



HAL
open science

Le dispositif du RSA à l'épreuve des projets d'insertion singuliers : le jeu subtil de l'accompagnement social avec les normes

Philippe Le Maitre

► To cite this version:

Philippe Le Maitre. Le dispositif du RSA à l'épreuve des projets d'insertion singuliers : le jeu subtil de l'accompagnement social avec les normes. Sociologie. 2011. dumas-00778921

HAL Id: dumas-00778921

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00778921v1>

Submitted on 21 Jan 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

C N A M

**Conservatoire des arts et métiers
Chaire de Travail social et
Intervention sociale**

**Master de recherche
Travail social, action sociale et société**

**LE DISPOSITIF DU RSA À L'ÉPREUVE
DES PROJETS D'INSERTION SINGULIERS**

Le jeu subtil de l'accompagnement social avec les normes

Année 2011

Philippe LE MAITRE

Directeur de mémoire:

Marcel JAEGER

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Description d'un projet singulier	5
2. Vers un sujet de recherche	6
3. Annonce de la problématique et des hypothèses de travail	10
4. Cheminement méthodologique	12
5. Annonce du plan	17
Chapitre 1 : Le contexte d'intervention du référent social au sein du dispositif du RSA : des enjeux relationnels complexes	18
Partie I : Les politiques publiques liées à l'insertion, rappel historique	19
I.1. La société dans son rapport au travail et au non emploi	20
I.2. La construction progressive d'un modèle social fondé sur la logique de protection	21
I.3. La tendance actuelle à une individualisation du problème du chômage	22
a. Vers une responsabilisation contraignante du chômeur face à son problème de chômage	22
b. La dignité en ligne de mire: doit-on tendre à l'insertion par le travail à n'importe quel prix ?	24
Partie II : Le dispositif d'insertion du RSA, description des principes et du système	26
II.1. Principes et objectifs du RSA	27
a. Constats ayant conduit au RSA	27
b. La mise en œuvre du RSA à partir de 2009	28
c. Les limites observées au bout de 2 ans par rapport aux effets escomptés	30
II.2. Le dispositif du RSA en tant que système d'acteurs	32
a. La notion de système rapportée au dispositif du RSA	32
b. Les questions posées par les modalités d'orientation de l'allocataire	34
c. Les enjeux des appels d'offres spécifiques envers des publics ciblés	38

Partie III : L'inscription des pratiques des référents sociaux dans le cadre du RSA	43
III.1. La logique professionnelle entre accompagnement et quête d'autonomie	43
a. L'accompagnement, le référent social dans sa relation à l'usager	43
b. L'autonomie, le référent social dans sa relation au travail	46
III.2. L'accompagnement social dans le cadre du RSA, la relation d'aide imposée	48
a. Le besoin de légitimer l'intervention dès l'entrée en relation	49
b. L'obligation de venir comme 'vecteur' de maintien du lien	50
c. La contractualisation, l'engagement réciproque à reculons	52
Chapitre 2 : Le singulier au regard de la norme	55
Partie I : La société et son rapport aux normes	56
I.1. Les normes comme des conduites à tenir	57
a. La question de la norme chez Émile Durkheim et Max Weber	57
b. L'apport de la psychologie sociale avec le concept de norme d'internalité	59
c. Quelques éléments autour du « faux self »	61
I.2. La norme liée aux notions de travail, d'autonomie et d'individualisation	63
a. Vers une individualisation des rapports sociaux	63
b. Le travail et l'autonomie érigés comme normes sociales	64
I.3. Les normes et ce qui dévie de celles-ci	66
a. La notion de déviance	66
b. Les notions de déni de la réalité et de dangerosité	68
I.4. Les apports de Michel Foucault avec la notion de dispositif	69
Partie II : La norme individuelle	71
II.1. Les éclairages de Georges Canguilhem sur le normal et le pathologique	72
II.2. Autour de la limite de la norme	74
a. Le concept de limite	74
b. La souffrance sociale et psychique comme limite à l'insertion	76
II.3. Vers une définition du projet d'insertion singulier	81
a. Autour de la notion de singularité	81
b. Les projets d'insertion dans le cadre du RSA dont ceux dits singuliers	82
Partie III : Réflexions autour du cadre du RSA	86

Chapitre 3 : L'accompagnement de projets d'insertion singuliers : un jeu perpétuel avec les limites du cadre	89
Partie I : Face au projet singulier, le référent social confronté à ses propres normes	90
I.1. Quand le projet bouscule la manière d'accompagner	90
I.2. Le besoin de rationalisation et de normalisation du référent	94
a. La question des stratégies d'accompagnement	94
b. La définition de priorités pour soi ou pour autrui ?	96
c. Ce que révèle le passage d'un référent à un autre au niveau des normes	97
I.3. Le référent social et son travail d'acceptation du projet	103
Partie II : Le sens du projet singulier dans la relation au référent social	105
II.1. Le projet singulier comme moyen de s'opposer pour exister	105
II.2. L'écoute du projet singulier pour préserver le lien	108
II.3. Le maintien du désir et de l'estime de soi par le respect du projet singulier	109
Partie III : Les référents sociaux pris en tension entre le cadre et le respect de l'utilisateur: l'art de l'ajustement	113
III.1. Une prise en compte implicite de certaines règles dans la pratique au quotidien	113
a. En quête d'une compatibilité entre éthique personnelle et commande du service	113
b. Une acceptation relative des règles imposées par le dispositif	115
III.2. Les référents sociaux à la recherche d'une concordance des temps et des priorités	116
III.3. Les stratégies d'adaptation du référent face aux remises en question de sa pratique et de son positionnement	119
a. Les suivis atypiques confrontés aux regards de l'équipe et aux avis du dispositif	119
b. L'expérience de l'autonomie vécue par les référents sociaux	121
c. L'utilisation des marges de manœuvre pour innover dans sa pratique	122
Conclusion	125
Bibliographie	128
Annexes	132
I. Caractéristiques de l'échantillon des référents interviewés et de leurs structures	132
II. Guide d'entretien auprès des référents sociaux	133
III. Éléments de profils des allocataires relevant de 'ma file active'	134

INTRODUCTION

Ancien chef d'entreprise, décorateur d'intérieur autodidacte, Monsieur ID accède au statut d'allocataire du Revenu de Solidarité Active en 2005, après plusieurs ruptures d'ordre familial et une succession d'échecs personnels et professionnels. Depuis 2006 environ, il s'est lancé dans la réalisation d'un projet qui lui tient à cœur, bien qu'il n'ait aucune expérience dans le domaine, et qu'il résume ainsi :

« Vous me parlez de contrat d'insertion ? Eh bien, allons-y : faire la traversée de l'Atlantique à la rame et que la médiatisation de cet exploit permette la collecte de fonds pour soutenir l'éducation dans une région défavorisée du monde ; voilà mon projet »¹.

