantage de temps pour rencontrer les entreprises et les sensibiliser aux problématiques rencontrées par les bénéficiaires de l'aide sociale.

Sensibilisation :

Souvent, les personnes externes aux CMS n'auraient pas conscience de ce que les bénéficiaires de l'aide sociale ont vécu, c'est pourquoi la prévention prend une place importante.

Afin de se conformer au code de déontologie du travail social (Beck *et al.*, 2010), les professionnels se doivent de faire de la prévention afin de diminuer les préjugés et favoriser une solidarité. Un employeur est d'ailleurs un partenaire pour atteindre cet objectif car obtenir un emploi permet de s'insérer professionnellement mais également socialement. De nombreuses rencontres peuvent se faire sur le lieu de travail et surtout la personne partagera la valeur « travail » avec le reste de la société. Elle ne fera alors plus partie des « marginaux ». Les professionnelles rencontrées souhaiteraient donc se rapprocher du 1^{er} marché afin de faire de la sensibilisation.

« Il y a peut-être un décalage entre l'image dehors, que si on veut, on peut, qu'il suffit de se bouger, je ne sais pas... » (Entretien n°3)

Puisqu'un des objectifs prioritaire de l'aide sociale est d'insérer les bénéficiaires sur le 1^{er} marché du travail afin qu'ils soient indépendants financièrement, ne serait-il pas judicieux de prendre du temps pour créer une bonne collaboration avec les employeurs ?

« Toutes ces interrogations s'inscrivent dans un contexte où les politiques sont de plus en plus orientées vers la réduction de la dépendance à l'égard de l'État plutôt que vers la lutte à la pauvreté » (Morris et Williamson, 1987, cité par Lévesque, 2000, p.146).

Manque de temps :

Le temps ne manque pas uniquement pour rencontrer des patrons, il manque également dans l'accompagnement des personnes. Le nombre de dossiers, ne permet pas un suivi très personnalisé.

« On n'a pas toujours beaucoup de temps pour préparer avec la personne un entretien, la rendre attentive à certaines petites choses personnelles » (Entretien n°5).

Encore une fois, la charge de travail n'offre pas la possibilité aux professionnelles d'assurer un accompagnement en dehors du cadre formel du placement et après une mesure.

« Ce qu'on remarque souvent c'est que même si une personne a été au bout de la mesure, que ça a été une réussite, lorsqu'elle se retrouve dans le 1^{er} marché, elle ne tient pas. Il manque quelque chose entre deux pour faire le lien » (Entretien n°5).

Faire le lien avec un employeur, préparer un bénéficiaire à se réinsérer sur le marché du travail et assurer un suivi durant les premiers mois de la prise d'emploi sont d'ailleurs des raisons évoquées par un CMS valaisan pour justifier l'engagement d'un coordinateur en insertion professionnelle. Afin d'acquérir des outils et des compétences spécifiques à l'insertion professionnelle, une formation en job coaching est accessible aux assistants sociaux. Le job coaching est : *« un mode d'intervention qui veut agir sur les dynamiques perturbant l'engagement autant au niveau de l'employeur que de la personne » (Rey, 2018, non publié).*

Formation des professionnels :

Pour l'ensemble des personnes interrogées, les deux grands soucis rencontrés sont effectivement le manque de temps à disposition mais également le manque de formation dans le domaine de l'insertion.

« L'insertion, je n'ai pas l'impression que ça soit la partie dans laquelle les gens s'imaginaient devoir travailler. Je dirais même que l'assistant social n'est peut-être pas très à l'aise dans ce domaine, peut-être parce qu'il n'a pas les connaissances, peut-être qu'il faut avoir eu soi-même un bout d'expérience pour pouvoir faire ce coaching [...] peut-être que c'est assez peu intégré dans la formation, en tout cas pas obligatoire et dans la réalité c'est quand même une grosse partie de notre travail » (Entretien n°3).

Lorsqu'elles parlent de formation en coaching, elles pensent surtout au manque d'outils concrets à leur disposition. Une assistante sociale, expliquait qu'elle trouverait intéressant que les assistants sociaux se forment sur le conseil en image car l'apparence peut encore avoir une grande influence dans la recherche d'emploi. C'est un exemple de compétence parmi tant d'autres qu'une formation plus axée sur l'insertion pourrait amener.

À l'heure actuelle, l'accompagnement et les objectifs sont essentiellement basés sur des mesures toutes faites. Sont-elles suffisantes dans un métier en relation avec des êtres humains ? Chaque accompagnement ne devrait-il pas être spécifique ?

« Ne pas avoir les outils si ce n'est des mesures, mais finalement le rôle de l'assistant social alors, il se limite à commander des mesures chez d'autres qui vont faire cette tâche ? » (Entretien n°3).

D'ailleurs, une assistante sociale interrogée utilisait le terme de « *généraliste* » pour définir le rôle de l'assistant social (Entretien n°4).

Substitut aux autres assurances :

De plus, selon un avis général, les résultats obtenus concernant l'insertion et la sortie de l'aide sociale sont peu concluants. Une professionnelle a tenté de donner une estimation du pourcentage de bénéficiaires sortant de l'aide sociale chaque année. En se basant sur sa propre expérience, ils représentent un petit peu plus de 10%. Or, le pourcentage de personnes quittant l'aide sociale suite à l'obtention d'un emploi est encore moindre car d'autres assurances peuvent y contribuer.

« Souvent ils sortent de l'aide sociale parce qu'il y a une autre assurance qui entre en jeu, l'AI, les PC, l'AVS. Les gens qui sortent de l'aide sociale parce qu'ils ont trouvé un emploi stable, c'est vraiment pas la majorité » (Entretien n°2).

Puisque la logique économique veut que toute personne soit (ré)insérable, les échecs sont rendus, autant que possible, invisibles. Cacher cette réalité a pour conséquence de créer une catégorie de personnes exclues.

Le travail d'accompagnement des assistants sociaux n'est donc pas évident puisqu'ils doivent jongler avec les exigences formelles et celles imposées par le marché du travail afin de trouver une marge de manœuvre qui est souvent très limitée, le but final étant d'éviter un basculement du système. Puisque certaines personnes restent cependant trop éloignées de l'insertion et que le suivi ne peut être abandonné, la mission des professionnels devient alors « *de diminuer non plus la distance à l'emploi, mais la distance à la norme* » (Zwick Monney, 2016, p.9) afin d'éviter une marginalisation et une exclusion totale de la société.

5.4. Perspectives

Au terme de l'entretien, une question commune a été posée à l'ensemble des participants. Celle-ci leur laissait la possibilité de modifier les éléments de leur choix afin d'améliorer la gestion des préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale lors de leur insertion socioprofessionnelle. Certaines constatations ont été faites. Par exemple, les perspectives concernant l'insertion paraissent plutôt floues pour l'ensemble des professionnelles. Selon elles, des aménagements du temps et de la répartition des tâches mériteraient d'être pensées.

Tout d'abord, le manque de temps leur porte souvent préjudice, notamment dans la création d'un lien avec le 1^{er} marché de l'emploi. C'est pourquoi, un CMS valaisan a décidé de se baser sur un modèle qui est déjà utilisé dans plusieurs cantons, à savoir qu'une personne ne s'occupe que du lien avec le 1^{er} marché de l'emploi. Le but de cette approche est que le coordinateur puisse être disponible pour un coaching en cours d'emploi ou de stage afin de rassurer de potentiels employeurs lors de l'engagement d'un bénéficiaire.

« J'ai moins de dossiers à suivre, mais je suis plus réactif. S'il y a un souci, je peux tout de suite réagir alors qu'une assistante sociale si elle a six rendez-vous par jour, c'est plus difficile » (Coordinateur en insertion professionnelle).

À la suite des différents entretiens, il paraît clair que les assistantes sociales souhaiteraient une réorganisation de leurs tâches. Certaines d'entre elles, pouvant s'appuyer sur l'aide d'un coordinateur en insertion professionnelle, relèvent de nombreux atouts. Pour commencer, elle

permet de diminuer les craintes de potentiels employeurs grâce à un suivi plus régulier et à une plus grande disponibilité en cas de difficultés.

« On est submergé, ce qui nous empêche d'être disponible justement pour ces préjugés ou accompagner les gens pour dire voilà ce que la personne vaut, ce qu'on peut vous dire parce que souvent les gens n'ont plus l'habitude d'aller voir un patron. Peut-être faire de temps en temps un réseau avec lui. Être plus sur le terrain. Pour moi c'est du temps pour faire le travail social pour lequel on a été formé » (Entretien n°5).

Ensuite, le manque d'outils à leur disposition complique également leur mission d'insertion. Selon les dires des professionnelles rencontrées, une formation plus poussée dans ce domaine très spécifique représenterait un atout non négligeable. Elles expliquent que leur représentation du travail en CMS n'englobait pas autant la question de l'insertion et elles ont alors dû développer des stratégies sur le terrain. Une personne interrogée a soumis l'idée d'instaurer une quatrième filière à la Haute École Spécialisée (HES) en travail social. Cette dernière permettrait de développer des stratégies d'accompagnement spécifiques à ce domaine très particulier. En effet, les compétences doivent être multiples. Elles regroupent autant du démarchage que de la mobilisation de réseau en passant par du conseil en image, de la préparation aux entretiens et du suivi en entreprise.

« Pendant que je faisais la formation, on se disait que ça pourrait être super une quatrième filière de travail social qui serait vraiment orientée sur l'insertion sociale et professionnelle car je pense que les outils ne sont pas les mêmes et je me demande si l'AS est capable de tout faire et en même temps. C'est une posture différente, c'est compliqué quand on doit tout faire » (Entretien n°3).

