



EVALUATION QUALITATIVE À MI-PARCOURS D'UN DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT ADAPTE AUX PERSONNES ELOIGNEES DU MONDE DE L'EMPLOI

L'expérimentation SIPA (Site Information de projets et d'accompagnement)

PRESENTE PAR : SARAH EL HAMDANI

RENDU EN SEPTEMBRE 2018

« L'accompagnement se constitue dans une logique intégrant l'incertitude, l'aléa, le non-ordre et incite à la modestie : il est possible que quelque chose échappe [...]. L'accompagnement apparaît l'outil approprié pour naviguer dans un environnement spatial et temporel placé sous le sceau de l'incertitude, pour conjointre des données jusqu'alors considérées isolément, pour se mouvoir dans les contradictions »

Maela PAUL (2004)

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	3
INTRODUCTION.....	4
CONCEPTS THEORIQUES.....	5
METHODOLOGIE ET RESULTATS.....	13
CONCLUSION	23
RECOMMANDATIONS	24
BIBLIOGRAPHIE.....	25
ANNEXES	27
FICHE 1 : LES RESULTATS STATISTIQUES DES DONNEES DU TABLEAU DELTA.....	27
FICHE 2 : LA METHODE IOD.....	32
FICHE 3 : EXEMPLES D'ACTIONS ET DE DISPOSITIFS INNOVANTS SUR D'AUTRES TERRITOIRES.....	34

AVANT PROPOS

Ce dossier a été réalisé dans le cadre d'un stage de fin d'études en master 2 de psychologie sociale dispensé à l'Université de Reims Champagne-Ardenne. L'objectif de ce rapport est de regrouper et de mettre en lien les éléments théoriques et les données qualitatives obtenues pendant ces 4 mois de stage. Toutefois, il n'est pas exhaustif. Afin d'éviter toute longueur, certains éléments théoriques n'ont pas été mentionnés. Ce rapport a une visée avant tout pratique et réflexive. Cependant, un lien Cloud a été envoyé à l'équipe qui regroupe plus de 30 études sur le sujet.

Dans le rapport, le « nous » sera parfois utilisé pour faciliter la fluidité des propos.

Ce travail n'aurait pu être réalisé sans la confiance de Marie-Pierre GRANJON et de toute l'équipe SIPA que je tiens à remercier chaleureusement. Un remerciement également aux différentes personnes qui ont accepté les entretiens, publics comme professionnels.

INTRODUCTION

Depuis quelques années, le mot accompagnement s'est développé de façon exponentielle dans différents domaines. A mesure que cette notion se développe, une autre réalité fait également surface : de plus en plus de personnes abandonnent ou refusent d'être accompagnées. Le dispositif expérimental SIPA mené par IDEIS, DEFI et financé par l'UE tente d'apporter une réponse aux différents manques existants. Dans une démarche de recherche action, ces différents acteurs s'interrogent sur les différents ajustements à effectuer afin de répondre au mieux aux enjeux du territoire.

Quels sont les besoins des publics en matière d'accompagnement ? Cette question nous servira de fil rouge dans nos pistes de compréhension. Cependant, au delà de ce questionnement, ce rapport cherche à s'interroger sur l'accompagnement des publics éloignés du monde de l'emploi et de tenter d'apporter des pistes de réflexions. Pour cela, nous allons nous appuyer sur différentes études faites sur l'accompagnement, la précarité et les problématiques de démobilisation.

Tout d'abord nous questionnerons l'origine du mot « accompagnement » et sa signification. Puis nous nous intéresserons aux conséquences de la précarité et de la vulnérabilité sur l'accompagnement. Ensuite, nous aborderons les différentes hypothèses existantes sur la démobilisation des jeunes. Enfin, nous développerons le thème du pouvoir d'agir afin d'offrir des pistes de réflexions sur les enjeux de pouvoir et de participation dans l'accompagnement innovant.

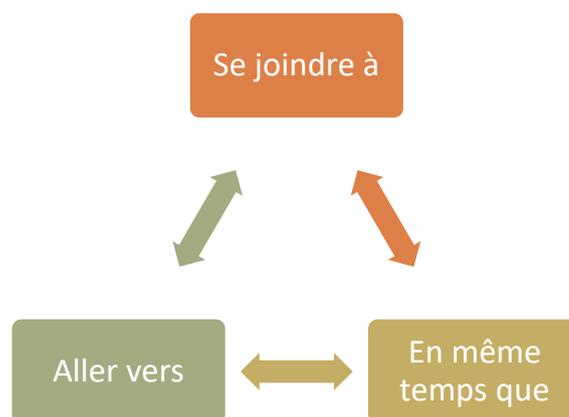
Dans un deuxième temps, nous allons nous appuyer sur les entretiens réalisés auprès des publics et des professionnels pour mieux comprendre les besoins concernant l'accompagnement. De manière générale, nous tenterons d'apporter des pistes de réflexion en faisant conjointement théorie et terrain dans une démarche de recherche action.

QUE VEUT DIRE ACCOMPAGNER ?

Les premières recherches concernant l'accompagnement datent de la fin des années 90. Depuis l'utilisation du mot s'est démultipliée dans différents domaines : éducation, sport, insertion professionnelle, social, ... Mais que veut dire réellement accompagner ?

Etymologiquement ce terme signifie « celui qui mange le pain avec ». En effet, il provient du préfixe « acc » qui signifie « aller vers » et « cum » qui veut dire « avec ». Puis, le suffixe « panis » qui signifie le pain. Il y a donc une triple dimension à entrevoir : l'aspect relationnel, l'aspect spatial et temporel.

C'est Maela Paul (2004), chercheuse en Sciences de l'Éducation qui a établi ce schéma. Pour elle, ces trois aspects n'ont de sens que de manière conjointe. Ils constituent une dynamique et sont interdépendants. Pour autant, il est intéressant de les prendre de manière distincte afin de mieux comprendre leurs caractéristiques propres.



La triangulation de l'accompagnement selon Maela Paul (2004)

L'aspect relationnel, «se joindre à quelqu'un », reflète la conscience d'une altérité et d'être face à un être singulier. C'est par la relation qu'il peut y avoir une construction et l'émergence de quelque chose de nouveau. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes fragilisées par la précarité. La reconstruction du lien est un élément fondateur de toute reconstruction. La place «secondaire» qu'occupe l'accompagnateur dans cette relation, exige de lui d'être capable de ne pas imposer tout en proposant, de savoir participer sans occuper la place et de savoir éclairer sans toutefois prétendre à une transparence absolue (Paul, 2004).

Ensuite, l'aspect spatial met la relation en mouvement et en acte. Ainsi, «aller vers» signifie un déplacement, un changement de place et de direction. Ce mouvement préfigure les postures de l'accompagnateur.

Et enfin, «en même temps que lui» s'inscrit dans l'optique de cheminer ensemble tout en laissant à l'accompagné l'initiative de construire son chemin. Cette dimension temporelle de l'accompagnement interroge les notions d'immédiateté et d'urgence. Peut-il y avoir un véritable accompagnement avec un temps contracté ? Cela appelle à rompre avec les logiques économiques de rentabilité et d'efficacité. Comme le dit Edgar Morin, ce sont des visions « qui perdent l'essentiel pour l'urgent et oublient l'urgence de l'essentiel ». En effet, «se joindre à quelqu'un pour aller avec où il va» n'exprime pas un état et n'est pas de l'ordre de l'achevé. Ces dimensions s'inscrivent dans un temps long et dynamique. Le temps est une nécessité à tout accompagnement. Cette dernière dimension est donc le pilier pour que les deux autres puissent s'installer et s'articuler.

Ces trois axes amènent à une réflexion globale sur la posture de l'accompagnant. Cependant, la relation d'accompagnement est singulière et contextualisée, il ne peut y avoir de méthodes universelles. Ainsi, l'accompagnement est avant tout un savoir-être, une posture, il ne s'inscrit pas dans une technique particulière. L'innovation découle de cette posture de facilitateur et non d'expert. Il est important d'être dans une dialectique permanente et de pouvoir y mettre du sens, en particulier avec la notion du temps. Le temps des institutions n'est pas celui des publics. Il y a une urgence qui découle de la fragilité des personnes rencontrées : urgence de trouver des solutions face à des problématiques. Et en même temps, n'être qu'un «répondant » de l'urgence peut s'inscrire dans une logique de consommation : je viens chercher et je repars. Comment articuler cette urgence et ce temps long ? La réponse se trouve dans la relation et le cadre mise en place. Il y a un besoin d'avoir des lieux où on peut diriger cette temporalité et ce tout rapide, un besoin de lieux où « se poser ». L'incertitude fait partie de l'accompagnement. C'est à partir de doutes que peut émerger une réflexion. Un accompagnant qui doute, c'est un professionnel qui questionne sa posture et sa légitimité et qui prend en compte toute la responsabilité qu'il peut y avoir à accompagner un sujet.