C'est par ces propos que Monsieur ID, l'un des allocataires du RSA que j'accompagne dans le cadre du dispositif parisien d'insertion, s'est présenté à moi. C'était il y a trois ans. Je débutais alors dans le champ de l'insertion et je me sentais prêt à entendre tout type de parcours ou de projet d'ordre social ou professionnel, dans la mesure où je venais d'exercer durant trois années dans le secteur psychiatrique en tant qu'assistant social. Mon identité ainsi que ma posture professionnelles commençaient selon moi à prendre forme et à avoir une certaine consistance.

Respecter la parole de l'autre, l'écouter de manière bienveillante, recueillir des données sur son contexte de vie, sur ses besoins, relever ses problématiques, ses freins à l'insertion, évaluer ses difficultés, ses demandes... toutes ces étapes et méthodes d'intervention, je pensais peu à peu les maîtriser pour agir en fonction des moyens mis à ma disposition au niveau d'un dispositif.

Mais, là, j'ai ressenti comme une sorte de malaise en moi. J'avais l'impression de ne pas être tout à fait à ma place ni dans mon rôle dans le fait d'écouter ce projet, comme si le fait de ne rien dire validait celui-ci et encourageait la personne à poursuivre son discours. Alors que je songeais surtout à ce qu'il le stoppe, ce discours, et qu'il comprenne de lui-même. Qu'il revienne à une certaine réalité, la mienne, ou plutôt celle liée à mon statut de référent social ou bien encore la réalité du dispositif dans lequel s'inscrit mon intervention.

¹ Sur l'ensemble du mémoire, pour plus de lisibilité des citations de personnes interviewées ou suivies dans le cadre de ma pratique professionnelle, celles-ci apparaissent avec ce fond grisé

1. Description d'un projet singulier

Il me semble que cette situation, à la fois ce qui a trait à la description du projet par la personne mais aussi mon attitude durant son exposé, met en lumière plusieurs enjeux posés à la fois pour l'accompagnement social et, d'une manière plus générale, pour le dispositif d'insertion du RSA. C'est la raison pour laquelle il paraît intéressant de se pencher encore quelques instants autour de ce cas pratique, révélateur à mon sens de questionnements pouvant conduire à des développements réflexifs d'ordre sociologique.

Ainsi, sur ce projet précis, l'on peut noter son aspect irréaliste si l'on se place notamment du côté du dispositif du RSA. L'ancien référent, car cette personne était suivie dans une autre structure sociale auparavant, indique d'ailleurs dans l'exposé de situation qu'il établit au moment de la réorientation du dossier : « *insertion professionnelle non désirée car veut réaliser un projet 'imaginaire'* » ; et, en consultant les anciens contrats d'insertion, ce même travailleur social précise en première page de l'un d'eux : « *ne prend plus son traitement, hors réalité* ».

Monsieur ID dit lui-même que ce projet maritime est impossible à réaliser mais il y consacre malgré tout beaucoup de son temps et de son énergie. Il se mobilise désormais pour obtenir des financements privés, des subventions et réunir autour de lui des partenaires. Il s'agit en particulier de développer un réseau de techniciens, de logisticiens, d'anciens navigateurs, pour l'aider dans la mise en œuvre concrète du projet ; l'une des phases étant la conception d'une sorte de coque/chrysalide, une membrane étanche, adaptée aux conditions difficiles de navigation en haute mer, en s'appuyant sur des technologies existantes et en cherchant à innover.

D'un projet chimérique, laissant une grande place au rêve, il tente d'en faire une réalité presque palpable et met en place de nombreuses stratégies pour concrétiser progressivement ce qu'il a imaginé. Au fil des entretiens, il évoque des contacts pris avec différentes personnes ressources, des skippers notamment ; de même, via une entreprise qui lui a fait confiance selon lui, il disposerait d'ores et déjà de panneaux solaires et du matériel nécessaire pour les installer dans des écoles et orphelinats d'une région du monde où il a choisi d'y investir les futurs fonds récoltés lors de son périple en mer extra-ordinaire.

Par ailleurs, il y a la vision que l'on peut avoir de la personnalité du porteur de ce projet. Aussi surprenant que cela puisse paraître, Monsieur ID ne semble pas en souffrance. Bien que son projet puisse être a priori qualifié de 'fou', sortant des chemins ordinaires de la réinsertion, il n'a visiblement pas besoin de soins, dans la mesure où il ne paraît pas représenter un danger pour lui-même ou pour la société.

Je ne sais pas si son histoire est vraie ; je ne cherche d'ailleurs pas à obtenir d'éléments de preuve, de documents ou d'attestations à l'appui de ce qu'il me raconte. Je ne sais pas si son projet sera réalisé un jour ; je crois même qu'il ne pourra jamais y parvenir, du moins celui-ci devra certainement faire l'objet de remaniements, mais là n'est pas la question. J'en viens à penser que ce n'est peut-être pas le but recherché par Monsieur ID, cette concrétisation parfaite de ce qu'il a imaginé. Et c'est justement cela - le fait d'avoir un objectif vers lequel tendre, aussi inatteignable soit-il - qui paraît le maintenir dans un certain équilibre, à la fois psychologique et social.