5.5. Synthèse des résultats et vérification des hypothèses

Arrivés au terme de l'analyse, nous sommes désormais en mesure d'affirmer que la question de la gestion des préjugés lors de l'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale vers l'insertion socioprofessionnelle n'est pas chose aisée pour les assistants sociaux. Ils doivent jongler entre les attentes des bénéficiaires, celles des employeurs et celles imposées par le cadre, tout en tenant compte des préjugés de chacun. La vérification ci-après des trois hypothèses permet en même temps d'identifier des éléments de réponse à la question de recherche, à savoir :

Comment les AS, dans l'accompagnement vers l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale, prennent-ils en compte les préjugés attribués à ces derniers ?

Tout d'abord, la première hypothèse posait un questionnement sur l'existence de préjugés. Elle avait pour objectif de déterminer si les assistants sociaux étaient confrontés à des préjugés lors de l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale. Suite aux réponses obtenues lors des différents entretiens, la réponse tend vers l'affirmative. En effet, certains employeurs n'ont pas d'apriori mais ils ne représentent pas la majorité des cas. Les assistants sociaux doivent alors travailler en tenant compte des préjugés de ceux-ci. Ils tentent, dans la mesure du possible et surtout de leur temps, d'effectuer une démarche de sensibilisation auprès des entreprises. Cependant, les préjugés ne concernent pas uniquement les bénéficiaires de l'aide sociale, mais parfois les assistants sociaux eux-mêmes.

Soit la personne accompagnée ne les trouve pas légitimes dans cette démarche d'insertion, surtout professionnelle, soit les patrons gardent une certaine réticence à leur faire confiance car ils trainent une image de « baba cool ». De surcroît, les professionnels du travail social doivent également lutter contre les préjugés que les bénéficiaires de l'aide sociale ont des autres personnes dans la même situation qu'eux ou l'image qu'ils se renvoient. Même entre eux, le soutien est très peu présent. Être à l'aide sociale est très mal toléré et ces personnes éprouvent un sentiment de honte. Finalement, l'hypothèse peut être confirmée, bien qu'il soit essentiel de la nuancer car des exceptions existent. Les préjugés ne représentent pas une fatalité puisque certaines personnes expriment une certaine tolérance à l'encontre des bénéficiaires de l'aide sociale car la plupart d'entre eux se trouvent dans une telle situation par un concours de circonstances et leur parcours de vie reste peu enviable.

Ensuite, la deuxième hypothèse permettait d'approfondir la manière dont les assistants sociaux gèrent les préjugés et quelle influence ceux-ci peuvent avoir sur l'accompagnement. Il est alors ressorti que la gestion de ceux-ci représente un réel défi pour les professionnels parce qu'ils n'ont pas le temps nécessaire pour faire de la sensibilisation. Selon les assistantes sociales interrogées, ce n'est cependant pas le fait d'être à l'aide sociale qui a le plus d'impact. Les préjugés apparaissent surtout à cause de trous dans les CV et d'un comportement souvent en décalage avec les attentes du marché de l'emploi. Bien qu'être bénéficiaire de l'aide sociale ne soit pas un frein en soi, les conséquences qui en découlent le sont. Effectivement, les trous dans le CV et les comportements inadaptés sont dus à l'éloignement de longue durée du marché du travail. D'ailleurs, une grande partie des personnes rencontrées dans les CMS sont arrivées en fin de droit de chômage. Afin de diminuer les réticences d'un potentiel employeur, les assistants sociaux mettent l'accent sur le comportement à adopter lors d'un entretien et dans le cadre du travail. De plus, puisqu'un projet mis sur pied sans l'avis de la personne concernée donne souvent peu de résultats, ils tentent, quand le cadre le leur permet, de baser leur accompagnement sur les envies et les attentes des bénéficiaires. Être à l'écoute favorise la confiance réciproque mais également la confiance que la personne a en elle-même car elle aura l'impression que quelqu'un croit en son projet. Malgré tout, l'insertion peut être facilitée grâce à un bon réseau, c'est pourquoi, les assistants sociaux cherchent à créer ou recréer celui-ci. En conclusion, la deuxième hypothèse est également confirmée car la prise en compte des préjugés lors de l'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale représente un réel défi pour les assistants sociaux qui doivent mettre en place des stratégies afin d'attendre l'objectif d'une insertion socioprofessionnelle réussie.

Pour finir, la dernière hypothèse essayait de mettre en lumière les différentes stratégies et outils mis en place par les assistants sociaux afin de gérer les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale dans l'insertion socioprofessionnelle. Le premier outil ressorti lors de cette recherche est le développement du pouvoir d'agir (DPA) afin d'adapter les objectifs aux capacités et aux attentes de la personne à un moment donné. Afin de proposer un projet encore plus individualisé, il leur arrive de proposer des stages à des pourcentages peu élevés afin de permettre au bénéficiaire de s'habituer au rythme. Ceux-ci sont particulièrement utilisés pour des personnes n'ayant plus d'activité lucrative depuis un certain temps, le but étant d'augmenter petit à petit leur capacité de travail jusqu'à pouvoir proposer un temps complet. La valorisation et les encouragements sont également des éléments indispensables sur le chemin vers l'insertion. De plus, proposer d'effectuer du bénévolat, de s'inscrire à des cours de sport ou de chant ou toute autre activité similaire ouvre la porte à des rencontres et donc à la création d'un réseau social et professionnel. Pour terminer, plusieurs assistantes sociales ont jugé important d'accepter leurs limites lorsque l'accompagnement

n'amène plus rien aux deux parties. Si une telle situation se présente, elles privilégient la mobilisation des collègues afin de leur demander des conseils. Si malgré tout la relation ne s'améliore pas, elles préfèrent transmettre le dossier à un autre professionnel car s'obstiner risque de créer des préjugés et une certaine intolérance de la part de l'assistante sociale. Contrairement aux deux premières hypothèses, la dernière ne peut être que partiellement confirmée. En effet, les assistants sociaux cherchent à développer des stratégies qui pourraient leur permettre d'améliorer l'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale vers l'insertion socioprofessionnelle. Cependant, selon l'avis général des personnes interrogées, le nombre de dossiers qui leur est attribué et le peu de formation dans le domaine de l'insertion représente un frein important pour la réalisation de projets, surtout professionnels. Finalement, elles utilisent tout de même des méthodes comme l'écoute ou le DPA, mais elles souhaiteraient pour la plupart davantage d'outils concrets. Bien évidemment, des formations spécifiques peuvent apporter une partie de ces compléments.

Le tableau ci-dessous ressort les éléments principaux mis en lumière lors des entretiens. Les réponses des différents professionnels interrogés et les recherches empiriques ont permis de répondre, au moins en partie, aux différentes hypothèses de recherche.

Figure 6 : Tableau récapitulatifs des éléments significatifs de l'analyse

Hypothèse 1 : Préjugés des bénéficiaires de l'aide sociale	Hypothèse 2 : Accompagnement	Hypothèse 3 : Stratégies
<ul style="list-style-type: none"> • "fénéant" • "profiteur" • dénonciations anonymes • mauvaise estime de soi • isolement • inquiétudes des professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • contrat d'insertion • relation de confiance • réseau social • État social actif • placements • parcours discontinus • comportements inappropriés • manque d'expérience • fin droit chômage • recherche de logement • dévalorisation des stages • reconnaissance des acquis • impossibilité d'insertion • mesures 	<ul style="list-style-type: none"> • bilan • TRE • approche systémique • écoute • DPA • formation, préparation • entretien motivationnel • travail sur l'apparence • travail sur l'estime de soi • rencontre avec l'employeur • insertion sociale • connaissance de ses limites

6. Conclusions

6.1. Bilan de la démarche

Les objectifs visés sont en partie atteints, surtout concernant la partie théorique et personnelle. En effet, ce travail m'a permis de consolider mes connaissances concernant l'aide sociale et le nombre d'auteurs traitant des questions de l'insertion des publics précaires a permis de mieux comprendre les mécanismes de « protection » de la société. Certains auteurs ont fait des recherches sur les méthodes de recrutement des employeurs, ainsi que sur leurs craintes. Cet aspect est, selon moi, indispensable afin de s'adapter aux besoins et aux attentes du potentiel patron puisqu'il est un acteur indispensable de la mission d'insertion dans le 1^{er} marché de l'emploi. Ce dernier peut faire sortir un bénéficiaire de l'aide sociale de sa dépendance financière à l'État. D'autres auteurs ont mis la lumière sur les méthodes d'accompagnement et leur évolution à travers le temps, d'autres encore ont expliqué la perception des bénéficiaires de l'aide sociale ou encore les normes sociales actuelles. Toutes ces connaissances ne sont pas à négliger pour un accompagnement efficace car les professionnels n'ont pas la possibilité à eux seuls de faire changer des lois ou des croyances. Ils peuvent sensibiliser les gens et militer pour certains droits afin de faire évoluer des valeurs mais, au final, ils doivent tenir compte des décisions prises par la société et adapter leurs actions en fonction de celle-ci, malgré une certaine marge de manœuvre. Une partie des bénéficiaires de l'aide sociale n'a que peu de possibilités de montrer sa motivation dans le milieu professionnel car beaucoup de peurs émanent de la part des employeurs qui craignent un manque de rentabilité. Ces personnes se retrouvent alors dans une spirale infernale. Elles essuient de nombreux refus à leurs candidatures, ce qui les décourage et les poussent à moins s'investir. Les mesures d'insertions sont une bonne alternative pour certaines personnes, mais d'autres ne comprennent pas les raisons pour lesquelles elles doivent les suivre et mettent alors des bâtons dans les roues de l'assistant social.