L'expertise et les compétences d'un professionnel sont les raisons qui poussent les publics à être accompagnés. La dimension éthique est donc fondamentale. L'accompagnant n'est pas un technicien, bien qu'il ait plusieurs outils en main. La posture d'ingénieur clinicien me paraît plus juste. Clinicien, car il n'est pas face à quelqu'un, il est à côté de. Il avance au rythme de la personne en la prenant dans sa singularité et là où elle en est. Et d'autres part, ces compétences techniques et sa capacité à diagnostiquer des situations pour entrevoir des potentielles solutions en fait de lui une sorte d'ingénieur.

En conclusion, ces réflexions énoncées amènent à un point fondamental. La standardisation de l'accompagnement est moins coûteuse en temps et permet une économie cognitive. Le fait de s'adapter aux besoins des personnes et de s'inscrire dans une posture d'accompagnant demande une énergie considérable, qui doit être alternée par des moments d'analyse de la pratique. Ces moments de réflexions et de partage sont le pilier d'une éthique de l'accompagnement.

Vulnérabilité et précarité

Dans un rapport de 1987, Joseph Wresinski (fondateur de ATD Quart-Monde) définit la précarité comme : « [...] l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de ré-assumer ses responsabilités par soi-même dans un avenir prévisible. »

Ajouter la notion de vulnérabilité à celle de précarité c'est insister sur le lien intrinsèque qui existe entre l'organisation d'une société et les manques que celle-ci peut générer dans la structure sociale. Autrement dit, contrairement au terme « d'exclusion », la vulnérabilité ne se pense pas en terme de frontière entre « eux » et « nous » mais insiste sur la potentialité de tout à chacun d'être atteint par les fractures sociales. Cette notion nous invite à réfléchir au contexte d'émergence de ces manquements et à interroger les institutions.

Ce qui caractérise donc la précarité et la vulnérabilité c'est l'incertitude et l'insécurité. Le manque de ressources empêche un rapport au temps stable et le futur à des difficultés à être construit et envisagé.

Le passé est aussi marqué par une instabilité, des discontinuités et des ruptures. C'est cette « fragilité biographique » qui va mener à une plus grande vulnérabilité. Nicolas Fieulaine, chercheur en psychologie sociale parle d'un rapport espace-temps contracté chez les personnes en situation de précarité. Les conséquences psychologiques de la précarisation sont en effet, importantes : « les soubassements psychosociaux de l'individu sont mis à mal. Le rapport à soi (image de soi entamée sur le plan social), le rapport aux autres (univers déserté par l'autre), le rapport au temps (incapacité à se projeter dans l'avenir) et à l'espace (contraction des horizons) sont modifiés par l'incertitude et le délitement des liens qui va de pair avec la mise en précarité. Dans le rapport à l'espace physique, on observera par exemple des fonctionnements très rigides dans les parcours, si on demande à la personne de faire un petit détour, elle ne le fera jamais ou difficilement, parce que l'espace est fermé tout autant que les liens sociaux, limitant l'accessibilité subjective des lieux et des autres... » (Millénaire3, novembre 2014).

De part cette fragilité, l'accompagnement doit être réfléchi car celui-ci peut être délétère. En effet, nous avons tendance à penser qu'un accompagnement peut toujours être un plus chez les personnes précarisées. Cependant, certaines études, notamment chez les demandeurs d'emploi montrent le contraire. Des recherches ont été faites sur des ateliers de présentation de soi, des stages de dynamisation et d'élaboration de projet. Elles ont pour conséquence un risque élevé de culpabilisation notamment en cas d'échec de recherche d'emploi (Castrà, 2003).

Norme d'internalité et accompagnement

L'installation du chômage de masse depuis la fin des années 70 a amené petit à petit une explosion des dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'emploi. L'autonomie et la responsabilisation ont été mis au cœur de l'accompagnement des chômeurs par les politiques publiques. L'individualisation des pratiques d'insertion socioprofessionnelle peut être mise en parallèle avec l'affaiblissement des protections sociales individuelles et la baisse de l'Etat Providence auprès des publics les plus vulnérables. Le libéralisme en tant qu'idéologie fait la promotion de l'idée que l'être humain est responsable de ses actes et qu'il est entrepreneur de lui-même. Ainsi, en faisant la promotion de l'être humain libre, le système libéral engendre un processus de vulnérabilité. Le travail sur soi s'appuie sur la norme d'internalité. Elle a été définie par Beauvois et Dubois (1988, p. 301) comme « la valorisation sociale des explications des événements psychologiques (comportements et renforcements) qui accentuent le poids de l'acteur comme facteur causal ». Les conséquences sont nombreuses : cela engendre une culpabilité en cas d'échec et une responsabilisation de l'individu déjà fragilisé par sa

situation sociale. Autrement dit, la norme d'internalité peut se résumer comme ceci : l'individu se rendant responsable de sa situation est valorisé au détriment de celui qui met la responsabilité de ses échecs sur d'autres facteurs, et qui lui, est stigmatisé (Dagot et Castra, 2002). En parallèle et en lien, se développe la norme institutionnelle de l'autonomie sur les personnes vulnérables. Cette norme est paradoxale puisque ce sont les publics précaires qui ont le plus besoin d'aides (allocations,...) et on exige d'eux une plus forte autonomie (Duvoux N., 2009).

Pour les professionnels de l'accompagnement, l'aide à la recherche d'emploi passe par l'augmentation de l'employabilité auprès des recruteurs (Pochic, 2007). On déploie un nombre d'exercices important pour apprendre à se connaître, mettre en avant ses qualités, ses compétences, ses points faibles. Face à ces constats, Castra avec d'autres collègues a élaboré la méthode IOD, présentée en Annexe 1, à la fin du rapport. En bref, on axe l'accompagnement sur le comportement du demandeur d'emploi pour qu'il apprenne à « se vendre ». Les conseillers ont le sentiment d'avoir un contrôle perçu faible sur l'environnement socio-économique et l'accompagnement centré sur le demandeur d'emploi est perçu comme plus contrôlable (Castra, 2003).

La démobilisation du public jeune

La démobilisation et la crise institutionnelle se reflètent particulièrement chez les jeunes. La remise en question de tout un système est plus présente à cet âge-ci. Abandon de la valeur travail, nouvelle génération,... pour comprendre les facteurs de démobilisation, il faut avant tout comprendre le rapport au travail : est-il si différent chez les jeunes aujourd'hui ?

Ces dernières années, l'expression « génération Y » s'est popularisée et rependue dans la sphère médiatique. Les « jeunes de maintenant » seraient différents. Ils auraient besoin d'une plus grande liberté, de moins de contraintes et accorderaient plus d'importance aux loisirs qu'à la valeur travail. Toutefois, plusieurs études tendent à montrer qu'il n'en est rien.

Les chercheurs en sociologie D. Meda et L. Davoine (2008) ont réalisé une étude sur les jeunes européens et le travail. Cette recherche montre que la valeur travail est toujours centrale chez les jeunes et qu'elle n'a pas évolué ces trente dernières années. Le travail est toujours un facteur d'intégration considérable et permet d'accéder à la société de consommation. Cependant, les jeunes ne sont pas une masse homogène. Plusieurs travaux soulignent qu'il y a moins de différences entre les générations qu'au sein d'une même génération. Inclure la dimension sociologique permet de mieux comprendre et expliquer les contrastes qui existent. Les jeunes des catégories populaires

accordent une importance beaucoup plus grande au travail par rapport aux jeunes des classes sociales aisées.