Alors, en tenant compte de tous ces éléments, pourquoi devrais-je le freiner dans ce projet qui fait ressortir chez lui son élan vital et sa soif d'avancer et d'exister en autodidacte ? D'autant que vient en écho le terme d'autonomie, leitmotiv dans le discours des travailleurs sociaux et considéré comme l'un des objectifs principaux fixés au sein des dispositifs d'action sociale, en tant qu'idéal à même de guider l'intervention au quotidien : développer chez la personne ses capacités d'autonomie.

L'on touche là, selon moi, à un défi qui se pose au niveau du dispositif et, en premier lieu, au référent qui est en contact direct avec la personne : comment accompagner ce type de projets singuliers, qui ne rentrent pas tout à fait dans la conception que l'on se fait de l'insertion ou des attendus supposés du dispositif ? Cela renvoyant notamment aux représentations de chaque intervenant social.

2. Vers un sujet de recherche

Aussi, je souhaite orienter la recherche qui va suivre autour de l'accompagnement social de projets singuliers comme celui-là, dans le cadre spécifique du dispositif d'insertion lié au RSA. Il s'agit de comprendre les enjeux auxquels se trouvent confrontés le dispositif et les acteurs en présence, notamment les référents sociaux ainsi que les personnes accueillies.

Mais l'on peut se demander dans quelle mesure il est possible de dresser une analyse

sociologique à partir d'un cas particulier, de la singularité d'un projet ; les termes 'singulier' et 'singularité' étant à saisir au sens d'insolite, d'atypique, d'original ; et, dans son rapport à un cadre, au sens de décalé voire à la limite du hors-cadre.

Précisément, il semble que l'importance du singulier, au niveau symbolique, c'est que cela marque tout le monde. En interrogeant les limites du cadre par exemple, cela rend d'autant plus visible la pertinence et la cohérence d'un système ou au contraire la nécessité de l'adapter, de le faire évoluer. Cela oblige à penser et à diversifier les approches. A l'échelle d'un dispositif ou au niveau de l'accompagnement social, il peut être intéressant de voir ce que cela vient bouleverser ou non.

Par ailleurs, j'ai évoqué mon malaise face à l'exposé du projet décrit plus haut ; cette gêne n'a généralement pas sa place dans un cadre professionnel, en tout cas l'expression de ce sentiment. Si ce dernier apparaît, est interrogé dans un premier temps la légitimité du professionnel, avec le risque pour lui que sa compétence soit remise en question. Ou bien, une nouvelle fois, parce qu'il vient déranger le fonctionnement habituel d'un service rendu à l'utilisateur, ce type de projet déstabilise, crée une sorte de déséquilibre dans le système ; il s'agit donc avant tout d'interroger l'ensemble de celui-ci pour comprendre ce qui est vraiment mis à l'épreuve, le référent faisant partie de ce tout.

Le projet singulier, dans sa capacité à changer le cours normal des choses, semble mettre en évidence la véritable nature d'une intervention sociale et les réels objectifs recherchés par un dispositif.

A l'inverse, un projet n'est pas singulier dans sa nature propre, on le définit comme tel en rapport à autre chose, à d'autres types de projets, considérés eux comme normaux, ceux d'ailleurs dont on se ne pose pas la question de savoir s'ils sont normaux ou anormaux. La question de la normalité est ainsi posée. L'aspect singulier est fonction d'une norme ; il est aussi mis en évidence grâce à cette norme. Entre le normal et le pathologique, le projet 'pas trop logique'² tente de se frayer un chemin, sachant qu'il paraît suivre en effet une logique un peu différente de celle du dispositif.

De même, cette singularité peut naître de l'évolution de la norme, ici celle du dispositif du RSA. Un projet d'insertion considéré jusqu'à présent comme classique, rentrant dans les cases prévues par le système, devient atypique voire anormal en fonction de ce qui guide l'action du dispositif, notamment son système de valeurs et les

² Cette expression a surgi sans crier gare de la bouche d'une amie psychologue, Claire Trillard, au cours d'une discussion à bâtons rompus autour de mon sujet de mémoire

représentations des agents qui le constituent.

Cela m'amène à évoquer une transformation majeure concernant le dispositif du RSA, emblématique selon moi de cette évolution d'une norme sociale. Je pense au passage du RMI au RSA³, mis en œuvre en juin 2009, extrêmement médiatisé dans un contexte de crise socio-économique et placé au cœur d'enjeux politiques complexes et de débats idéologiques intenses.

Ceci a été l'occasion pour moi de me rendre compte du regard porté par la société sur les personnes privées d'emploi et bénéficiaires d'un minima social. Les mesures d'activation, d'incitation à une reprise d'activité, montrent notamment que la valeur travail est au centre des préoccupations sociétales. De nombreux sociologues ont cherché à décrire et analyser les évolutions actuelles relatives aux représentations sociales concernant les personnes confrontées à une situation de précarité sociale ; ces représentations fluctuant entre un désir de porter assistance et un discours plus responsabilisant vis-à-vis des individus éloignés de l'emploi, considérés comme acteurs de leur parcours et de ce qui leur arrive, échecs y compris.

Certains parmi ces sociologues⁴ ont même noté la tendance actuelle des politiques sociales à transformer l'idéal d'autonomie à atteindre en une norme sociale conduisant progressivement à une injonction à l'autonomie faite à la personne en démarche d'insertion.

Cette injonction paradoxale adressée aux bénéficiaires du revenu minimum m'a, de fait, amené à m'interroger sur mon propre rapport à l'autonomie et, plus généralement, sur l'idée que les travailleurs sociaux se font de l'autonomie. Avant même de se questionner sur les allocataires et leur relation à l'autonomie, il m'a paru pertinent de mesurer celle-ci chez les travailleurs sociaux dans la mise en œuvre des projets d'insertion ; ma pratique professionnelle s'inscrivant dans un cadre particulier qu'il m'a semblé intéressant de questionner pour saisir les enjeux de l'accompagnement au quotidien⁵. Et cela a constitué mon premier travail de recherche m'ayant permis de valider ma première année de Master au Cnam.