Concernant mes objectifs professionnels, j'ai appris énormément sur la manière dont les assistantes sociales travaillent en collaboration avec les bénéficiaires de l'aide sociale et certaines méthodes qu'elles mettent en place. Elles ont parlé de l'écoute, de la valorisation, de la préparation à un entretien, du travail sur l'apparence ou encore de la formation. Cependant, j'avoue que j'espérais obtenir davantage d'outils concrets, mais ayant suivi la même formation que la plupart des personnes interrogées, les réponses obtenues ne me surprennent que moyennement. En effet, l'essence même de ma réflexion résidait dans le fait que je ne me sentais pas suffisamment armée pour faire face aux préjugés subis lors de l'insertion socioprofessionnelle.

Je reste tout de même consciente que cette problématique est vaste et difficile à traiter dans son ensemble et les expériences partagées par les différentes personnes interrogées me permettent d'en retirer des stratégies intéressantes pour ma future pratique professionnelle. Elles ont su remettre en avant des éléments auxquels je n'avais pas forcément pensé comme l'écoute et la posture à adopter, car ils me paraissaient évidents. Pourtant, il s'agit de la base du travail d'un assistant social. J'étais focalisée sur des outils très concrets. Elles ont également parlé des aspects plus formels et légaux avec lesquels elles doivent jongler, ce qui limite leur marge de manœuvre. Cependant, elles expliquent que c'est à elles d'argumenter leurs décisions afin de proposer les mesures qu'elles jugent les plus adaptées au bénéficiaire même si les résultats ne sont pas immédiatement quantifiables.

Par contre, l'aspect de l'insertion sociale m'intéressait également mais suite aux entretiens, je me suis rendue compte que ce n'était pas la partie de l'insertion à laquelle les assistantes sociales interrogées pensaient au premier abord. Cependant, je reste convaincue qu'un travail important est fait dans ce sens. Peut-être se fait-il de manière plus inconsciente car les résultats sont plus difficiles à chiffrer. Il a donc été compliqué pour moi de ne pas biaiser la conversation en leur imposant cet aspect.

Si je devais recommencer ce travail, je focaliserais davantage ma grille d'entretien sur les outils concrets puisque c'est souvent ceux-ci qui manquent dans la pratique professionnelle. Je pense que ce partage de connaissances pourrait améliorer l'accompagnement. Tous les professionnels n'ont pas suivi exactement le même cursus scolaire et n'ont pas les mêmes expériences professionnelles. Des apports de toutes ces spécificités pourraient m'apporter des éléments utiles pour ma pratique. Malgré tout, il faut accepter que peu de réponses soit également un résultat.

6.2. Limites de la recherche

Le fait de rencontrer un échantillon très limité de personnes ne permet pas d'avoir un avis totalement objectif, bien que les réponses obtenues semblent présager d'une tendance. Les cinq entretiens se sont déroulés dans trois CMS différents. Il aurait pu être intéressant d'interroger des personnes venant d'autres régions, mais également d'avoir le point de vue des employeurs, des bénéficiaires de l'aide sociale et de la population. Des bénéficiaires auraient pu témoigner de leur ressenti face aux préjugés. Rencontrer des employeurs et la population, aurait également permis d'objectiver les propos des cinq assistantes sociales interrogées car il s'agit uniquement de leur avis et de leur vision.

De plus, je suis consciente qu'un temps de réflexion en amont de l'entretien aurait pu être utile si je cherchais à obtenir des exemples précis de méthodes et outils utilisés. Je pense qu'une partie de ceux-ci sont mis en place instinctivement et ne sont donc pas forcément apparus spontanément aux participants.

6.3. Perspectives professionnelles

Ce travail se concentre exclusivement sur les CMS et les bénéficiaires de l'aide sociale. Or, qu'importe le service dans lequel un travailleur social évolue, il sera amené à faire de l'insertion. Je trouve qu'une formation de base est indispensable. D'ailleurs, les professionnelles interrogées jugeaient elles aussi qu'une formation plus approfondie sur ce sujet leur serait utile dans leur travail d'accompagnement quotidien. Faute de méthodes concrètes, elles agissent finalement comme elles le sentent et selon la personne car il est vrai qu'il ne faut pas oublier que le travail social est un travail avec l'humain et donc chaque situation est unique. Je reste persuadée qu'elles mettent en place certaines stratégies, mais de manière inconsciente. Cependant, des formations à l'interne ou durant la formation de base pourraient répondre, au moins en partie, à cette lacune.

Plusieurs techniques et apports théoriques en lien avec l'insertion professionnelle me semblent intéressants. Pour commencer, la méthode APÉRO (Rey, 2018, non publié). Elle comporte cinq phases. Tout d'abord, il faut Attirer l'attention de l'employeur, ensuite, Provoquer l'intérêt, puis, Élaborer l'argumentation. Cette dernière consiste à expliquer brièvement le profil de la personne à placer tout en évitant de se mettre des bâtons dans les roues. Alors, vient l'étape d'imagination du bénéficiaire, appelée : Rassurer par le rêve. Pour finir,

Obtenir un acte congruent permettant de faire un premier pas vers l'objectif initial. Ce lien est d'autant plus important que, selon Michel Berclaz (2010), la réussite dépend en grande partie de l'implication de l'employeur. Cependant, ce dernier a besoin d'être rassuré car la concurrence actuelle et les attentes des clients les poussent à privilégier la rentabilité. Afin de se satisfaire de sa décision d'embauche, l'employeur cherche à partager des valeurs avec ce nouvel arrivant. Cette recherche de partage de culture, de croyances et de valeurs peut être appelée : « la marque de l'employeur (ME) » (Emery & Kouadio, 2017). Un premier contact donne ainsi l'opportunité de montrer son savoir-être et de rassurer un patron puisqu'une lettre de motivation et un Curriculum Vitae (CV) ne représentent aucune garantie d'exhaustivité concernant les informations qu'ils contiennent.

Un patron va tout d'abord analyser les besoins de son entreprise et le bénéfice qu'un engagement pourrait lui procurer. Puisque les envois de candidature pour des personnes à l'aide sociale se font généralement de manière spontanée afin d'éviter une concurrence souvent trop rude liée aux parutions d'annonces officielles (Rey, 2018, non publié), il est important de travailler sur la plus-value que représenterait l'engagement pour l'entreprise (Pinho & Rey, 2018, non publié).

De plus, puisqu'à l'heure actuelle, les personnes sont de plus en plus formées, les employeurs ont souvent l'embarras du choix lors du recrutement, c'est pourquoi accorder du temps à des mesures de réinsertion n'est pas leur priorité. Bien sûr, la vision que l'employeur porte sur les bénéficiaires de l'aide sociale et les structures étatiques est primordiale, mais un lien de confiance renforcé régulièrement grâce à un suivi et un soutien de la part du travailleur social représente également un atout. La méthode d'Intervention sur l'Offre et la Demande (IOD) est une porte d'entrée pour renforcer ce lien de confiance car elle prend en compte les besoins du marché du travail (Castra, 2003). Elle se base sur les attentes des employeurs pour ensuite proposer un profil professionnel adapté (Beuret & Rey, 2018, non publié).

Le travail social regroupe également une partie d'insertion sociale. Or, lorsque je leur ai demandé de me parler d'insertion socioprofessionnelle, toutes les assistantes sociales ont parlé spontanément d'insertion professionnelle. L'insertion sociale est apparue dans une moindre mesure ou suite à mes questions spécifiques, ce qui montre l'importance de la dimension « travail ». Celle-ci est certainement due au fait qu'un des objectifs d'un CMS est de rendre indépendants financièrement les bénéficiaires de l'aide sociale. Pourtant, des personnes n'auront la possibilité de s'intégrer professionnellement de manière durable qu'avec une insertion sociale réussie. Je pense par exemple à des requérants d'asile qui doivent s'approprier la culture suisse et effectuer un travail sur le traumatisme vécu ou à des personnes qui trouvent un emploi mais ne s'intègrent pas à l'équipe. De plus, un bon réseau social facilite, sans doute, l'insertion professionnelle. Je pense donc que cet aspect plus centré sur la partie sociale est peut-être parfois un peu oublié. Cela représenterait également une motivation supplémentaire pour les usagers puisqu'accorder plus de temps à ces étapes leur éviterait un certain nombre d'échecs qui font diminuer leur confiance en soi.

Malgré ces lacunes, je n'ai pas eu l'impression que les assistantes sociales interrogées cherchaient à se défaire de cette responsabilité d'insertion, bien au contraire, elles aimeraient avoir plus de temps et d'outils pour y répondre au mieux. Une nouvelle répartition du temps de travail serait selon elles judicieuse afin de se concentrer davantage sur des tâches qui leur paraissent essentielles comme l'insertion. Elles ont également ressorti quelques outils spécifiques mais pour la plupart acquis lors de formations complémentaires de médiation par exemple ou lors du module d'approfondissement OASIS : « Insertion socioprofessionnelle et

travail social : des méthodes et des outils pour l'intervention » de la HES-SO Valais/Wallis de Sierre. Ce module regroupe environ une vingtaine de personnes par année venant de tous les cantons suisses romands. Cela représente une très faible proportion d'étudiants. Des formations complémentaires HES comme le Certificate of Advanced Studies (CAS) de spécialiste en insertion peuvent fournir un certain nombre d'apports. Elles mériteraient donc d'être davantage développées et surtout promues auprès des étudiants en travail social.