Pour Françoise Sarfati (2015) « le parcours d'insertion est un labyrinthe plus ou moins tortueux et qu'il est vécu comme tel, les jeunes se construisent des « préférences » et déclarent aspirer à une situation relativement atteignable étant donné les atouts dont ils disposent ou dont ils sentent qu'ils sont privés. L'aspiration à la conciliation travail/hors travail est davantage le fait des plus diplômés. À l'inverse, les jeunes qui, en raison d'un faible niveau d'étude ont compris que leur insertion dans l'emploi sera plus difficile, aspirent en priorité à accéder à la stabilité professionnelle. Pour ces derniers, l'emploi est pensé comme pourvoyeur de revenus tandis que le travail est vu comme espace d'insertion dans un collectif et comme mode d'accès à une place dans la société, deux dimensions structurantes de l'identité. ». Comme D. Meda et d'autres travaux sur le sujet, elle parle d'une intériorisation de l'incertitude chez ces jeunes : « conscients des difficultés à obtenir un « bon emploi » et parfois critiques vis-à-vis des comportements des employeurs, les jeunes manifestent un attachement au travail et s'engagent fortement dans le fait d'en trouver un. Si l'on doit malgré tout trouver des différences générationnelles, c'est moins du côté de la place accordée au travail que du côté de l'intériorisation de l'incertitude. Quel que soit le milieu d'origine, le sentiment de précarité s'est répandu. Les plus armés pour faire face à cette incertitude réalisent des expérimentations et s'émancipent provisoirement de la condition salariale en papillonnant. Parce que le travail occupe une place importante dans leur vie, ils sont moins malléables et s'émancipent (provisoirement) d'un certain nombre de contraintes du travail »

Afin de mieux comprendre le désengagement chez les jeunes par d'autres hypothèses qu'un décalage de génération et par la prétendue baisse de la valeur travail, nous proposons de regrouper plusieurs hypothèses développées par Mircea Vultur (2005), chercheur en sociologie.

La première hypothèse développée est celle de la rigidité de l'encadrement. Les institutions construisent un système d'action et d'attentes qui sont basées sur l'idée d'encadrement et de règles. Ce sentiment de liberté, indispensable à tout engagement, peut s'avérer absent chez ces jeunes en entrant dans un dispositif.

La deuxième hypothèse est celle du manque de confiance. Le recours à des dispositifs révèle un itinéraire d'échec, difficile à vivre et à accepter pour certains jeunes. Ils craignent de se réengager et de vivre de nouveaux ce sentiment là.

La troisième hypothèse est celle de la catégorisation ou plus communément appelée l'effet d'étiquetage. « L'accent mis dans le discours institutionnel sur les difficultés que ces jeunes éprouvent tendent à leur renvoyer une image faussée d'eux-mêmes. La représentation sociale que les

intervenants ont des jeunes en difficulté d'insertion est organisée autour des caractéristiques psychologiques et le noyau central de cette représentation est constitué par des dimensions comme l'absence de projet, le sentiment d'échec, une image négative de soi, la passivité et la dépendance. Le contexte et les trajectoires de ces jeunes ne semblent pas être appréciés à leur juste valeur pour expliquer les difficultés de beaucoup de jeunes. Le jeune perçoit que l'on lui assigne une place ressemblant d'assez près à celle du malade, et qu'on lui impose une relation proche de la thérapie. »

La quatrième hypothèse développée est le manque de relations perçues par les jeunes, entre les programmes d'aides à l'insertion et le monde économique. Dans plusieurs entretiens auprès des chercheurs, certains jeunes considèrent que le temps passé à être mis en relation avec les entreprises et à expérimenter sur le terrain en stage par exemple, est trop peu présent.

Empowerment : développer le pouvoir d'agir

L'empowerment n'est pas un concept nouveau. Depuis une vingtaine d'années, le mot s'exporte dans tous les domaines : ressources humaines, management, coaching,... Il s'immisce également dans les politiques publiques pour trouver des solutions face à la pauvreté et l'exclusion sociale. L'essor de ce concept provient en partie de l'échec de modèles basés sur l'expertise de quelques-uns en laissant de côté le public concerné. L'empowerment promeut l'expertise basé sur l'expérience de vie des personnes (l'expertise expérientielle) et encourage des relations horizontales dans les décisions publiques. La question du pouvoir est donc centrale. L'empowerment est le processus pour acquérir du pouvoir, pour avoir la capacité de l'exercer et avoir un degré réel de contrôle (Staples, 1990). C'est aussi un concept multi-niveau. Il s'applique aux personnes, organisations ou communautés. L'empowerment psychologique étant l'expression du concept à un plan individuel (Zimmerman et Rappaport, 1988). L'empowerment suppose un double pouvoir de conscientisation et d'action. Il permet aussi aux mots de retrouver leur sens dans l'action.

La participation des personnes est nécessaire à l'adhésion. Cependant, il y a une vigilance à avoir pour que ce ne soit pas un « devoir d'agir » qui remplace le pouvoir d'agir. Il est important de toujours garder en mémoire la question des buts et du sens. Le but, au niveau personnel et collectif, c'est de restaurer le mouvement : c'est-à-dire de permettre aux personnes d'avancer dans la direction de ce qui est intéressant pour elles. De manière à ce qu'elles puissent avancer par elles-mêmes, et retrouver « la dignité de l'homme capable » (Ricoeur).

En français, on appelle ça "le développement du pouvoir d'agir". Cette notion permet de dépasser les deux grands paradigmes des sciences sociales : une conception basée sur l'adaptation individuelle et une autre conception basée sur l'aspect structurel. Comme le dit B. Vallerie et Y. Le Bossé (2006), chercheurs en Science de l'Éducation « l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités articule ces deux grandes conceptions du changement. Elle conduit à s'intéresser à l'ensemble des conditions individuelles et structurelles qui confinent les personnes en difficulté dans une situation d'impuissance. Il s'agit alors de prendre simultanément en considération l'influence des forces sociales et des caractéristiques individuelles dans l'analyse de toute réalité sociale : l'exercice effectif d'un pouvoir d'action dépend, en effet, à la fois des opportunités offertes par l'environnement (cadre législatif, contexte politique, ressources, etc.) et des capacités des personnes à exercer ce pouvoir (compétences, désir d'agir, perception des opportunités d'action, etc.). S'il se réfère à cette conception, l'intervenant, assumant prioritairement la fonction d'agent de changement, cherche à contribuer concrètement à ce que les personnes mènent à bien un projet qui compte pour elles, à recréer un mouvement là où il y a un blocage, à élargir le monde des possibles des personnes qui perçoivent leur situation comme une impasse. Il soutient la ou les personnes tout en œuvrant avec elles à modifier tel ou tel aspect de leur milieu de vie qui contribue directement à leur difficulté. La notion de «pouvoir d'agir» désigne la possibilité de mener à terme un changement souhaité et défini par la personne concernée et ne doit pas être confondue avec l'exercice d'un pouvoir «sur autrui» ».

Nombre d'auteurs ont fait observer que cet empowerment des bénéficiaires suppose que ceux qui les accompagnent (les professionnels) jouissent eux-mêmes de cette liberté d'initiative, de cette latitude d'action, de ce pouvoir de «faire confiance» et de prendre des risques (mesurés), ce qui est indispensable pour promouvoir l'autonomie des personnes accompagnées (de Pierrefeu & al, 2014). Ainsi, si on veut arriver à une autonomie des personnes, il faut impérativement que les conseillers aient eux même une autonomie.

La recherche-action

Les premiers travaux effectués en recherche action nous viennent des Etats-Unis. L'utilisation première du mot est attribuée à John Collier (1945), commissaire aux affaires indiennes, qui, lors de travaux réalisés sur les populations autochtones, s'est aperçu qu'en partant d'un problème social réel et en intégrant plusieurs disciplines et plusieurs acteurs, cela donne des résultats aussi probants que les études dites de laboratoire. A la même époque, c'est le psychologue social Kurt Lewin qui reprendra cette méthodologie et la valorisera comme approche scientifique en psychologie pour comprendre la dynamique des groupes. Ces premiers travaux de recherche- action ont porté sur les habitudes alimentaires des familles américaines pendant la seconde guerre mondiale. Il dira à propos de cette méthodologie :

« Des recherches qui ne produisent rien d'autre que des livres ne suffisent pas. Cela n'implique en aucune façon que la recherche nécessaire soit moins scientifique ni moins noble que ce qui serait demandé pour la science pure dans le champ des événements sociaux. Je pense que c'est le contraire qui est vrai » (Lewin, 1943).