3 Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion [en ligne sur : legifrance.gouv.fr]

4 Isabelle Astier ou de Nicolas Duvoux se sont notamment penché sur cette question : Astier I., Duvoux N. (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », Paris ; de même, issu de sa thèse présentée en 2008 pour le doctorat de sociologie de l'EHESS : Duvoux N. (2009), *L'autonomie des assistés*, PUF, Paris

5 Concernant précisément mon cadre d'intervention actuel, j'y fais référence dans la partie 'méthodologie' qui suit cette introduction ainsi que durant l'ensemble de l'exposé.

J'en reviens brièvement à la transformation progressive d'une norme que semble symboliser le passage du RMI au RSA. Si le RMI donnait l'impression d'offrir différentes manières de prendre en compte les projets d'insertion -santé, logement, travail (...)-, le dispositif du RSA fixe comme objectif principal le retour à l'emploi. Les mesures d'activation y étant principalement à l'œuvre. Dans un contexte de raréfaction de l'offre de travail, de massification du chômage, l'objectif visé par les politiques publiques liées à l'insertion est, paradoxalement, celle d'un retour à l'emploi pour tous, quitte à accepter l'idée de faire coexister travail et précarité.

De même, l'on assiste à un développement de la responsabilité individuelle des personnes confrontées à une situation de chômage. Vis-à-vis de celles-ci, le mot d'ordre de la société, plus ou moins implicite, est que le travail rend digne⁶ ; c'est le facteur principal d'intégration et celles qui ne parviennent pas à se maintenir dans l'emploi ou s'en éloignent sont vues comme assistés volontaires, ceci nous renvoyant à des représentations anciennes de la figure du pauvre⁷.

Or, dans le travail social et plus particulièrement dans le cadre du dispositif d'insertion, les parcours individualisés d'accompagnement semblent conduire à ce renforcement de la responsabilité de l'individu. L'on peut observer une articulation de plus en plus forte entre soutien et contrôle, au travers notamment des devoirs en contre-partie desquels est versée l'allocation RSA ; la signature du contrat d'engagements réciproques étant notamment recherchée à tout prix, de même le droit à l'accompagnement que prône la loi instaurant le RSA se transforme, pour certains, dans sa mise en œuvre locale, en un devoir d'être accompagné.

Dans ce contexte, l'on peut se demander comment est pris en compte le discours d'une personne allocataire du RSA qui évoque un projet qui lui tient à cœur, dans lequel elle se projette réellement, mais qui ne correspond pas tout à fait aux attendus du dispositif. Le risque auquel elle s'expose n'est pas un refus d'accompagnement puisque celui-ci est rendu obligatoire dans la loi instituant le RSA. Toutefois, il semble que les modalités de cet accompagnement social dépendent des représentations du référent sur sa conception du projet d'insertion et l'idée qu'il se fait d'une réinsertion réussie. Ensuite, le cadre d'intervention et les missions confiées à ce référent pourraient aussi influencer sur sa façon de tenir compte du projet. Une fois de plus, il est question de

6 Cela renvoie en particulier aux travaux de Colette BEC (2007), *De l'État social à l'État des droits de l'homme?*, PUR, coll. "Res Publica", Rennes (chapitres 7 et 8) ;

7 Autour de cette figure du pauvre et de ses évolutions historiques, voir l'article de Christophe Guitton (1998/4), « Travail et ordre social. Une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », *Revue Travail et emploi*, n°77, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris ; pages 15-39

l'autonomie et des marges de manœuvre dont dispose le référent pour ajuster son accompagnement.

3. Annonce de la problématique et des hypothèses de travail

^ Problématique

Le cadre du dispositif d'insertion lié au RSA dans son aspect normatif peut-il prendre en compte tout type de projets d'allocataires ? Qu'en est-il notamment de sa capacité à considérer ceux dont on peut dire qu'ils sont singuliers et à la limite du hors-cadre ?

Ce cadre du RSA autorise-t-il le meilleur fonctionnement individuel possible ? En effet, comment accompagner la personne vers sa normalité subjective quand le cadre du RSA propose une normalité normative ? Comment accompagner la personne dans sa dynamique individuelle (dans sa dimension subjective) quand le cadre du RSA propose une norme collective ?

Rapporté au rôle du référent social, le professionnel doit-il travailler à la normalisation du projet, à la faisabilité de celui-ci au risque de le dénaturer totalement et que la personne ne s'y reconnaisse plus ?

Quelle est la réflexion menée par le référent social sur la mission confiée par la société de réinsérer les personnes accompagnées dans le cadre du dispositif du RSA ? Comment se situe-t-il dans ce cadre ? A-t-il une vision unilatérale ou multidimensionnelle de l'insertion ? Quelle est l'autonomie du référent social quant à l'idée qu'il se fait de l'insertion ?

Par quoi est-il guidé pour penser cette insertion et agir auprès des personnes qu'il accompagne dans leurs projets ? Et, concernant plus précisément les projets singuliers, quelles sont ses représentations autour de ceux-ci ?

Enfin, comment le cadre du RSA peut-il être un levier pour faire avancer les projets singuliers ? Partant de là, quelle est la place de l'accompagnement social dans la conciliation de ces deux logiques, l'une institutionnelle, l'autre individuelle ?

^ Hypothèses de travail

Le dispositif du RSA, fondé sur un ensemble de normes sociales, aurait un impact plus fort chez les projets singuliers que chez les projets dits classiques dans la mesure où il doit contenir ces projets dans le cadre préalablement défini par les orientations politiques et institutionnelles mais aussi par certaines représentations sociales autour de l'idée de l'insertion.

J'émetts l'hypothèse selon laquelle ce sont les normes du dispositif qui sont bousculées par ces projets singuliers. Or, la question est de savoir ce que sont ces normes.