Puisque la formation n'est pas très axée sur l'insertion et que le temps à disposition ne leur permet pas d'effectuer cette tâche dans les meilleures conditions, pourquoi ne pas s'inspirer du modèle vaudois d'unités communes (Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud, 2017). En effet, les Offices Régionaux de Placement (ORP) et les Centres Sociaux Régionaux (CSR) qui correspondent aux Centres Médico-Sociaux (CMS) du Valais ont été réunis. Le but de cette collaboration ne serait pas forcément d'enlever la totalité de la partie insertion aux assistants sociaux, mais plutôt de se répartir les tâches. Ce modèle ressemble dans les grandes lignes à celui mis en place dans un CMS valaisan avec un coordinateur en insertion.

« Je travaille vraiment dans la collaboration avec les assistantes sociales, donc vraiment on se voit. Je passe la moitié de mon temps chez les AS. Je n'ai pas d'attentes, je ne vais pas dire qu'il FAUT que... » (Coordinateur en insertion professionnelle).

Le Valais, dans son ensemble, a également développé certaines mesures, comme la collaboration interinstitutionnelle (CII). Elle regroupe, le Service de l'Industrie, du commerce et du travail, le Service de l'action sociale, le Service de la formation professionnelle, l'Office cantonal AI, Addiction Valais et la caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accident (SUVA) (Département de l'économie, de l'énergie et du territoire, 2012). Le but de cette collaboration est de coordonner les démarches d'insertion professionnelle afin d'améliorer leur efficacité. Cependant, le manque de proximité entre ces différentes structures peut compliquer la collaboration. D'ailleurs, les assistantes sociales interrogées en ont très peu parlé. Grâce à la CII, des mesures comme le Tandem CII, dit aussi « mesure décloisonnement » ont pu être introduites. C'est une collaboration entre les assistants sociaux des CMS et les conseillers ORP afin d'utiliser les compétences spécifiques des deux partenaires et de proposer un coaching adapté (Département de l'économie, de l'énergie et du territoire, s.d.). En 2017, la plateforme Transition 1 (T1) a été mise en place comme dispositif d'accompagnement des jeunes ayant achevé leur scolarité obligatoire (Service de la formation professionnelle, s.d.). Autant de mesures et d'outils qui devraient, à terme, optimiser l'accompagnement proposé, notamment sur le plan de l'insertion socioprofessionnelle.

En effet, comme le montre notre recherche, les assistants sociaux n'ont pas toujours le temps d'aller à la rencontre du premier marché de l'emploi et d'effectuer un suivi régulier sur le lieu de travail. Les conseillers ORP ou un coordinateur en insertion professionnelle pourraient donc se charger de ce lien, d'autant plus que leur portefeuille d'employeur est certainement bien plus conséquent que celui d'un assistant social en CMS. Les résultats dans la ville de Lausanne ont d'ailleurs été concluants avec une augmentation du nombre d'insertions abouties mais également un taux de satisfaction élevé des bénéficiaires. Après ce projet pilote, le canton de Vaud souhaite étendre cette collaboration à d'autres régions du canton. Finalement, cela ressemblerait à la collaboration avec un coordinateur en insertion professionnelle mais à plus grande échelle.

Bien que le taux de chômage soit peu élevé en Suisse, nous ne vivons actuellement pas dans une société de plein emploi. Il serait peut-être judicieux de se focaliser sur l'insertion professionnelle de personnes réinsérables en arrêtant de mettre en place des mesures non adaptées à des personnes qui ne le sont pas sous prétexte qu'il faut rendre des comptes. Les exigences du monde du travail sont trop élevées pour une petite partie de la population. Le travail social palliatif pourrait être une alternative puisque comme le dit Marc-Henry Soulet :

« *Devant l'impossibilité à transformer des individus en vue de les adapter à une société toujours plus exclusive, le travail social amorce une évolution sous-tendue par une logique inspirée de la réduction des risques* » (Soulet, 2007, p.14).

À l'heure actuelle, protéger une personne signifie la rendre actrice dans sa « *participation à la production de la société* » (Soulet, 2007, p.15). L'une des priorités du travail social palliatif est le travail sur l'ici et maintenant et l'écoute. Aller dans ce sens ne signifie pas ne plus tenir compte de ces personnes mais les accompagner différemment et leur accorder une certaine dignité. Pour y arriver, la société doit accepter que certaines personnes ne sont pas prêtes à (ré)insérer le marché de l'emploi et ne seront peut-être jamais indépendantes financièrement car elles ne remplissent pas les normes du travail. Les raisons peuvent être multiples et découler d'une dépendance, de problèmes psychologiques non reconnus par l'AI, d'un âge approchant la retraite ou encore d'une absence de formation. Il serait alors indispensable de trouver des alternatives afin de ne pas les désinsérer totalement. Si cette projection n'est pas envisageable pour certains, il faut alors les valoriser d'une autre manière, avec des projets sur mesure. La notion d'insertion sociale est très peu mise en avant, pourtant des mesures comme la mesure ISA montrent des bénéfices également sur le plan financier grâce, notamment à une amélioration de la santé des bénéficiaires. En effet, selon Jean-Charles Rey (2018), les résultats après six mois sont encourageants. Les frais médicaux ont diminué en moyenne de 51% par rapport à l'année précédente. Une partie des participants a adapté ses comportements pour un mode de vie plus sain, par exemple en arrêtant de fumer. D'un point de vue économique, ces nouvelles habitudes ont un impact positif sur la facture sociale globale. Beaucoup de participants ont également vu une amélioration de leurs relations personnelles et leur entourage les juge souvent moins nerveux et violents. De plus, l'ensemble des participants dit se sentir mieux grâce à la mesure ISA.

6.4. Perspectives de recherche

Afin d'aller plus loin dans la réflexion concernant l'importance d'un soutien, nous pouvons nous poser la question de savoir si un suivi plus long ne permettrait pas d'éviter que certaines personnes ayant obtenu un poste de travail ne reviennent à l'aide sociale au bout de quelques mois car elles sont dépassées par les changements brutaux qu'impliquent une prise d'emploi.

En effet, est-ce que les dépenses faites sur le court terme ne peuvent pas être compensées par une insertion réussie dans la durée ? Pour y arriver, un suivi durant et après une mesure ou un placement semblerait nécessaire puisque les assistantes sociales expliquent qu'il manque un lien. Malheureusement, afin d'effectuer cette tâche, ces dernières ont besoin de temps et à l'heure actuelle le nombre élevé de personnes qu'elles doivent accompagner ne le leur permet pas. Des personnes formées en job coaching pourraient prendre la responsabilité de cette tâche afin, non pas de remplacer le travail d'un assistant social, mais plutôt en vue de le compléter.

Le code de déontologie du travail social (Beck *et al.*, 2010) ne parle pas clairement du devoir d'insertion professionnelle mais uniquement d'insertion sociale. Cela entre en contradiction avec les éléments récoltés durant ce travail de recherche. Finalement, puisque le travail social est en constante évolution, n'arriverait-on pas à un tournant ? Il serait peut-être temps de repenser le cahier des charges des assistants sociaux afin de le faire évoluer puisque à l'heure actuelle la mission première est l'indépendance financière qui peut être atteinte par une insertion professionnelle.

7. Référencements

7.1. Bibliographie

7.1.1. Ouvrages

AMIGUET, O. & JULIER, C. (1996). *L'intervention systémique dans le travail social : repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. Genève. Les éditions IES.

ASTIER, I. (2007). *Le lien social : les nouvelles règles du social*. Paris. Presses Universitaires de France.

BECK, S. et al. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse, un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne. AvenirSocial.

BERCLAZ, M. (2010). *Pour une meilleure prise en compte du rôle des employeurs dans le processus de réinsertion professionnelle*. Yverdon-les-Bains. ARTIAS.

DE ROBERTIS, C. (2014). « L'intervention sociale d'aide à la personne ». Rapport du Conseil supérieur du travail social. Politiques et interventions sociales. s.l. Presses de l'école des hautes études en santé publique.

DELORME, V. (2017). *Insertion professionnelle des bénéficiaires d'aide sociale de longue durée : freins et ressources pour trouver un emploi*. Yverdon-les-Bains. ARTIAS.

GUIMOND et al. (2018). *Psychologie de la discrimination et des préjugés, de la théorie à la pratique*. Louvain-la-Neuve. De Boeck Supérieur.

PAUGAM, S. (2013). *Le lien social*. s.l. Presses Universitaires de France. 3^{ème} édition. Que sais-je ?

SCHUWEY, C. & KNÖPFEL, C. (2014). *Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse*. Lucerne. Caritas Suisse.

7.1.2. Articles

BOUJUT, S. (2005). « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle ». *Déviance et Société*, 2005/2, vol. 29, pp.141 à 153.

DARWANE, S. (2007). « La lutte contre les discriminations est un combat pour l'égalité et contre les préjugés ». *Migrations Société*, n° 109, pp. 101-106.

MOLÉNAT, X. (2013). « Les penseurs de la société, les rouages de la société ». *Les Grands Dossiers des Sciences Humaines*, n°30, pp.18-19 et pp.50-51.

PAUL, M. (2009). « L'accompagnement dans le champ professionnel ». *Savoirs* 2009/2, n°20, pp. 11-63.