La démarche de recherche-action s'inscrit dans l'innovation sociale. L'expérimentation est permanente et elle pousse les différents acteurs à une réflexion systématique sur leur pratique. Comme le définissent Lavoie, Marquis et Laurin (1996) :

« La recherche-action est une approche de recherche à caractère social, associée à une stratégie d'intervention, et qui évolue dans un contexte dynamique. Elle est fondée sur la conviction que la recherche et l'action peuvent être réunies. Selon sa préoccupation, la recherche-action peut avoir comme buts le changement, la compréhension des pratiques, l'évaluation, la résolution des problèmes, la production de connaissances ou l'amélioration d'une situation donnée. La recherche-action doit avoir pour origine des besoins sociaux réels, être menée en milieu naturel de vie, mettre à contribution tous les participants à tous les niveaux, être flexible (s'ajuster et progresser selon les événements), établir une communication systématique entre les participants et s'autoévaluer tout au long du processus. Elle est à caractère empirique et elle est en lien avec le vécu. aussi un acteur et ou l'acteur est aussi chercheur. (p. 41) »

Cette méthodologie s'inscrit dans la démarche prioritaire d'IDEIS de vouloir collaborer avec différents acteurs (habitants, élus, institutions,...). En effet, dans cette démarche, l'expertise est partagée. C'est une pratique pertinente pour étudier des phénomènes complexes qui demandent une analyse systémique et par conséquent pluridisciplinaire. La recherche-action ne craint pas de réinterroger les logiques institutionnelles et plonge au plein cœur de la réalité sociale. La logique même de la recherche-action est l'expérimentation. La production de connaissance passe par l'action puis la réflexion qui s'en suit.

Chaque protocole élaboré en matière de recherche-action se présente sous forme de cycle. Un des objectifs affichés est d'allier théorie et pratique avec des aller-retours assumés entre le terrain et la recherche. Comme beaucoup de schémas en ingénierie psychosociale, ceux présents dans la recherche-action se divisent en trois grandes phases :

- Identification du problème par une phase d'observation
- Mettre en place un plan d'action
- Observation/Evaluation des effets de cette action □ □
- Réflexion

Puisque le schéma est cyclique, la réflexion générée par les actions mises en place va permettre de réviser de nouveau l'identification du problème et ainsi de suite. Ces cycles peuvent être répétés autant de fois que nécessaire jusqu'à ce que le problème soit résolu c'est-à-dire jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'améliorations possibles à proposer de la part des acteurs.

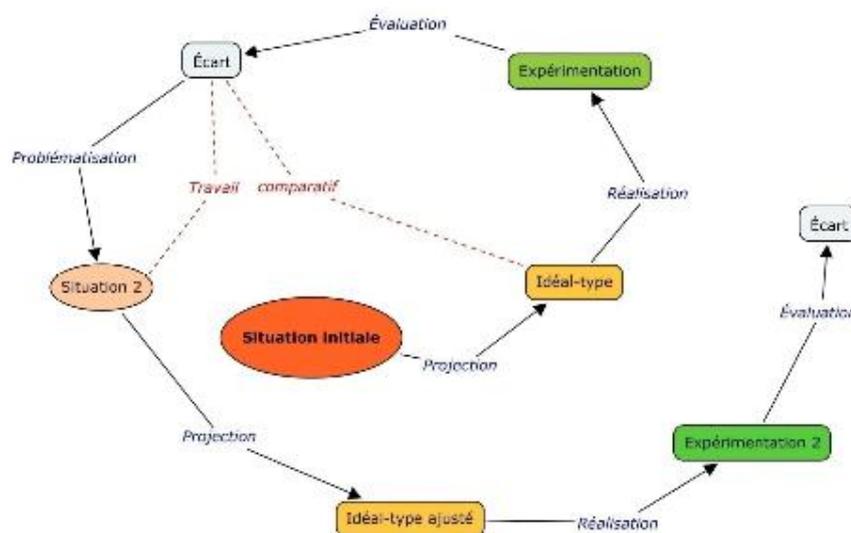


Schéma élaboré par le Laboratoire "Recherche Action et Innovation Sociale"

Mon intervention se situait dans la phase « évaluation ». L'objectif était d'apporter un regard nouveau et de recueillir à travers des entretiens des données qui permettront de comprendre les plus values et les limites de l'accompagnement adapté.

Profil type des personnes accompagnées

Nous avons analysé le tableau DELTA afin de recueillir des informations quantitatives sur les types de personnes accompagnées dans le dispositif. Cependant, dans certaines catégories, il y a des données manquantes. Nous baserons donc, nos analyses uniquement sur les données existantes. Ainsi, 309 personnes ont été suivies sur les 3 sites du SIPA (données de mai 2018). Les tableaux des données par sites (Montbéliard, Grand Charmont, Valentigney) sont présentes en Annexes (Fiche 1).

RESULTATS

Il y a 59,9% de femmes et 40,1 % d'hommes sur un total de 309 personnes suivies sur les 3 sites. L'âge moyen des personnes accompagnées est de 40 ans avec une médiane à 39 ans. Les âges varient de 21 à 64 ans.

La majorité des personnes accompagnées sont mariées à 46 %. Les personnes célibataires arrivent en deuxième position (23%) avec les personnes divorcées (14%). Le reste des personnes est soit séparé (8 %), soit ont une vie maritale (9%) ou sont veufs (1%).

La moitié des personnes accompagnées sont d'origine française (49,2%). Le reste des personnes viennent de l'Union Européenne (14%) ou hors de l'UE (36,8%)

Majoritairement, les femmes accompagnées ont des origines hors Union Européenne (44,9%) et françaises (42,2%).

Parmi les hommes accompagnés, 60 % sont d'origine française, puis de l'UE pour 24,2 % d'entre eux. Les hommes hors UE, représentent seulement 15,8% des hommes accompagnés.

La majorité des personnes accompagnées n'ont jamais travaillé (30,4 %). Pour le reste, elles sont en chômage longue durée depuis au moins 2 ans (20,7 %) et depuis au moins 5 ans pour 19,7 % d'entre

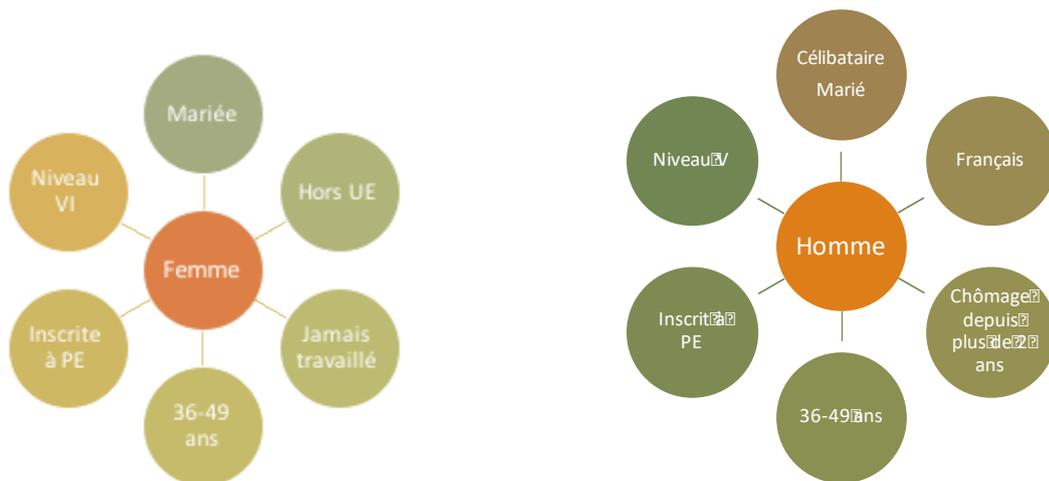
elles. Les personnes au chômage depuis moins de 6 mois, représentent une part non négligeable, puisqu'elles sont presque une sur cinq à être dans l'accompagnement adapté (18,3%).

Une différence assez importante existe entre les hommes et les femmes. Les femmes sont majoritaires à n'avoir jamais travaillé (30,4 % contre seulement 13,6 % chez les hommes). Les hommes quant à eux sont au chômage depuis plus de 2 ans à plus de 25 %. Cependant, ils sont également 21,6 % à être au chômage depuis moins de 6 mois.

Environ 60 % des personnes sont inscrites à Pôle Emploi et 11,5 % des personnes sont reconnues comme travailleurs handicapés.