De même, face aux enjeux posés par l'accompagnement de projets singuliers, le référent social serait directement confronté à sa propre norme individuelle qu'il doit faire coïncider avec les normes sociales et à la norme du dispositif du RSA.

Dans cette même logique, l'accompagnement de personnes au RSA dans leur projet individuel semble nécessiter pour le référent social d'interroger la norme individuelle des allocataires, c'est à dire leur norme subjective.

Ce professionnel serait pris en tension entre norme collective et norme individuelle.

Le référent social serait ainsi conduit à être constamment en quête de sens dans sa pratique professionnelle, notamment sur ce qui doit guider son action. Or, dans un mouvement d'uniformisation des pratiques, au travers notamment de recommandations de bonnes pratiques pour tendre vers la bientraitance et un accompagnement idéal, il y aurait un risque de tendre vers une réduction de l'espace de réflexion propre à chaque référent social de penser sa pratique en fonction de chaque singularité, d'autant plus celles à la limite du cadre.

Néanmoins, malgré ce dispositif contraignant, le référent social semble pouvoir mener un accompagnement individualisé respectueux des règles de déontologie, en utilisant ses marges de manœuvre et certaines stratégies de contournement.

4. Cheminement méthodologique

Pour avancer dans cette recherche, je compte m'appuyer sur différents types de sources, d'une part théoriques, d'autre part issues de mon champ d'activité professionnelle dans lequel j'exerce toujours, enfin à partir d'une enquête de terrain menée auprès de référents sociaux exerçant au sein du dispositif d'insertion du RSA.

^ Le recours aux sources théoriques :

Ce travail de recherche découle tout d'abord d'un processus relativement long qui m'a conduit à interroger mon propre vécu professionnel et mon cadre actuel d'intervention en tant qu'assistant social référent de personnes allocataires du RSA. En cela, les travaux effectués au sein du CNAM et initiés il y a trois ans maintenant sont venus alimenter mes questionnements autour de ma pratique de terrain et ont permis une certaine mise à distance de mon objet d'étude.

Il m'apparaît donc incontournable d'explorer certaines notions clés en intégrant des apports de sociologues et, en parallèle, des éléments issus notamment d'écrits de travailleurs sociaux, professionnels de terrain en situation d'accompagnement. Concernant les notions à développer, il y a celles qui ont trait au dispositif, au système ; puis celles davantage liées à l'accompagnement social, aux valeurs qui guident l'évaluation et l'action, à la déontologie et l'éthique personnelle, à l'autonomie des travailleurs sociaux ; puis, la question des projets, dont ceux qui ont une certaine singularité ; enfin, en ce qui concerne l'interrogation autour du normal et du pathologique, il s'agit de réfléchir au positionnement de la norme sociale et plus encore celle du dispositif dans son rapport à un projet singulier : un travail réflexif est donc à mener sur cette notion de norme.

^ L'apport des données issues de ma pratique :

Par ailleurs, mes réflexions vont se nourrir directement d'éléments issus de ma pratique professionnelle. Concernant précisément mon secteur d'intervention, il s'agit d'un service associatif qui a été retenu dans le cadre d'un marché, suite à un appel d'offres du Conseil Général de Paris, et dont l'objet est l'accompagnement d'allocataires parisiens du RSA rencontrant des problèmes spécifiques⁸, en vue de leur insertion

⁸ En réalité, mon service a été retenu pour trois marchés ; ainsi, selon la dénomination officielle du donneur d'ordre, sont accompagnées des personnes allocataires du RSA qui, d'une part, rencontrent des problèmes d'addictions ; d'autre part, des problèmes d'ordre psychologique ; enfin, des allocataires qui

socioprofessionnelle. Les problématiques relevées comme étant des freins à l'insertion par les services orienteurs concernent surtout la santé, ce pour quoi le service a été créé et auquel il doit répondre.

Aussi, je suis amené quotidiennement à travailler autour de cette question du soin, de l'accès à la santé, de la réponse à apporter à la demande ou plus encore de l'adaptation de ma pratique à la non demande de soin. Mais la démarche d'accompagnement ne se fait pas uniquement sous cet angle d'approche, c'est-à-dire en tenant compte exclusivement de la santé, de l'équilibre physique et/ou psychique des allocataires. J'aborde des questions qui se rapportent à d'autres domaines (logement, emploi, formation, famille...), par l'évocation notamment de leurs projets personnels et professionnels qui doivent mener à un changement de leur situation.

Pour mesurer l'importance ou non de l'accompagnement de projets singuliers, mon intérêt s'est porté sur ceux que je suis au quotidien. J'ai ainsi étudié de manière relativement approfondie l'ensemble de ma file active⁹ ; cela a nécessité un examen des dossiers sociaux que j'ai constitués pour chacune des personnes reçues. J'ai obtenu pour cela l'approbation orale de mon chef de service et ai pu entreprendre cette enquête en dehors de mes horaires de travail.

Dans un tableau, j'ai relevé un certain nombre d'éléments pour chacun des dossiers consultés, cela à partir d'items pré-déterminés¹⁰ ; toutes ces données ont été anonymisées. Les principaux critères retenus sont : les conditions de vie de la personne, le niveau de formation et les expériences professionnelles ou personnelles marquantes, les problématiques et freins à l'insertion, le ou les projet(s) de la personne, l'effectivité ou non de la contractualisation, l'ancienneté dans le dispositif ainsi que dans le service.

L'utilisation de ces données devrait rendre tout d'abord certains des développements qui vont suivre à la fois plus vivants et plus dynamiques, notamment la partie relative aux projets singuliers ou encore celle où il sera question de l'accompagnement social. Je compte par exemple reproduire des citations de phrases indiquées dans certains contrats d'insertion lorsque cela se révèle pertinent pour étayer un argument.

sont soit sortants de prison, soit sans domicile fixe (le troisième marché englobant ces deux publics)

⁹ Au moment de cette étude, cette file active comportait 92 suivis, ce qui correspond au nombre moyen d'allocataires accompagnés par les référents de ma structure (550 suivis en tout, 6 référents sociaux).