7.1.3. Rapports

EHLER, F., KNUPFER, C. & BOCHSLER, Y. (2012). « Effets de seuil et effets pervers sur l'activité : une analyse des systèmes cantonaux de transferts sociaux et de prélèvements ». *Aspect de la sécurité sociale*. Rapport de recherche n° 14/12. Département fédéral de l'Intérieur (DFI). Confédération Suisse. Berne

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À L'ÉCONOMIE (SECO). (2018). La situation sur le marché du travail en novembre 2018. Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche. Confédération Suisse. Berne.

7.1.4. Revue

REY, J.-C. (2018). « Mesure ISA : l'étude qui encourage à aller plus loin ». *Paroles & Bilder, insertion socioprofessionnelle*, n°2, pp.27-29.

7.1.5. Supports de cours

BEURET, P. & REY, J.-C. (2018). *Méthodes et outils d'intervention 1 : processus et outils, agent d'insertion socioprofessionnelle, cours du module d'approfondissement OASIS*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

BLANCHET, G. (2018). *Présentation ISA, cours du module d'approfondissement OASIS*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

PINHO, J. & REY, J.-C. (2018). *Techniques de recherché d'emploi (TRE), agent d'insertion socioprofessionnelle : Méthodes et outils d'intervention, cours du module d'approfondissement OASIS*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

REY, J.-C. (2018). *Introduction au job coaching, cours du module d'approfondissement OASIS*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

REY, J.-C. (2018). *Méthodes et outils : l'entretien motivationnel, insertion socioprofessionnelle, cours du module d'approfondissement OASIS*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

SOLIOZ, E. (2014). *Indications de réalisation pour les travaux écrits, version 6.1, cours du module A1*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

7.2. Cyberographie

ARTIAS. (2019). Aide sociale. Guide social romand. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.guidesocial.ch/recherche/fiche/generatepdf/39> (31.01.2019).

7.2.1. Ouvrages

BERCLAZ, M. (2010). Le rôle des employeurs dans la réinsertion professionnelle. Institut de Hautes Études en administration publique (IDHEAP). [document PDF]. Récupéré du site : https://edudoc.ch/record/60759/files/Berclaz_idheap.pdf (11.01.2019).

CASTRA, D. (2003). L'insertion professionnelle des publics précaires. *Presses Universitaires de France*. [en ligne]. Récupéré du site : https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=NQ0LCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=d%C3%A9finition+de+%27insertion&ots=e-CWvqBY-&sig=HH3PweRmGrkJQz_K4liG-dip7Q#v=onepage&q=d%C3%A9finition%20de%20l'insertion&f=false (16.05.2018).

LIÈVRE, P. (2006). Manuel d'initiation à la recherche en travail social, construire un mémoire professionnel. *École nationale de la santé publique, 2^e édition*. [document PDF]. Récupéré du site : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/225461/mod_resource/content/0/Manuel_initiation_recherche_lievre.pdf (10.06.2018).

VIEILLE, P., POCHET, P. & CASSIERS, I. (2005). L'État social actif, vers un changement de paradigme ? *Presses Interuniversitaires Européennes*. [en ligne]. Récupéré du site : https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=C53l_kUrX_kC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Etat+soci+al+actif&ots=04TRyHF0nX&sig=wlg6xTSJbc3KC5jhXGsnjgd3l-E#v=onepage&q=social%20actif&f=false (05.01.2019).

ZWICK MONNEY, M. (2016). Les échecs de l'insertion, Rouages et engrenages d'un mouvement permanent. *ARTIAS*. [document PDF]. Récupéré du site : https://www.artias.ch/wp-content/uploads/2016/02/Artias_Dossier_Fev.2016_Les_echecs_de_linsertion.Rouages_et_engrenages_dun_mouvement_permanent-1.pdf (21.05.2018).

ZWICK MONNEY, M. & GRIMARD, C. (2015). De la marginalité à la vulnérabilité : Quels liens entre concepts, réalités et intervention sociale ? *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 27, n°2. [en ligne]. Récupéré du site : <https://doi.org/10.7202/1037678ar> (17.05.2018).

7.2.2. Articles

BÉDUWÉ, C. (2015). L'efficacité d'une politique de formation professionnelle se mesure-t-elle à la réussite de l'insertion professionnelle ? *Revue française de pédagogie*. [en ligne]. Récupéré du site : <http://rfp.revues.org/4827> (30.09.2018).

BESSE, C. *et al.* (2018). Traits de personnalité, insertion socio-professionnelle et employabilité chez les jeunes en mesure d'insertion. *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*, vol. 176, pp. 89-93. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003448717303396> (15.04.2018).

ECOPLAN. (2015). Analyse de l'aide sociale dans le canton du Valais. Berne. [document PDF]. Récupéré du site : https://www.vs.ch/documents/529400/1035873/Rapport_aide_sociale.pdf/51ec6b40-18bf-4bb7-9884-b1fd91a1610f (20.01.2019).

EMERY, Y. & KOUADIO, A. B. (2017). Marque employeur et stratégies RH pour les employeurs publics, le cas du bassin d'emploi Franco-Valdo-Genovais. *IDHEAP/ Université de Lausanne*. [document PDF]. Récupéré du site : https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_18AC1832A4B1.P001/REF (13.01.2019).

EMERY, Y., AEBERLI, L. & CHARD DELALY, M. (2005). Compétences sociales et intégration professionnelle. *IDHEAP, rapport final de recherche*. [document PDF]. Récupéré du site : https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_AA55940203D3.P001/REF.pdf (13.01.2019).

FAVRE, E. (2017). Une comparaison du fonctionnement de l'aide sociale dans six cantons romands. *ARTIAS*. [document PDF]. Récupéré du site : http://www.artias.ch/wp-content/uploads/2017/06/Artias-Comparaison_fonctionnement_aide_sociale.pdf (15.04.2018).

LE BOSSÉ, Y. (2003). De l' « habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, vol.16, n°2, pp.30-51. [en ligne]. Récupéré du site : <http://id.erudit.org/iderudit/009841ar> (22.05.2018).

MARTI, M. & WALKER, P. (2010). La vie économique. *Plateforme de politique économique*. [en ligne]. Récupéré du site : <https://dievolkswirtschaft.ch/fr/2010/10/walker-2/> (22.08.2018).

PERRENOUD, M. (1998). La grève générale de 1928 : un événement fondateur du XXe siècle en Suisse. *Le Temps*. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.letemps.ch/opinions/greve-generale-1918-un-evenement-fondateur-xxe-siecle-suisse> (10.04.2018).

SOULET, M.-H. (2007). La reconnaissance du travail social palliatif. *Dépendances*. [document PDF]. Récupéré du site : https://www.grea.ch/sites/default/files/Article4_1.pdf (14.01.2019).

SOULET, M.-H. (2005). Une solidarité de responsabilisation. *Le travail social en débat*. [document PDF]. Récupéré du site : <http://home.iscte-iul.pt/~apad/justica01/textos/politicas%20sociais/Texte%20lon%20la%20Decouverte.pdf> (05.01.2019).

7.2.3. Rapports

BUREAU D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE L'ÉTAT DE VAUD. (2017). Projet pilote d'Unité commune ORP-CSR de Lausanne : des résultats prometteurs. État de Vaud. Communiqué de presse, Lausanne. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.bicweb.vd.ch/communiquer.aspx?pObjectID=643781> (16.01.2019).

CONSEIL FÉDÉRAL. (2017). Évolution des coûts dans l'aide sociale. Rapport du Conseil fédéral donnant suite aux postulats 14.3892 Groupe socialiste et 14.3915 Bruderer Wyss du 25 septembre 2014. Confédération suisse. Berne. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/49538.pdf> (23.04.2018).

7.2.4. Textes légaux

Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999. Confédération suisse. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html> (20.05.2018).

DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE, DE L'ÉNERGIE ET DU TERRITOIRE. (s.d.). Description Tandem CII. Mesure décroissement. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/211478/877818/Description+Tandem+CII/31d5aa5d-a7d3-45d8-af5e-4e1a3c398953> (23.04.2019).

DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE, DE L'ÉNERGIE ET DU TERRITOIRE. (2012). Convention collaboration interinstitutionnelle CII-Valais. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/211478/880145/Convention+CII/0896cf5a-b6ba-4b11-a8ea-40993d28261a> (23.04.2019).

DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA CULTURE. (2017). Droits et devoirs des bénéficiaires de l'aide sociale et reconnaissance de l'obligation de rembourser. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/218528/1564710/Droits+et+devoirs+des+bénéficiaires+de+l%27aide+sociale/d70b0234-5b45-44c2-956f-ec9512b4419e> (20.05.2018).

Directive du 11 janvier 2005 relative aux mesures d'insertion sociale et professionnelle. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Directive+du+11+janvier+2005+concernant+les+mesures+d'insertion+sociale+et+professionnelle/3c110763-a9cd-4304-a078-0678ac8a8f37> (24.04.2018).

Directive valaisanne sur les sanctions et réductions des prestations d'aide sociale du 1^{er} juillet 2013. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Directive+du+1er+juillet+2013+%28état+au+1er+janvier+2016%29+concernant+les+sanctions+et+réductions+des+prestations+d'aide+sociale/1f8d8cdb-b701-4ab9-926a-5de7623fcaeb> (04.01.2019).

Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) du 29 mars 1996. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Loi+sur+l%27intégration+et+l%27aide+sociale/c0f81547-11cc-4771-9ab7-10da14575e6a> (24.04.2018).