Ainsi, les profils types les plus représentés dans l'accompagnement adapté sont :

- Chez les femmes : une personne mariée entre 36 et 49 ans, qui n'a jamais travaillé, inscrite à Pôle Emploi, de niveau VI et qui est originaire d'un pays hors Union européenne.
- Chez les hommes : une personne mariée ou célibataire (presque équivalent en terme de pourcentage) entre 36 et 49 ans, au chômage depuis plus de 2 ans et inscrite à Pôle Emploi, de niveau V et d'origine française.



Analyse qualitative

Nous avons mené des entretiens auprès de deux types de publics et auprès des acteurs du territoire. Parmi ces publics, nous avons interrogés des bénéficiaires du SIPA (public cible) et des personnes ne bénéficiant pas du dispositif. A l'aide d'une grille d'entretien, nous avons interrogé 36 personnes (21 personnes « cibles » et 14 personnes « contrôles ») et 18 « acteurs » dans les domaines de la santé, du social et de l'insertion professionnelle.

LES PUBLICS : CIBLES ET CONTROLES

Les publics cibles rencontrés ont bénéficié ou bénéficient de l'accompagnement adapté. Trois personnes étaient encore dans l'accompagnement quand elles ont été interrogées et les autres (18 personnes) ont été accompagnés il y a plus de 6 mois. Les entretiens ont été réalisés en face à face (11 entretiens) et par téléphone (10 entretiens). Le public était composé de 14 femmes et de 7 hommes de 25 ans à 60 ans. Nous avons également interrogé les publics dits « contrôles » qui n'ont pas fait parti de l'accompagnement adapté. Nous avons 14 personnes dont 9 femmes et 5 hommes dans différents lieux (épicerie sociale, cours d'alphabétisation) et par téléphone grâce aux questionnaires âgés de 23 ans à 54 ans.

Les principaux objectifs de ces entretiens étaient de comprendre:

- L'environnement psychosocial de la personne
- Ces difficultés avec les accompagnements précédents
- La perception de l'accompagnement adapté (pour publics cibles)
- Les raisons d'un refus d'accompagnement (pour publics contrôles)

SYNTHESE DES RESULTATS

Problématiques rencontrées par les publics dans les acc précédents	Accompagnement adapté
<ul style="list-style-type: none">- Interlocuteurs différents- Numérique- Occupationnel- Illisibilité du monde institutionnel- Peu de propositions concrètes	<ul style="list-style-type: none">- Relation de confiance- Réponses rapides- Personnes référentes- Lien avec les entreprises- Reprise de confiance

Tableau n°1 : synthèse des entretiens des publics (cibles et contrôles)

Le numérique amène un paradoxe : d'un côté il offre un accès rapide et facile aux offres de service et aux informations et d'un autre ils écartent les populations les plus précarisées et les plus en difficultés. En effet, ces dernières sont plus touchées par une fragilisation du lien social, accentué par le numérique. Ainsi, il est d'autant plus important pour elle, de retrouver un contact humain. Les jeunes à faible qualification, nés dans la culture numérique, sont plus en attente d'un réseau professionnel que ne peut fournir internet (Linkedin est plus prisé par les diplômés). En effet, les

jeunes rencontrés non accompagnés ne désirent pas rentrer dans un dispositif si c'est « pour apprendre à faire des CV et lettres de motivation », qui peut, selon eux, être fait par internet (« *Je veux pas aller dans la structure X parce que c'est toujours pareil. Moi je sais me débrouiller par moi même pour faire les démarches. Ce que j'ai besoin c'est d'un réseau* » Contrôle1)

Il y a également une appréhension envers ce que l'on peut appeler « l'occupationnel » dans l'accompagnement. L'occupationnel caractérise les ateliers ou les accompagnements qui gravitent autour de l'emploi sans jamais aboutir sur quelque chose de concret. Les ateliers Pôle Emploi par exemple, sont pris comme des injonctions dénuées de sens (« *on me propose des ateliers pour faire des CV et lettres de motivation, c'est toujours la même chanson, ça ne sert à rien..* » Cible8). Les publics, jeunes ou adultes, ont besoin de réponses concrètes. Comme nous l'avons vu, la précarité sociale et économique amène à une urgence et un ancrage dans le moment présent. Le temps d'élaboration, de projets et de projection dans le futur est difficile. Il y a une grande attente de réponses immédiates qui aboutissent rapidement sur une issue positive. A force d'essayer les échecs, il y a une sorte d'impuissance apprise qui peut s'installer. Il est donc nécessaire pour ces publics de réussir et d'avoir « des petites victoires » qui vont renforcer leur estime d'eux même et le sentiment d'accomplissement personnel. Sinon, ils risquent de tomber dans une résignation et la mobilisation sera d'autant plus compliquée qu'ils perdront confiance dans les institutions. Un autre facteur de démobilisation identifié est le manque de lieux ou de personnes ressources. Les publics en situation de vulnérabilité sont les plus enclins à fréquenter les différentes institutions d'aide sociale ou d'accompagnement à l'emploi. Cependant le millefeuille institutionnel et la complexité des démarches à effectuer peut amener au phénomène de non-recours (voir rapport du Commissaire des Droits « Relation des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non recours). Avoir une personne ou un lieu où les publics peuvent exprimer différentes demandes qui touchent à plusieurs sphères (sociale, emploi,...) sans être balloter d'un lieu à un autre est un point important relevé dans les entretiens. (« *J'apprécie Mme C., mon assistante sociale. A chaque fois que j'ai une question, elle me dit « ben viens, passe vite fait ». J'habite pas loin en plus. Il y a quelqu'un d'humain derrière qui connaît votre situation, ça évite de devoir appeler au téléphone pour qu'on vous dise « taper sur la touche 1 pour avoir tel ou tel renseignement* » Contrôle14). De plus, le changement fréquent de professionnel référent entraîne une usure chez les publics qui sont dans l'obligation de raconter de nouveau leur histoire. Avec l'éclairage de Nicolas Fieulaine sur la dimension spatio-temporelle des publics précaires, on comprends à quel point il est important d'avoir des lieux et personnes ressources avec des réponses rapides.

Le temps est une variable commune entre toutes ces problématiques. L'idéologie gestionnaire dans laquelle s'inscrit les différentes politiques amène à une pressurisation du temps. Les professionnels sont soumis à des objectifs de rentabilité et le temps accordé aux entretiens et aux demandes en est d'autant plus affecté. La numérisation est également présente pour faire des économies de personnel. Dans une société où tout s'accélère les premiers laissés pour compte sont les populations vulnérables. Ainsi, accompagner ces populations oblige à ralentir.

Face à ces différentes problématiques, l'accompagnement adapté SIPA offre des réponses intéressantes. Comme résumé dans le tableau 1, les plus values repérés par les publics sont nombreuses. Tout d'abord, la relation instaurée par les conseillères est perçue très positivement. Les personnes relèvent une relation de proximité, avec une véritable écoute. De plus, la réponse aux demandes est rapide. L'accompagnement accompagné ne se situe pas exactement dans un accompagnement d'étapes, puisqu'elles s'adaptent à la personne et ses contraintes. Puisque les publics n'ont pas d'obligations de rendez-vous, les conseillères essayent de répondre le plus rapidement possible aux demandes. Les contraintes du moment présent et l'urgence de certaines situations sont prises en compte. La majorité des personnes viennent pour trouver un emploi, et la mise en lien rapide avec les entreprises est appréciée.

LES PROFESSIONNELS

J'ai rencontré 18 professionnels du territoire au cours de 16 entretiens dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle et de la santé : 7 travailleuses sociales (6 conseillères en Economie Sociale et familiale, une assistante sociale), une médiatrice sociale, 6 conseillers en insertion/formation, 2 directeurs de structures (CCAS et une entreprise d'insertion), 1 Cheffe de projet santé/ Méthodologie, une accompagnante santé individualisée.