¹⁰ Voir en annexe III les éléments de profils retenus pour l'analyse de 'ma file active' et certains chiffres-clés qui permettent d'avoir une vue globale de celle-ci.

Et, au-delà de l'aspect plus vivant apporté à ma démonstration, ce travail d'épluchage de dossiers a permis de faire apparaître des points¹¹ que je n'avais pas forcément notés jusqu'à présent et qui présentent l'intérêt de donner une vision générale plus fine d'une file active ; il ne s'agit donc plus seulement pour moi de m'appuyer sur mes impressions subjectives mais bien de faire appel à des données qui ont été analysées à travers certains critères. En effet, sachant que ce sujet de recherche aborde des thèmes faisant précisément appel à la subjectivité des intervenants ou à nos propres représentations concernant l'insertion ou l'idée que l'on se fait d'un projet type, cette objectivation est à rechercher selon moi pour, non pas écarter toute référence à la subjectivité des personnes qui composent le dispositif, mais plutôt pour l'analyser de manière la plus détachée possible de mes ressentis.

^ Les entretiens semi-directifs de référents sociaux :

Pour tenter de valider les hypothèses de travail relatives à l'accompagnement social de projets singuliers, le recours aux entretiens m'a paru être le moyen le plus pertinent de recueil de données concernant le vécu et les représentations des professionnels agissant auprès des allocataires du RSA. J'ai fait le choix de mener une enquête qualitative centrée principalement sur le discours des travailleurs sociaux mais également sur celui de quelques psychologues qui ont la particularité, au sein du dispositif, d'avoir le statut de référents sociaux. Je reviendrai sur ce point dans l'un des chapitres concernant l'arrivée de ces 'nouveaux intervenants socio-psychiques', pour reprendre l'expression de Jacques Ion¹². D'ores et déjà, je précise que je ferai référence, sur l'ensemble de ce mémoire, aux référents sociaux et non pas aux travailleurs sociaux afin de tenir compte de cette évolution du dispositif qui s'appuie désormais sur différentes disciplines.

Dans la mesure où cette recherche interroge principalement l'accompagnement social, mon intention est aussi de voir les modalités de prise en compte des projets d'insertion en fonction du cadre d'intervention des professionnels, et non pas seulement en fonction du système de valeurs propre à chacun d'eux. J'ai donc cherché à identifier des intervenants qui travaillent dans différents types de structures sur un même territoire, Paris ; l'ensemble de ces structures retenues devant être le plus représentatif possible de ce qui constitue un dispositif départemental d'insertion¹³ : les Espaces

11 Sur le taux de contractualisation par exemple, ou sur la proportion de personnes ayant un contrat d'insertion en lien avec un souhait de se réinsérer professionnellement via un job alimentaire (...)

12 Ion J. et al. (2011), *Travail social et souffrance psychique*, Dunod, Paris, (1^{ère} édition : 2005)

13 La description de ce dispositif et des acteurs en présence va faire l'objet d'un développement en première partie de ce mémoire

Insertion (spécifique à Paris, accueil exclusif de personnes nouvellement au RSA), les services départementaux de polyvalence de secteur, les services associatifs (faisant partie du marché de suivis d'allocataires du RSA).

Plus concrètement, j'ai effectué des entretiens semi-directifs auprès de dix référents sociaux auxquels j'ajoute six entretiens que je qualifie d'exploratoires réalisés l'an dernier dans le cadre de mon projet de recherche ; j'abordais alors la question de l'autonomie dans le travail des professionnels qui exercent dans le cadre des services associatifs liés au dispositif du RSA ; concernant toujours ces six interviews, cela m'avait permis de réfléchir autour de l'inscription d'une pratique d'accompagnement dans le cadre d'un service associatif soumis au respect d'un cahier des charges lié à un marché conclu avec le Département de Paris. Puisque certaines parties développées ici se rapporte notamment à des questions traitées sous un certain angle l'an dernier, il m'a paru intéressant d'utiliser quelques extraits d'analyse de ces six entretiens¹⁴.

Pour revenir sur l'ensemble de l'échantillon¹⁵ qui globalement comporte donc seize interviews dont dix s'appuient sur le nouveau guide d'entretien présenté en annexe III, l'objectif n'a pas été de tendre à l'exhaustivité. Toutefois, comme pour le choix des structures, j'ai cherché à ce que ces professionnels soient plutôt représentatifs du travail de terrain accompli auprès des allocataires du RSA au sein du dispositif départemental de Paris.

Concernant tout d'abord les entretiens dits exploratoires, quatre référents sociaux font partie d'une association et deux autres dépendent d'un service départemental de polyvalence de secteur. Parmi les acteurs du terrain associatif, deux travaillent dans le service associatif dans lequel j'exerce mon activité, deux autres travaillent dans une autre structure associative ayant répondu au même appel d'offres.

En ce qui concerne maintenant l'enquête de terrain réalisée cette année, j'ai interrogé une majorité de personnes, c'est-à-dire six référents, exerçant dans des structures dont l'activité s'inscrit dans le cadre des appels d'offres. Par ailleurs, j'ai eu l'opportunité de rencontrer deux référents exerçant au sein des Espaces Insertion, entité dépendant du Département de Paris et dont la spécificité est l'accueil exclusif d'allocataires du RSA et d'assurer le 'diagnostic social' au moment de l'entrée de l'allocataire dans le

14 Par ailleurs, j'ai réexploré cette année les retranscriptions alors effectuées en tâchant de voir si certains éléments peuvent servir à l'analyse de la présente question de recherche.

15 Voir dans les annexes une présentation sous forme de tableau de quelques caractéristiques de l'échantillon.

dispositif. Enfin, pour confronter encore davantage les regards autour de ma question de recherche, j'ai inclus dans cet échantillon une assistante sociale intervenant en dehors du cadre du RSA¹⁶ ainsi qu'une psychologue clinicienne qui exerce dans un dispositif d'insertion RSA mais sur un autre territoire.