Loi fédérale sur la compétence en matière d'Assistance des personnes dans le besoin (LAS) du 24 juin 1977. Confédération suisse. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19770138/201701010000/851.1.pdf> (25.08.2018).

Loi fédérale sur la Partie Générale du droit des Assurances sociales (LPGA) du 6 octobre 2000. Confédération suisse. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002163/201201010000/830.1.pdf> (31.01.2019).

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (OFS). (2017). Bilan de la population résidente permanente selon le canton, résultats annuels définitifs. Confédération suisse. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population.assetdetail.5886223.html> (02.09.2018).

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (OFS). (2018). Enquête suisse sur la population active. Niveau de formation de la population résidente permanente selon le groupe d'âges, en 2017. Confédération suisse. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/education-science/niveau-formation-competences.html> (06.01.2019).

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (OFS). (2018). Les bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse en 2017. Communiqué de presse. Confédération suisse. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/securite-sociale.assetdetail.6546137.html> (14.04.2018).

OFFICE FÉDÉRAL DES ASSURANCES SOCIALES (OFAS). (s.d.). Confédération suisse. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.bsv.admin.ch/bsv/fr/home/assurances-sociales/ueberblick.html> (12.06.2018).

Ordonnance sur la Partie Générale du droit des Assurances sociales (OPGA) du 11 septembre 2002. Confédération suisse. [document PDF]. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20012677/201501010000/830.11.pdf> (25.04.2018).

Plan d'études cadre. (2006). Travail social. Bacehlor. HES-SO Valais//Wallis. [document PDF]. Récupéré du site : https://www.eesp.ch/fileadmin/my-eesp/etudiant-ts/pec/PEC2006_BA-TS.pdf (13.05.2018).

Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale (RELIAS) du 7 décembre 2011. Canton du Valais. [document PDF]. Récupéré du site :

<https://www.vs.ch/documents/218528/1564679/Règlement+d'exécution+de+la+loi+sur+l'intégration+et+l'aide+sociale/d6061770-ad6c-45dc-bb04-c02df0645eee> (23.04.2018).

SERVICE DE L'ACTION SOCIALE. (2016). Catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale. Canton du Valais. 5^{ème} édition. [document PDF]. Récupéré du site :

<https://www.vs.ch/documents/218528/1564710/Catalogue+des+mesures+CII/6c1b9860-b2c4-42e9-96b2-763e9abe8f2f> (12.06.2018).

SERVICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. (s.d.). Plateforme T1. Canton du Valais. [en ligne]. Récupéré du site : <https://www.vs.ch/fr/web/sfop/plateforme-t1> (23.04.2019)

7.2.5. Dictionnaire

LAROUSSE. (s.d.). [en ligne]. Récupéré du site :

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/préjugé/63519> (30.01.2019).

LAROUSSE. (2018). [en ligne]. Récupéré du site :

<http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/interculturalité/178843> (08.08.2018).

7.2.6. Mémoires de fin d'études

LÉVESQUE, M. (2000). Le capital social comme forme sociale de capital : reconstruction d'un quasi-concept et application à l'analyse de la sortie de l'aide sociale. Thèse présentée à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de Philosophiae Doctor en sociologie. Université de Montréal. [document PDF]. Récupéré du site :

<https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/s4/f2/dsk3/ftp04/NQ56480.pdf> (17.12.2018).

8. Annexes

A) Grille d'entretien

Contexte :

Ces entretiens ont pour objectif de répondre à une question de recherche élaborée dans le cadre d'un travail de bachelor de fin de formation d'assistante sociale à la Haute Ecole de travail sociale de Sierre. L'objet général de la recherche est la gestion des préjugés par les assistants sociaux lors de l'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale vers l'insertion socioprofessionnelle.

Fond et forme :

Certaines règles éthiques seront bien évidemment respectées. En effet, la confidentialité sera préservée, tout comme l'anonymat. Autre élément indispensable lors de ces entretiens, le non-jugement sera assuré. Les données récoltées ne serviront qu'à la rédaction de ce travail de bachelor et seront ensuite détruites. Pour finir, chaque personne sollicitée conserve sa liberté de participation et peut, à tout moment, mettre fin à l'échange. Un enregistreur faciliterait l'analyse des données récoltées mais chacun est dans son droit de refuser l'utilisation de celui-ci.

En tenant compte de ces éléments, acceptez-vous de répondre à quelques questions sur votre pratique professionnelle ?

Entretien :

Introduction :

Si vous deviez présenter votre travail d'accompagnement en tant qu'AS à quelqu'un qui ne connaît pas le métier, quels aspects mettriez-vous en avant ?

- *Plus précisément, quelle place prend l'accompagnement centré sur l'insertion sociale et professionnelle des usagers ?*
 - *Que faites-vous concrètement dans ce cadre ?*
 - *Avec quels partenaires ?*
 - *Quelles en sont les principales étapes et quels objectifs visent-elles ?*
 - *Quel pourrait être un suivi-type ?*

Traitement des hypothèses :

<p>H1. : Dans l'accompagnement proposé aux bénéficiaires de l'aide sociale en vue de leur insertion socioprofessionnelle, les assistants sociaux sont confrontés aux préjugés subis par ceux-ci.</p>		
<p>Perception des bénéficiaires</p>	<p><i>Selon vous, comment sont perçus les bénéficiaires de l'aide sociale par le reste de la population ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Quelles images renvoient-ils ?</i> ○ <i>Comment en avez-vous connaissance ?</i> ○ <i>Avez-vous 1 ou 2 exemples pour illustrer votre propos ?</i> 	
<p>Image perçue et insertion socioprofessionnelle</p>	<p><i>Selon vous, dans quelle mesure, cette image concerne ou pas les possibilités d'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Est-ce que cela représente un frein ? Pourquoi ?</i> ○ <i>Est-ce que cela représente un avantage ? Pourquoi ?</i> ○ <i>Pouvez-vous me donner 1 ou 2 exemples ?</i> 	
<p>Présence ou non de préjugés</p>	<p><i>Au final, diriez-vous que les bénéficiaires de l'aide sociale subissent des préjugés ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Si oui, de quelles sortes sont les préjugés rencontrés le plus fréquemment ? De la part de qui ?</i> ○ <i>Freinent-ils le processus d'insertion socioprofessionnelle ? Si oui/non, pourquoi, comment ?</i> 	
<p>H2. : La gestion de ces préjugés par les assistants sociaux ne va pas de soi. Au contraire, elle représente une réelle source de difficultés pour l'accompagnement proposé dans une perspective d'insertion socioprofessionnelle.</p>		
<p>Prise en compte des préjugés par les AS</p>	<p><i>Dans quelle mesure tenez-vous compte de l'image renvoyée et des préjugés subis par les bénéficiaires dans l'accompagnement que vous proposez ?</i></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Pourriez-vous me donner 1 ou 2 exemples de situations dans lesquelles vous avez pris en compte ou pas des préjugés ? Pour quelles raisons ?</i> 	
Impacts sur l'accompagnement	<p><i>Plus concrètement, quels impacts, quelles répercussions ces préjugés ont sur la manière dont vous accompagnez les bénéficiaires ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Et particulièrement en termes d'insertion socioprofessionnelle ?</i> ○ <i>Pas d'impacts particuliers ? Comment vous l'expliquez ?</i> ○ <i>Plutôt des impacts positifs – négatifs ?</i> ○ <i>Comment se manifestent-ils ? Par exemple ?</i> 	
Gestion des préjugés	<p><i>Dans quelle mesure parvenez-vous à gérer ces préjugés dans l'accompagnement au quotidien ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Arrivez-vous à les gérer sans trop de problèmes ou au contraire est-ce un défi ?</i> ○ <i>Difficilement ? Si oui, quels types de difficultés, de tensions cela peut-il causer ?</i> ○ <i>1-2 exemples ?</i> ○ <i>Finalement, vous sentez-vous suffisamment armé pour y faire face ? Oui – Non ?</i> 	
Préjugés comme difficultés pour l'accompagnement	<p><i>Au final, diriez-vous que la gestion de ces préjugés ne va pas de soi ? Qu'elle est source de difficultés, de tensions dans votre travail au quotidien ?</i></p> <p><i>Oui – non ?</i></p>	
<p>H3. : Pour surmonter ces difficultés et prendre en compte les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale, les professionnels développent (ou du moins tentent de développer) des stratégies d'accompagnement spécifiques.</p>		
Axes d'intervention	<p><i>Quels sont les axes sur lesquels vous tentez d'agir ? Plutôt les bénéficiaires, les potentiels employeurs, la société ?</i></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Pour quelles raisons ?</i> ○ <i>Comment vous y prenez-vous ? Avec quels résultats ?</i> ○ <i>Avez-vous 1 ou 2 exemples concrets ?</i> 	
Stratégies mobilisées : techniques et outils	<p><i>Quelles stratégies sont développées pour (tenter de) gérer les préjugés subis par les bénéficiaires ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Quelles sont les priorités dans un tel contexte ?</i> ○ <i>Avez-vous des techniques ou des outils à votre disposition ? si oui, pouvez-vous me donner 2-3 exemples ?</i> ○ <i>Privilégiez-vous des savoir-faire ou savoir-être spécifiques ? si oui/non, pour quelles raisons ? Si oui, quels sont ces savoir-faire ou savoir-être ?</i> 	
Collaborations mises en place	<p><i>Avec le temps, avez-vous mis en place des collaborations avec des entreprises professionnelles ou de placements dans le but de favoriser l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Si oui, quels sont ces partenariats ?</i> ○ <i>Quels sont les objectifs visés par cette collaboration ou non collaboration ?</i> 	
Résultats significatifs ou non	<p><i>Quelles sont, selon vous, les stratégies qui fonctionnent bien ou au contraire présentent des lacunes ?</i></p> <p><i>Enfin, avez-vous l'impression que les résultats obtenus sont encourageants ?</i></p>	

Conclusion :

Si vous aviez la possibilité de changer tout ce que vous voulez, quels seraient les 2, voire 3 éléments que vous introduiriez et supprimeriez afin de gérer les préjugés subis par les bénéficiaires de l'aide sociale lors de leur insertion socioprofessionnelle ?