Les principaux objectifs de ces entretiens étaient de:

- questionner l'évolution des typologies de publics accueillis
- comprendre les différentes problématiques auxquelles sont confrontées les professionnels
- recueillir un regard des professionnels sur l'accompagnement adapté SIPA

SYNTHESE DES RESULTATS

Problématiques rencontrées par les professionnels	Plus-values et limites perçues de l'accompagnement adapté
<ul style="list-style-type: none"> - Manque de temps pour les « petites tâches » - Manque de connaissances sur les dispositifs existants - Cloisonnement des professionnels - Manque de temps d'échanges avec les autres professionnels - Temps administratif trop conséquent 	<p>PLUS-VALUES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps d'entretien - Interlocuteur unique - Le « Aller vers » → CRH - Accompagnement des « petites tâches » <p>LIMITES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logique de contractualisation - Nombre de personnes accompagnées croissant

Tableau n°2 : synthèse des entretiens des professionnels

Les professionnels observent une évolution dans les profils des personnes accompagnées. En effet, de plus en plus de personnes retraitées et salariés font appel aux professionnels du secteur social. Egalement, de plus en plus de jeunes également se retrouvent dans des situations financières et sociales critiques. Selon l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale, 14 % des retraités vivant seuls sont en dessous du seuil de pauvreté, soit 1 personne sur 7. De nouveau, la numérisation met en difficulté ce type de publics. C'est un constat au niveau national : Joran Le Gall, président de l'Association nationale des assistants de services sociaux (ANASS) témoigne d'un afflux massif, auprès des travailleurs sociaux, de personnes se disant en difficulté face aux démarches administratives numériques. La diminution des points d'accueil, des conseillers amène les personnes à se tourner vers les professionnels du social lors de difficultés d'ordre administratives, cherchant « l'humain là où il y en a ». Cependant, les professionnels n'ont pas assez de temps face à ce type de demandes. L'administratif prenant également de plus en plus de place dans leurs pratiques, ils sont amenés à traiter l'urgent et délaisser « les petites tâches » (expliquer un courrier, créer une adresse mail,...).

Quand je les interroge sur ce qu'est pour eux « un bon accompagnement », presque unanimement j'ai une réponse basée sur la confiance et la relation au temps. Pour comprendre les trajectoires et les problématiques, il faut du temps. Il en faut également pour que la relation de confiance s'installe et pour éviter une déperdition des publics. Dans ce cadre, l'accompagnement adapté SIPA est perçu comme répondant à certains manquements énoncés : s'adapter aux besoins de la personne, de prendre le temps qu'il faut, d'aller à son rythme et d'accompagner dans les « petites tâches ». De plus, certaines professionnelles du secteur social ont noté que sortir des cadres institutionnels, aller sur le

terrain de vie des personnes permet de créer une relation plus engageante et d'avoir un autre regard sur leur vécu. Cette démarche « d'aller vers » est une des plus value du SIPA, notamment à travers le travail des conseillers relais habitants. Ce dispositif expérimental est perçu plutôt positivement par les professionnels. Cependant ils se questionnent sur les limites que peut avoir le dispositif sur le moyen terme. Si de plus en plus de personnes sont dirigées vers l'accompagnement adapté, notamment avec des problématiques « lourdes », le SIPA conservera t-il ses bénéfices ? De plus, rester dans des logiques de contractualisation n'est pas pertinent pour les professionnels. Pourquoi contractualiser un accompagnement qui se veut innovant et adapté ?

La situation économique positive du territoire amène vers l'accompagnement adapté des personnes avec des difficultés multiples et importantes. L'importance de l'analyse de la pratique a été soulevé avec des nombreux professionnels. Ces derniers dénotent également une trop grande segmentation et un manque de connaissance sur les dispositifs existants. Ils émettent aussi un besoin de pouvoir partager les pratiques et réfléchir aux problématiques communes avec les différents acteurs du territoire.

Limites méthodologiques

Nous émettons également un regard critique sur ce présent rapport. Nous avons conscience de certains biais et de certaines limites méthodologiques. Tout d'abord, les données recueillies l'ont été exclusivement via des entretiens individuels. Ces derniers ont été très riches d'informations mais comportent un nombre de biais non négligeables. Un des biais les plus important est le fait que nous n'avons pas enregistré nos entretiens, nous n'avons pris que des notes écrites. Ainsi, des éléments du discours ont pu nous échapper et laisser place à une interprétation plus subjective. De plus, les grilles d'entretiens élaborées au départ étaient trop complexes. Nous avons simplifié les questions et nous nous sommes laissés plus de marge de manœuvre dans l'échange. Deuxièmement, le cadre de l'entretien a son importance dans la production d'un type de discours. Nous avons constaté que des entretiens informels réalisés en dehors d'un bureau, fournissaient des discours moins administratifs. Il n'est pas évident pour les publics d'apporter un regard critique sur les différents accompagnements qu'ils ont vécu dans un cadre leur rappelant l'institution. Ainsi, les critiques concernant le SIPA ont été peu nombreuses. Le biais de désirabilité sociale, le fait « de se faire bien voir » pour avoir des réponses désirables a pu être présent dans nos entretiens.

Outre les limites du temps qui sont présentes dans toute démarche, nous avons rencontré des difficultés avec la langue. Un pourcentage important de publics accompagnés par le SIPA n'a pas pour langue première le français. Pour certains, la langue est encore une barrière importante dans la compréhension et dans l'expression. Nous avons été confronté à cette problématique, ce qui, effectivement, était compliqué dans la production de discours et de sa restitution fidèle. Nous avons donc choisi de plutôt privilégier par la suite des interlocuteurs qui avaient une expression française avec un niveau minimal. Cependant, cette sélection engendre un biais, puisqu'elle n'est pas tout à fait représentative des publics SIPA.

De plus, cela aurait été intéressant, dans un deuxième temps, de mettre en place des groupes de discussions, avec les publics accompagnés, appelés « focus group », pour confronter les avis et enrichir le débat autour de l'accompagnement.

CONCLUSION

Dans ce rapport, avec une analyse qualitative, nous avons évalué les différentes problématiques liées à l'accompagnement des publics éloignés du monde de l'emploi sur le territoire de Montbéliard. A travers l'analyse du dispositif expérimental d'accompagnement adapté SIPA, nous nous sommes demandés si celui-ci correspondait aux différents besoins émis par les professionnels et les publics.

Dans une démarche de recherche-action, nous avons mis en lien les différentes études produites dans le champ des sciences humaines et nous avons menés des entretiens auprès des publics bénéficiaires du SIPA, des publics non bénéficiaires et des professionnels de l'insertion socio-professionnelle. Ainsi, 51 entretiens ont pu être réalisés.

La déperdition des publics sur le territoire de Montbéliard et au niveau national a différentes causes. La perte de confiance des publics dans les institutions qui sont perçues comme éloignées, distantes et ne répondant pas aux besoins est une des causes de cette démobilisation. Un autre facteur est la multiplicité des lieux et des interlocuteurs sur le territoire qui amène à une sorte de fatigue chez les publics d'être « ballottés » dans différents lieux. Les contraintes budgétaires, la dématérialisation modifient également les pratiques des professionnels qui ont de moins en moins de temps d'accompagnement. Face à cela, l'accompagnement adapté SIPA répond à plusieurs besoins : l'accompagnement dans les petites tâches, la mise en lien rapide avec les acteurs économiques, relations humaines de confiance et des personnes ressources à qui on peut s'adresser pour toutes questions socio-professionnelles. De plus le travail des conseillers relais habitants apporte une plus value considérable dans cette démarche d'innovation qui est « d'aller vers ». Cependant, comme toute expérimentation, il y a des limites perçues : le nombre croissant d'accompagnements, le cadre encore rigide de la contractualisation et le manque de temps pour élaborer des projets plus collectifs. De plus, inclure les publics dans les futures réflexions concernant le SIPA 2, nous paraît important pour développer le pouvoir d'agir et a fait ces preuves sur d'autres territoires (voir Fiche 3 dans les Annexes). Par ailleurs, il nous semble important de souligner la mise en place d'une MSAP à Sochaux en mai 2018, qui s'inscrit parfaitement dans cette perspective de proximité développée tout au long de ce rapport.

En conclusion le dispositif SIPA, nous paraît pertinent au vu des problématiques émises par les publics et les professionnels. L'innovation sociale comme base de cette expérimentation peut être approfondie pour correspondre au mieux aux enjeux en matière d'accompagnement futur sur le territoire.

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION N°1

Créer des moments d'analyse de la pratique

RECOMMANDATION N°2

Multiplier les moments d'échanges avec les différents professionnels sur le territoire du Montbéliard et en interne avec les conseillers relais habitants et les conseillères « accompagnement adapté »

RECOMMANDATION N°3

Multiplier les relations avec les entreprises du territoire

RECOMMANDATION N°4

Favoriser l'inclusion des publics dans les processus de décisions/réflexions sur le dispositif

RECOMMANDATION N°5

Garder des temps d'autonomie suffisant pour les conseillères

RECOMMANDATION N°6

Assouplir et simplifier le cadre administratif (contractualisation, tableau DELTA pour les conseillères,..)