Enfin, à deux reprises, il m'a été possible d'interroger des intervenants ayant eu à accompagner la même personne sur deux périodes différentes ; cela a pu se faire au sujet de deux situations qui implique donc quatre référents sociaux. De ce fait, j'ai pu voir notamment le positionnement de chacun vis-à-vis d'un projet d'insertion pouvant sembler singulier à l'un en voyant si cela interroge de manière plus ou moins différente le professionnel ayant repris le suivi. Il m'a paru intéressant de pouvoir confronter les représentations et les attendus des uns par rapport aux autres, d'analyser leurs discours à l'aune de leurs ressentis vis-à-vis de ces projets, pour saisir les différences de regards et points de vue. Le traitement de ces informations fera l'objet d'une analyse dans le troisième chapitre.

A présent, je souhaite revenir sur le questionnaire préétabli¹⁷ pour ces dix entretiens semi directifs (menés d'août à octobre 2011) ; celui-ci a conduit les personnes interrogées à rapporter leur expérience vécue au sein de leur structure. Le recueil de leur discours va faire l'objet d'une mise en relation des différentes notions que je vais tenté de définir dans les deux premiers chapitres.

En ce qui concerne les entretiens dits exploratoires, ils vont être par contre intégrés dès la fin du premier chapitre, qui traite notamment de la notion d'autonomie liée à celle d'accompagnement, ou encore celle d'autonomie dans le travail en rapport avec la perception que se font les professionnels du système d'insertion. Ainsi, je tâcherai de mettre en évidence certaines dimensions qu'il me semble important de relever dans leur discours. Il paraît intéressant de comprendre notamment le rapport des professionnels à leurs missions, à leur direction, aux prescriptions du Département; je verrai également s'il est possible de mesurer les incidences de la relation de dépendance de l'associatif sur l'autonomie des travailleurs sociaux dans leur accompagnement.

Par rapport à ma recherche autour des projets singuliers, s'il m'a paru intéressant de les faire réfléchir sur leurs pratiques dans un contexte d'intervention spécifique, le

¹⁶ Il s'agit de Mme AD qui travaille au sein d'un CSAPA, structure de suivi de personnes confrontées à des problèmes d'addiction ; quant à la psychologue, je l'ai nommé Mme I dans cet exposé .

¹⁷ Cf. guide d'entretien à la fin de ce mémoire, en annexe II.

dispositif du RSA, j'ai tenté d'amener les référents à aller au-delà de la réflexion générale autour du travail social, de leurs techniques, de leurs compétences relationnelles. Dans ce sens, j'ai souhaité notamment recueillir les représentations des référents sur les projets d'insertion et, à partir d'un ou plusieurs exemples de projets singuliers selon moi, autour de la question de la normalité et du 'pas trop logique'. Il s'est agi de comprendre le rapport subjectif de chacun par rapport à une personne, son parcours et son projet d'insertion.

5. Annonce du Plan

Un premier chapitre va être consacré au contexte d'intervention du référent social agissant dans le cadre d'un dispositif réunissant de nombreux acteurs institutionnels. Cela permettra de comprendre les enjeux complexes liant ces différentes structures et partenaires qui nouent des relations d'interdépendance afin de mettre en œuvre les politiques d'insertion dans le cadre spécifique du RSA.

Ensuite, dans un second chapitre, une réflexion va être menée autour de la question des normes, collectives et individuelles, pour mieux saisir ce qui se joue dans la prise en compte ou non de la singularité des personnes et de leurs projets d'insertion singuliers.

Enfin, il s'agira, dans un troisième et dernier chapitre, d'effectuer une analyse de l'accompagnement social de projets d'allocataires, notamment ceux que l'on qualifie de singuliers, en s'appuyant en particulier sur l'enquête de terrain réalisée auprès de référents sociaux. L'on verra principalement le rôle de ces derniers dans la cohabitation des normes du dispositif avec celles des individus avec, notamment, l'inscription d'une pratique prenant en compte les limites du cadre du RSA.

CHAPITRE 1

LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU RÉFÉRENT SOCIAL

AU SEIN DU DISPOSITIF DU RSA :

DES ENJEUX RELATIONNELS COMPLEXES

Partie I : Les politiques publiques liées à l'insertion, **rappel historique**

Par une approche historique, je vais étudier ce qui se joue aujourd'hui au niveau des politiques menées notamment autour de l'insertion par le travail et de comprendre notamment sur quoi se fondent les représentations sociales actuelles, issues en particulier d'évolutions de la prise en compte, par la société, de la question des personnes sans-emploi¹⁸.

Il s'agit en particulier de saisir ce qui a conduit au développement actuel de la responsabilité individuelle des personnes confrontées à une situation de chômage, et dans laquelle s'inscrit selon moi le dispositif du RSA. En effet, aujourd'hui, concernant ces personnes, l'incitation à reprendre un travail est clairement exprimée par la société, sachant que le travail est le facteur principal d'intégration et que celui-ci rendrait chaque individu nécessairement digne. Ainsi, celles qui ne peuvent parvenir à se maintenir dans l'emploi ou s'en éloignent sont de plus en plus vues comme 'assistés volontaires', ce qui renvoie à des représentations anciennes de la figure du pauvre.

Dans un premier temps, un détour historique semble nécessaire pour comprendre les politiques publiques liées au travail, les évolutions du rapport au travail et au non-emploi ayant façonné progressivement un modèle social fondé sur les valeurs de protection et d'assistance.

Cela permettra de décrire, dans un second temps, la tendance actuelle à une individualisation du problème du chômage, où l'idée de responsabilité culpabilisante de l'individu se renforce ; enfin, une réflexion sera menée autour des formes d'emploi qui ne rendent pas nécessairement digne.