Souhaitez-vous rajouter quelque chose ?

Données personnelles :

Formation :

Fonction :

Années d'expérience :

Sexe :

Année de naissance :

Lieu et date :

AVEC MES SINCÈRES REMERCIEMENTS !

B) Extraits d'entretiens

Hypothèse 1 :

Loriane : Dans votre travail d'accompagnement, quelle image avez-vous l'impression que les bénéficiaires de l'aide sociale renvoient ?

AS (entretien n°5): euh, pas une image très encourageante et valorisante. Après il y a différentes, chez les jeunes, c'est peut-être un peu différent que quelqu'un qui a déjà eu un parcours professionnel, qui se retrouve dans une situation de santé difficile ou de chômage, qui ont beaucoup plus de peine à assumer cette étiquette. Il y a des situations où les gens disaient qu'ils allaient faire les courses à 17h pour pas qu'on leur demande pourquoi ils ne travaillent pas donc non ce n'est pas très valorisant pour la plupart des bénéficiaires.

Loriane : par quel biais avez-vous connaissance de cette image ?

AS : alors parfois ce sont les bénéficiaires qui nous en parle, mais même moi en tant que travailleuse sociale je peux me dire des fois que ce n'est pas très glorieux, très encourageant si on ne connaît pas la situation. On a parfois dans notre entourage des gens qu'on se dit : il faudrait qu'il se bouge un peu. Ça arrive aussi qu'on ait ce genre de pensées. Après on sait que ce n'est pas toujours facile. Mais peut-être la population effectivement elle fait valoir que les gens qui sont à l'aide sociale sont des fainéants, qu'ils ne veulent rien faire et puis que ce n'est pas normal, qu'ils ont pas se bouger. Il y a en a très peu qu'on voit que vraiment ils ont un poil dans la main et ne veulent rien faire. La plupart essaient de faire au mieux.

Loriane : Et du coup, est-ce que cette image peut avoir des répercussions au moment de l'insertion socioprofessionnelle ?

AS (entretien n°2) : oui oui, parce qu'il y a beaucoup de gens qui mettent les pieds au mur, qui se donnent pas de la peine parce que... qui sont en conflit avec les autres parce que ce sont que des personnes qui sont dans la même situation de vie donc au niveau privé, au niveau financier, qui sont dans des situations compliquées donc qui viennent avec leurs grosses valises à la mesure, qui ont pas envie d'être là donc il y a soit des bagarres, ils collaborent pas bien avec les autres, je veux pas dire souvent parce que c'est pas vrai mais c'est quand même assez fréquent. Ouais, ils n'ont pas envie d'être associé à ces gens-là et il y a aussi le côté au niveau moral, c'est démoralisant, eux ils ont envie... souvent ils disent qu'ils veulent juste travailler. Enfin voilà, nous on leur dit qu'on ne peut pas leur trouver une place comme ça, il faut passer par ces étapes-là parce que c'est démoralisant de se lever en se disant mais moi j'ai pas choisi d'être là. J'ai été malade et voilà je me retrouve là, je me retrouve avec des personnes qui ne parlent pas français, avec des gens qui ne veulent pas travailler, avec des gens qui trichent. C'est démoralisant des fois de se retrouver avec des gens qui sont... ce n'est pas motivant du tout.

Hypothèse 2 :

Loriane : et vous dans votre travail quotidien, dans quelle mesure vous tenez compte de l'image renvoyées et des préjugés subis par les bénéficiaires dans l'accompagnement que vous proposez ?

AS (entretien n°1) : ben on essaie de proposer des cours. Parfois le CIO propose des cours sur la confiance en soi ou autre et puis de voir, vraiment discuter avec la personne pour voir si elle est prête. Ou même essayer de commencer un stage à 20 ou 40%, pas tout de suite

commencer à 100%. Pas tout de suite que la personne soit en échec. Comme si la personne n'a pas travaillé depuis un moment, on va commencer avec le respect des horaires. Et c'est fixer des rendez-vous le matin pour voir si la personne arrive à venir ou bien lui expliquer qu'il faut prévenir en cas de retard, de maladie, toujours appeler avant.

Loriane : est-ce que tu aurais un ou deux exemples de situations à me donner dans lesquels tu as dû prendre en compte les préjugés ou pas et pour quelles raisons ?

AS : Alors... une dame voilée qui ne parle pas bien français, 3 enfants, dans 2 UAPE différentes, 2 écoles différentes. Ben là c'était à Caritas qu'on a mis en place le stage. C'était la mise en place des vêtements dans le magasin et on avait dû adapter les horaires car elle devait déposer les enfants à telle heure à l'UAPE et ensuite elle prenait le bus pour aller sur place et partait plus tôt pour préparer à manger. Mais donc ça, ça a été adapté parce que c'était un stage social et parce qu'on avait fait la demande mais c'est vrai que sur le premier marché de l'emploi, je ne sais pas si ça serait accepté. On lui a aussi expliqué pour le voile parce qu'elle le mettait entièrement que peut-être certains employeurs ça leur déplairait. Peut-être qu'elle essaie de se voiler que les cheveux. Pas tout le corps et le visage.

Hypothèse 3 :

Loriane : est-ce que finalement tu as l'impression que les stratégies mises en place sont suffisantes pour aider ces personnes à s'insérer sur le marché de l'emploi ?

AS (entretien n°3) : Ah non ! Je pense qu'il y a encore pleins de choses à mettre en place. On est très très peu avancé dans ce domaine. Je pense que c'est parce que ça fait pas partie de la formation de base d'un AS, clairement pas. J'ai pas l'impression que la représentation du métier, c'est ce que j'ai l'impression en tout cas, ce n'est pas la partie dans laquelle les gens d'imaginaient devoir travailler. Je dirais même que l'AS est peut-être pas très à l'aise dans ce domaine. Peut-être parce qu'il n'a pas les connaissances, peut-être qu'il faut avoir eu soit même un bout d'expérience pour pouvoir faire ce coaching. Je n'ai pas l'impression que ça fait partie de l'identité professionnelle quand on choisit ce métier de se dire : Ah ! Oui, il y aura une partie comme ça.

Loriane : mais est-ce que tu as l'impression que c'est quelque chose qui devrait entrer dans le cahier des charges des AS ?

AS : mais en fait ça l'est dans le cahier des charges. Ça l'est aussi dans la loi. C'est une grosse partie, dans la loi, il y a la partie financière et la partie insertion, le contrat d'insertion. Le contrat d'insertion ce n'est pas forcément l'insertion professionnelle dans le premier marché, c'est toute sorte de choses mais c'est quand même une partie. Peut-être que c'est assez peu intégré dans la formation, en tout cas pas obligatoire et dans la réalité c'est quand même une grosse partie de notre travail. C'est sûr qu'avec une personne en attente de l'AI on ne fait pas ces démarches mais voilà l'autre partie est concernée par la réinsertion.

Loriane : au niveau de l'insertion sociale, quel est votre rôle ?

AS (entretien n°4) : dans le cadre du CMS, de notre mandat, je dirais que c'est permettre aux personnes d'avoir une autonomie, j'ai remarqué que souvent les personnes s'attachent quand même à ce suivi en CMS. On est un partenaire neutre parce que j'ai des personnes qui me parlent de leur ressenti, de leur organisation au quotidien,... mais je n'ai pas de jugement thérapeutique. Donc c'est à moi de dire ça c'est un champ au niveau de l'écoute, mettre des priorités, leur dire jusqu'où je peux les accompagner. Je travaille beaucoup avec des flipchart.

J'ai un exemple d'une personne en grande souffrance, troubles psy très très importants. Elle mélangeait tout. Elle a un suivi avec un psy, elle a un curateur,... en gros elle n'avait rien à faire chez moi mais elle était perdue, elle partait dans tous les sens et comme elle habitait la région elle venait régulièrement au CMS. J'ai pris le temps parce qu'on est un petit CMS, c'est d'ailleurs ce que je reproche parfois aux grands CMS. Je lui faisais écrire sur des papiers tous les problèmes qu'elle rencontrait. J'ai regardé avec elle qui pouvait l'aider dans quelles tâches.

Loriane : Vous utilisez beaucoup le flipchart, est-ce que vous avez d'autres techniques ?