BIBLIOGRAPHIE

- Avenel, C. (2006). Les adolescents et leur cité, dans les «quartiers». *Enfances & Psy*, (4), 124-139.
- Biarnès, J. (2011). Problématique de l'insertion professionnelle des personnes «dites» de bas niveau de qualification: d'une approche sociétale à une approche du sujet. *L'orientation scolaire et professionnelle*, (40/4).
- Castra, D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Presses universitaires de France.
- Davoine, L., & Méda, D. (2008). Place et sens du travail en Europe: une singularité française?.
- Défenseur des Droits(2017). Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours. CNLE : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>
- Fieulaine, N. (2007). Temps de l'urgence, temps du projet: La rencontre des Temporalités dans le recours aux soins et à l'aide sociale en situations de précarité. *Dossiers de la MRIE*, 15, 41-45.
- Lemay, L. (2007). L'intervention en soutien à l'empowerment: du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide. *Nouvelles pratiques sociales*, 20(1), 165-180.
- Millénaire 3 (2014). L'enjeu de l'adhésion des usagers pour les travailleurs sociaux par Nicolas Fieulaine. Vu sur : <https://www.millenaire3.com/interview/2015/l-enjeu-de-l-adhesion-des-usagers-pour-les-travailleurs-sociaux>
- Paul, M. (2004). L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique. *Savoir et formation*.
- Paul, M. (2009). Accompagnement. *Recherche et formation*, (62), 91-108.

Vallerie, B., & Le Bossé, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des collectivités: de son expérimentation à son enseignement. *Les Sciences de l'éducation-Pour l'Ère nouvelle*, 39(3), 87-100.

Vultur, M. (2005). Aux marges de l'insertion sociale et professionnelle: Étude sur les jeunes «désengagés». *Nouvelles pratiques sociales*, 17(2), 95-108.

FICHE 1 : LES TABLEAUX STATISTIQUES DU FICHER DELTA

Moyenne d'âge

âge

N	Valide	236
	Manquant	73
	Total	309
Moyenne		40,64
Médiane		39,00
Ecart type		9,946
Minimum		21
Maximum		64

Sexe

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	F	185	59,9	59,9	59,9
	M	124	40,1	40,1	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

SITUATION maritale

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS		45	14,6	14,6	14,6
	Célibataire	60	19,5	19,5	34,1
	Divorcé(e)	36	11,7	11,7	45,8
	Marié(e)	120	39,0	39,0	84,7
	Séparé(e)	21	6,8	6,8	91,6
	Veuf(ve)	3	1,0	1,0	92,5
	Vie maritale	23	7,5	7,5	100,0
	Total	308	100,0	100,0	

NS : Non spécifié (données manquantes)

Inscription Poleemploi Montbéliard

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	5	3,9	3,9	3,9
Non	27	20,9	20,9	24,8
Oui	97	75,2	75,2	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Inscription Pole emploi Gand Charmont

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Non	25	39,7	39,7	39,7
Oui	38	60,3	60,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Inscription Pole emploi valentigney

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	42	36,2	36,2	36,2
non	40	34,5	34,5	70,7
oui	34	29,3	29,3	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Durée chômage Montbéliard

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	25	19,4	19,4	19,4
Entre 6 mois et 1 an	5	3,9	3,9	23,3
Moins de 6 mois	17	13,2	13,2	36,4
N'a jamais travaillé	34	26,4	26,4	62,8
Plus d'1 an	7	5,4	5,4	68,2
Plus de 2 ans	25	19,4	19,4	87,6
Plus de 5 ans	16	12,4	12,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Durée du chômage Grand Charmont

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	8	12,7	12,7	12,7
Entre 6 mois et 1 an	5	7,9	7,9	20,6
Moins de 6 mois	11	17,5	17,5	38,1
N'a jamais travaillé	10	15,9	15,9	54,0
Plus d'1 an	10	15,9	15,9	69,8
Plus de 2 ans	3	4,8	4,8	74,6
Plus de 5 ans	16	25,4	25,4	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Durée du chômage valentigney

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	62	53,4	53,4	53,4
- de 6 mois	11	9,5	9,5	62,9
+ d'un an	5	4,3	4,3	67,2
+ de 2 ans	16	13,8	13,8	81,0
+ de 5 ans	10	8,6	8,6	89,7
entre 6 mois et un an	6	5,2	5,2	94,8
n'a jamais travaillé	6	5,2	5,2	100,0
Total	116	100,0	100,0	

RQTH montbéliard

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	17	13,2	13,2	13,2
Non	95	73,6	73,6	86,8
Oui	17	13,2	13,2	100,0
Total	129	100,0	100,0	

RQTH Grand Charmont

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	7	11,1	11,1	11,1
Non	49	77,8	77,8	88,9
Oui	7	11,1	11,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

--	--	--	--	--

RQTH Valentigney

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	58	50,0	50,0	50,0
non	54	46,6	46,6	96,6
oui	4	3,4	3,4	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Permis B Montbéliard

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	33	25,6	25,6	25,6
Aucun	36	27,9	27,9	53,5
B	59	45,7	45,7	99,2
en cours	1	,8	,8	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Permis B Grand Charmont

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	6	9,5	9,5	9,5
Aucun	21	33,3	33,3	42,9
B	36	57,1	57,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Permis B valentigney

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	46	39,7	39,7	39,7
Aucun	16	13,8	13,8	53,4
B	54	46,6	46,6	100,0
Total	116	100,0	100,0	

Diplôme montbéliard

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	64	49,6	49,6	49,6
I	2	1,6	1,6	51,2
II	5	3,9	3,9	55,0
III	9	7,0	7,0	62,0
IV	9	7,0	7,0	69,0
V	24	18,6	18,6	87,6
VI	16	12,4	12,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

Niveau diplôme Grand Charmont

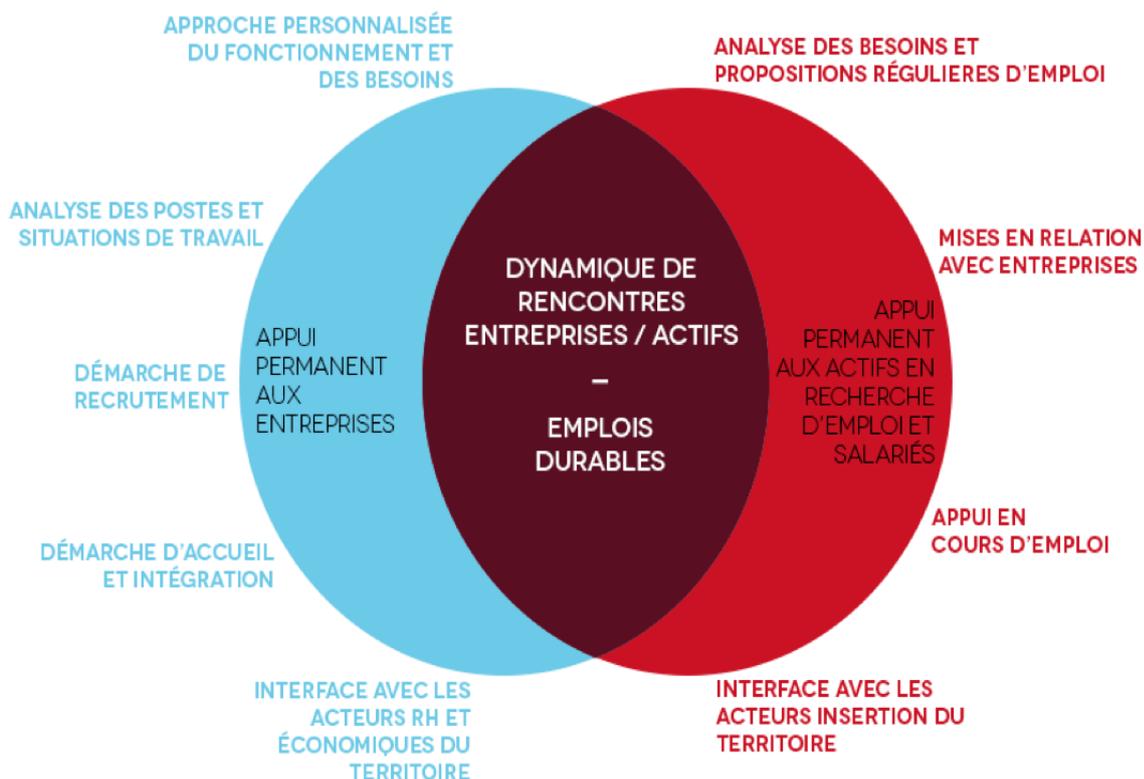
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	13	20,6	20,6	20,6
Analphabète	3	4,8	4,8	25,4
III	5	7,9	7,9	33,3
IV	8	12,7	12,7	46,0
sans scolarité	4	6,3	6,3	52,4
V	21	33,3	33,3	85,7
VI	9	14,3	14,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

diplome Valentigney

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
NS	67	57,8	57,8	57,8
II	3	2,6	2,6	60,3
III	5	4,3	4,3	64,7
IV	8	6,9	6,9	71,6
V	15	12,9	12,9	84,5
VI	18	15,5	15,5	100,0
Total	116	100,0	100,0	

FICHE 2 : LA METHODE IOD

La méthode d'intervention sur les offres et les demandes (IOD), créée dans les années 1980¹, propose un ensemble de stratégies de médiation et de soutien, à rebours des fonctionnements habituels, pour réussir l'insertion professionnelle durable de publics en situation de grande précarité.



Elle permet d'abord de refuser les représentations invalidantes des publics en insertion et la propension à situer l'insertion sociale en amont de l'insertion professionnelle. Lorsqu'elle est ainsi pensée, en effet, l'architecture des parcours d'insertion diffère l'accès au travail, au risque de laisser perdurer une situation de pauvreté génératrice de stigmates face à l'emploi.

Aussi, l'intervention sur les offres et les demandes cherche-t-elle à s'affranchir des préalables et des prérequis pour privilégier la mise en relation directe et répétée des personnes (avant tout victimes d'un déficit de réseau professionnel) et des entreprises. C'est bien la proposition d'opportunités

d'emplois variées qui constitue le pivot de l'accompagnement, la mise en situation de travail étant sa porte d'entrée. Quant aux « freins sociaux » trop facilement mis en avant, leur traitement peut être réalisé pendant l'emploi plutôt qu'en amont, en lien avec les travailleurs sociaux du territoire.

La seconde spécificité de cette méthode est de mettre la priorité sur la coopération avec les entreprises, avec l'ambition de prendre une place active dans la régulation d'un marché du travail où les flux de main-d'oeuvre demeurent importants² mais profitent peu aux populations en situations précaires.

C'est ici le fonctionnement du marché et le rôle de ses intermédiaires qu'interroge l'IOD. La sélectivité et la précarité des recrutements³ sont de puissants facteurs d'exclusion des moins qualifiés et des moins expérimentés, qui se voient quasi systématiquement écartés des processus de recrutement « ordinaires » ou insécurisés par l'accumulation de statuts d'emplois atypiques. Il ne s'agit pourtant pas d'une fatalité. Ces facteurs peuvent être largement limités, à condition que les intermédiaires s'emparent de l'enjeu !

1. Conçue par Jean-Marc Lafitte et Francis Valls à partir d'expérimentations conduites durant six années en Gironde, la méthode et la marque IOD ont été formalisées en 1988.
2. 6 millions d'embauches, hors intérim, ont été déclarées auprès des Urssaf au second trimestre 2016 en France.
3. Depuis 2012, plus de 85 % des embauches hors intérim s'effectuent en CDD.

FICHE 3 : EXEMPLES D' ACTIONS ET DE DISPOSITIFS INNOVANTS SUR D' AUTRES TERRITOIRES

CCAS DE BOURG-EN-BRESSE

Le CCAS, en coopération avec le Conseil départemental et la Caf de l' Ain, a mis en place des groupes mixtes habitants/professionnels afin d'améliorer leur accueil. Ce travail a notamment abouti à la création d'un guide des mots difficiles et à l'illustration et l'affichage de proverbes sur l'accueil dans les locaux (comme le concept de « convivialité » – entre confidentialité et convivialité). Un réseau des 1er accueillants s'est également constitué pour permettre aux accueillants d'échanger sur les bonnes pratiques en matière d'accueil.

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU VAL-DE-MARNE

Repenser l'accueil à l'immeuble des Solidarités - Conseil départemental du Val-de-Marne

L'immeuble des Solidarités réunit les services de la solidarité et de l'autonomie du Département (action sociale, handicap, personnes âgées, protection de l'enfance et MDPH). Pour rechercher des solutions à des difficultés persistantes et renforcer la qualité de l'accueil, une démarche de design de service plaçant les personnes concernées au centre du projet a été mise en place. Après une première étape d'immersion, des ateliers créatifs réunissant agents et publics ont permis de trouver des idées nouvelles aux problématiques identifiées. Ces solutions ont été prototypées et testées pendant un mois et demi. Les mesures retenues issues des expérimentations ont ainsi porté tant sur le réaménagement du hall que sur la manière d'accueillir : suppression de la borne d'accueil et agencement adapté pour aller vers le public, zones d'attente agrandies et conviviales, attente plus agréable, signalétique adaptée, entrées distinctes entre agents et public pour un accueil désormais apaisé et un métier valorisé.

La démarche fut un accélérateur de changement de pratiques tant dans les modes de faire que de décider. L'implication des publics et des agents concernés en transversalité à toutes les étapes ont permis des réalisations plus adaptées.

Le « Collectif PLIE » à Toulouse

Le Collectif est un groupe de participants du PLIE. Il est le porte-parole de l'ensemble des participants. Son objectif est de contribuer à l'amélioration du PLIE en faisant entendre la voix des participants. Il travaille à partir de questions ou de remarques de chacun pour les transformer en questions collectives qui seront soumises à la Direction du PLIE. Les participants disent du Collectif qu'il a été un moment important de leurs parcours au sein du PLIE : ils savent mieux co-construire celui-ci et se sentent plus autonomes dans leur recherche d'emploi.

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE MEURTHE-ET-MOSELLE

« P'tit platô » à Nancy : lieu d'accueil mobile dans les quartiers

L'action « Pti'platô » consiste en une action innovante d'accueil des habitants du plateau de Haye à Nancy (Quartiers Politique de la ville) imaginée et réalisée avec la participation des habitants de ces quartiers.

Face aux constats d'isolement et de solitude des personnes, de méconnaissance des activités de proximité existantes et des difficultés pour certains de franchir les portes du centre médico-social, l'idée d'un Café social a collectivement émergé. Un bus londonien a ainsi été réhabilité avec les habitants dans le cadre d'une clause d'insertion d'un marché départemental. Au rez-de-chaussée, le « Café » pour un accueil convivial et solidaire réalisé par les habitants bénévoles et travailleurs sociaux basé sur l'écoute, l'échange et l'information informelle (accès aux droits, activités dans les quartiers). À l'étage, un espace de travail équipé d'un ordinateur et d'un accès internet, des réunions thématiques organisées par les professionnels du travail social.

Le bus est un outil innovant qui permet « d'aller vers », original de part sa conception et identifié non pas comme un lieu figé sur le quartier mais comme un espace « mobile » et attractif. Il va promouvoir une nouvelle forme d'intervention sociale qui s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les habitants. Avec le projet « Pti Platô », un véritable travail de développement social sur ce territoire en mutation est mis en oeuvre.



MSAP TOURAINE DU SUD

Afin de permettre à tous les usagers de bénéficier de points d'accès à proximité, la MSAP Touraine du Sud se décline en trois antennes réparties sur le territoire de la communauté de communes de la Touraine du Sud. De plus, le mardi est consacré aux rendez-vous où les agents peuvent se déplacer dans les mairies des 21 communes ou à domicile si nécessaire. Le service de transport à la demande a pris en compte les jours et horaires d'ouverture pour desservir les trois antennes de la MSAP Touraine du Sud. En outre, elle participe également à de nombreuses manifestations (Forum du Bien vieillir, Marathon de l'emploi,...) et met en place des actions et animations (ateliers CV, lettre de motivation, nutrition, techniques de recherche d'emploi jeunes, Défi Famille à énergie positive, accompagnement numérique...) pour une démarche « d'aller vers ».

CCAS DE GARGES-LÈS-GONESSE

L'organigramme du CCAS comporte les photos des travailleurs sociaux pour permettre aux personnes qui oublient le nom de leur référent de se repérer. Cela facilite la transmission d'informations entre l'accueil et le back-office, humanise la relation et améliore la qualité du service rendu.