AS : oui, après j'ai une formation de médiation, j'utilise beaucoup de systémique ou des outils de médiation. Je sépare toujours, il faut toujours qu'il y ait une porte ouverte si vous voulez il y a toujours le passé, ce qui fait que la personne est là, la souffrance actuelle, que moi je ne peux pas gérer au niveau médical mais au niveau psychologique rien que le fait d'être entendu ça peut remplacer pas mal de médicaments et puis de faire comprendre à la personne aujourd'hui on est là. Elle revient toujours sur le passé, alors ce qui important de se dire c'est voilà je remets tout ce qui a été fait dans le passé et maintenant qu'est-ce qui est fait à l'heure actuelle et quel impact ça peut avoir sur ce qui s'est passé. Aucune. Alors qu'est-ce qu'on peut faire ? Est-ce qu'on choisit le chemin médical, des chemins comme des lego qu'on construit au niveau personnel. Qu'est-ce qui est important aujourd'hui, ça peut-être quelque chose à laquelle je n'ai pas du tout pensé. Quand on demande à la personne de se dire pour vous qu'est-ce qui est important aujourd'hui, quelle est la priorité, 9 fois sur 10 ce n'est pas ce qu'on aurait pensé et si on met la charrue avant les bœufs, on se casse la gueule. Une mère de famille qui a un enfant handicapé en bas âge, elle a de super qualifications. On se demande pourquoi elle ne trouve pas de travail, peut-être qu'inconsciemment elle met en place des mécanismes car elle n'est pas suffisamment bien pour laisser son enfant. Après la systémique c'est souvent quand il y a une modification de l'emploi, l'arrivée d'un enfant handicapé. Des choses qui changent la dynamique familiale. Là je travaille beaucoup avec la systémique, pour tout ce qui concerne des projets, je travaille plutôt avec des outils de médiation. Dans le cadre de l'aide sociale quand ils ne comprennent pas des décomptes, je travaille beaucoup avec le visuel parce que le visuel ça marche super bien. Pour les personnes qui ont des problèmes psy, je mets tout sur papier et je leur demande ce qu'on fait maintenant. Je leur explique que si on ouvre un dossier d'aide sociale, la priorité c'est l'autonomie financière donc comment on peut travailler dans ce sens-là. On dit on fait ça, oui mais là tu m'as dit ça donc comment on fait ? Comme c'est visuel, là ils arrivent à dire : « ah ouais, là ça marche plus » alors on garde cette idée ou pas ?,... ça prend plus de temps mais la personne se construit et prend un rythme. Je prends plus de temps quand ça concerne des sujets pouvant favoriser l'autonomie de la personne.

C) Tableau d'analyse

Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3	Entretien 4	Entretien 5
Hypothèse 1 :	Hypothèse 1 :	Hypothèse 1 :	Hypothèse 1 :	Hypothèse 1 :
Image des bénéficiaires : - <u>négative</u> - fainéants - profitent du système	Image des bénéficiaires : - <u>négative</u> : population ne connaît pas - glandeurs - profitent de l'Etat - positif : ont de la peine	Image des bénéficiaires : - plutôt <u>négative</u> : population ne connaît pas	Image des bénéficiaires : - <u>négative</u> : 25 ans, dépendances - compréhensif pour personnes entre 55-65 ans, malades, accidentés	Image des bénéficiaires : - plutôt <u>négative</u> : fainéants - même AS : parfois négatif
Bénéficiaires : - <u>honte</u> - manque de confiance en soi	Bénéficiaires : - préjugés sur les autres et les endroits (Caritas,...) - peu motivation	Bénéficiaires : - diminution cercle d'ami - <u>honte</u>	Bénéficiaires :	Bénéficiaires : - <u>honte</u> - injustice
Employeurs : - peur - ne font pas confiance - mauvaise expérience	Employeurs : - préjugés surtout pour un engagement - politique met des freins (finances) - compréhension	Employeurs : - <u>Beaucoup de concurrence</u>	Employeurs :	Employeurs : - Difficile d'avoir un entretien ou un logement - <u>Beaucoup de concurrence</u>
Hypothèse 2 :	Hypothèse 2 :	Hypothèse 2 :	Hypothèse 2 :	Hypothèse 2 :
Accompagnement : - <u>collaboration partenaires</u> - <u>rencontre avec l'employeur</u> - cours (confiance en soi,...)	Accompagnement : - <u>collaboration partenaires</u> - monter les échelons - formation - soutien psychosocial - transmission dossiers	Accompagnement : - <u>favoriser contact direct avec employeur</u>	Accompagnement : - discuter pour ne pas imaginer - mettre en lumière ce que la société ne leur dit pas	Accompagnement : - collaboration ORP - mise en place mesures de réinsertion ou sociales - beaucoup sur 2 ^{ème} marché

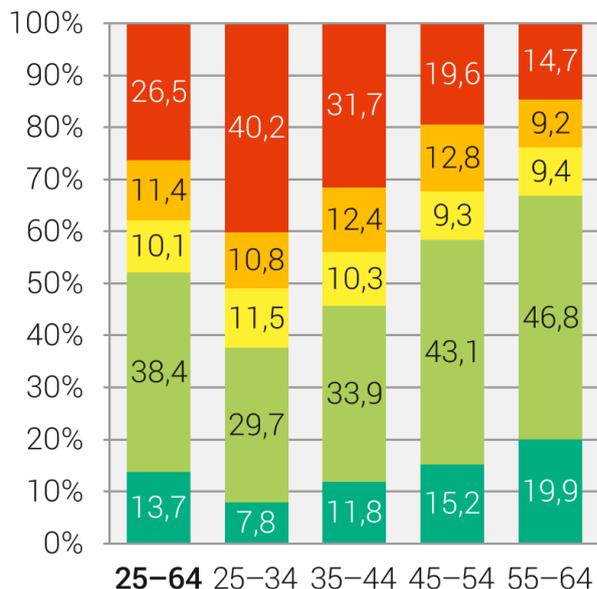
<ul style="list-style-type: none"> - stage à 20-40% - fixer des rdv le matin - discuter des points dérangeants - sanctions - mesure théorique vs pratique - contacter ancien employeur - rassurer la personne - gestion préjugés = défi 				
<p>Difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>fin de droit de chômage</u> - <u>trou dans le CV</u> - Peu de personnes prêtes à aller sur le 1^{er} marché - En stage, que 250.- en plus donc peu motivation - Préjugés en partie justifiés 	<p>Difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>fin de droit de chômage</u> - <u>trou dans le CV</u> - peur de retourner dans 1^{er} marché - comportement - tenue - pas possible de proposer certaines personnes* - pas réinsérables - pas reconnus par l'AI - se mettent en échec - enfants de bénéficiaires - AS confrontées aux préjugés - Préjugés en partie justifiés 	<p>Difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de travail 	<p>Difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accent - Origine - Jeunes - Personnes 50-60 ans - Non qualifiés - Apparence - Parfois manipulation - Personnes non réinsérables 	<p>Difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Trou dans le CV</u> - Manque de temps - Manque de motivation - <u>Fin droit chômage</u>

Hypothèse 3 :	Hypothèse 3 :	Hypothèse 3 :	Hypothèse 3 :	Hypothèse 3 :
Axes de travail : - préparation aux stages - <u>lettre motivation et CV</u>	Axes de travail : - <u>apparence</u> (conseillère en image)	Axes de travail : - préparation en amont - mise en place stratégie insertion - voir le réseau de la personne	Axes de travail : - autonomie financière - <u>apparence</u> - systémique	Axes de travail : - <u>lettre motivation et CV</u> - apprendre à se mettre en avant - estime de soi
Stratégies : - <u>collaborer avec la personne</u> - chacun sa méthode - discuter - systémique - encourager - valoriser - <u>collab. avec ORP</u> - bases légales	Stratégies : - <u>collaborer avec la personne</u> - entretiens réguliers - écouter - rassurer - motiver - être acteur de la réinsertion	Stratégies : - <u>construire avec la personne</u> - catalogue de mesures - parler des limites et freins - diminuer le stress - <u>collab. ORP</u> - bénéficiaire = demandeur d'emploi - <u>mesure ISA</u> - bénévolat - cours de langues - bases légales	Stratégies : - <u>collaborer avec la personne</u> - <u>ISA</u> - catalogue de mesures - mettre en condition d'un entretien - être un partenaire neutre - flipchart - mesure décloisonnement - <u>collab. ORP</u>	Stratégies : - <u>ISA</u> - Cours de langues - IPT - Tester capacité travail - Analyser la situation
Savoir-faire, savoir-être favorisés: - Confiance	Savoir-faire, savoir-être favorisés: - français - informatique	Savoir-faire, savoir-être favorisés: - savoir se comporter avec un patron	Savoir-faire, savoir-être favorisés: - ponctualité - respectueux - présentable	Savoir-faire, savoir-être favorisés:
Lacunes et opportunités : - <u>AS pas assez formés sur coaching</u>	Lacunes et opportunités : - <u>Manque de temps pour les AS</u> - Les gens n'imaginent	Lacunes et opportunités : - Se rapprocher du 1 ^{er} marché pour expliquer car employeur = partenaire	Lacunes et opportunités : - Problème Sociétal : On cherche l'erreur, plus la différence	Lacunes et opportunités : - <u>Peu de temps pour préparer la personne</u>

	pas ce que les bénéficiaires ont vécu	<ul style="list-style-type: none">- <u>AS pas assez formés</u>- Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none">- Comment ne pas engendrer une population toujours plus pauvre	<ul style="list-style-type: none">- Situations poussent parfois à bout- Manque de cohérence dans les attentes- Recentrer le travail, être plus sur le terrain
--	---------------------------------------	--	--	---

D) Niveau de formation de la population résidente permanente selon le groupe d'âge, en 2017

Femmes



Hommes



- Degré tertiaire: Hautes écoles universitaires et spécialisées
- Degré tertiaire: Formation professionnelle supérieure
- Degré secondaire II: Formation générale
- Degré secondaire II: Formation professionnelle
- École obligatoire

(Source : OFS : Enquête suisse sur la population active (ESPA), 2018)