18 Je vais pour cela m'appuyer principalement sur la pensée de trois auteurs : Colette Bec, Jérôme Gautié et Christophe Guitton ; [Bec C. (2007), *De l'État social à l'État des droits de l'homme?*, op.cit. ; Gautié J. (mars 2002), « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses* 46; pages 60-76 ; Guitton C. (1998/4), « Travail et ordre social. Une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », op.cit.]. Par ailleurs, des auteurs tels que Robert Castel ont aussi traité de cette question (en évoquant notamment les 'surnuméraires' et les 'inutiles au monde') : Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale - une chronique du salariat*, Fayard, Paris

I.1. La société dans son rapport au travail et au non emploi

Depuis plus de deux siècles, la société a donné au travail la fonction d'intégration des individus ; le travail étant à même de pouvoir créer le sentiment d'appartenance collective.

Au fondement du pacte républicain, depuis la Révolution française, il y a, intrinsèquement liés, le droit d'obtenir un emploi et le devoir de travailler. La société a toujours oscillé entre libéralisme et solidarisme, entre droits individuels à préserver et devoirs collectifs nécessaires au vivre ensemble. Selon Colette Bec, c'est d'ailleurs la question de la coexistence des droits de l'homme en société et des droits de la société qui se pose à toute démocratie. Il y a une dette réciproque entre droits et devoirs, et donc entre la société et l'individu.

Et c'est en tenant compte de cette tension que l'on peut comprendre comment ont pu être pensées les différentes politiques vis-à-vis des personnes sans emploi.

C'est notamment Christophe Guitton qui revient sur la vision que la société entretient vis-à-vis de celles-ci. Dans un contexte de risque de décohésion sociale, le travail représente alors un vecteur essentiel de lien social, celui-ci étant à même d'assurer un certain ordre dans la société.

Le rôle assuré par le travail dans la société postindustrielle est non pas prioritairement « *facteur de production* » mais plutôt « *facteur de cohésion, comme grand intégrateur* ». Et c'est en faisant un focus sur la manière dont est traitée la question du non travail, où le social et le pénal sont très liés, que l'on réalise vraiment cela.

La construction du droit social s'est faite, selon Christophe Guitton, parallèlement à celle du droit pénal autour de la figure du vagabond et la lutte contre la mendicité. A été opérée selon lui une distinction entre les individus considérés comme indigents : il y a ceux dont les conditions de vie difficiles vont nécessiter une intervention publique sur un mode assistanciel et de protection (les personnes âgées, les enfants, les invalides) et ceux qui sont considérés comme valides, responsables de leur état, que l'on va sanctionner pénalement et contraindre au travail.

Dès lors, cet auteur montre que les différentes conceptions du rapport social au travail ne se sont pas succédées, l'une laissant place à l'autre, mais se sont plutôt additionnées:

« aucun des objectifs d'assignation, de correction, de réadaptation ou encore d'assistance n'a totalement disparu des politiques contemporaines d'insertion par le travail »; le travail étant toujours lié aujourd'hui aux notions d'intégration mais aussi de coercition¹⁹.

L'auteur émet l'hypothèse qu'il y aurait une « *logique normalisatrice du droit à l'œuvre dans l'histoire des politiques de 'normalisation par le travail'* ». Et, inversement, la question du travail a fait émerger et se développer le droit social. C'est autour de cette articulation, de ce lien étroit entre droit et travail, que l'on peut mieux appréhender les politiques d'insertion par le travail menées depuis les années 1980.

I.2. La construction progressive d'un modèle social fondé sur la logique de protection

C'est à compter de 1945 qu'il y aurait eu un véritable consensus entre libéralisme et solidarisme, ce dont Colette Bec fait part et qu'il est sans doute possible de résumer ainsi : l'idée de responsabilité collective fait naître le système de protection sociale, celui-ci étant à même d'encadrer l'assistance.

Concernant plus particulièrement la question du chômage, Jérôme Gautié indique qu'à cette même période, et même dès les années 1930, on assiste à une transformation du regard porté sur le problème de non emploi. Il s'agit de « *dépasser la typologie des individus en fonction de leurs caractéristiques propres, pour passer à un autre niveau d'analyse, et à une entité abstraite macrosociale* ». Quant à l'État-Providence, inspiré par le courant keynésien, il s'efforce d'« *objectiver une communauté de destins pour en faire un traitement collectif* », le but étant de parvenir au plein-emploi.

Ce problème est alors vu sous un angle macro-économique ; il s'agit d'un fait social, dans la mesure où il constitue un risque pour les individus qui composent la société et ce risque social, lié à un aléa économique, conduit à une indemnisation légitime de

¹⁹ Concernant par exemple la réhabilitation de certaines personnes, l'association dans laquelle je travaille, qui a été créée en 1870 à Paris, avait à l'époque pour but de réhabiliter les sortants de prison en leur fournissant un hébergement et un emploi (elle s'appelait alors la Société de Patronage des Libérés) ; de ce passé, subsiste un CHRS pour ce public. De même, en ce qui concerne la question de la sanction, l'on peut faire référence à l'actualité, avec les arrêtés anti-mendicité pris par certaines municipalités et interdisant « *de se livrer à toute forme de sollicitation ou appel à la quête de nature [...] à porter atteinte par ces comportements au bon ordre, à la tranquillité et à la sécurité publique* », les contrevenants s'exposant à 38 € d'amende (extrait de l'arrêté du 17/10/11 de la ville de Marseille)

ceux qui en sont victimes : c'est l'invention du chômage.

Dans le même temps, toujours selon cet auteur, on est allé vers une rationalisation du marché du travail. Il y a eu une transformation progressive du 'rapport salarial' ; la « *lente stabilisation du salariat va s'accompagner [...] d'une construction juridique* ». Pour mesurer l'emploi, et donc le chômage (comme négatif de l'emploi), il y a eu nécessité d'introduire du juridique, permettant au droit du travail de se développer.

La statistique, puis les sondages, ont aidé à l'abstraction, à l'objectivation des données ; et la détermination du taux de chômage, a conduit à définir plus clairement le chômeur. « *La catégorie de chômage [...] résulte de la convergence d'un triple point de vue* » : juridique (définition claire de l'emploi ; travailler à temps plein, dans le cadre d'un contrat de travail salarié), économique (le chômage étant vu comme « *un indicateur d'une sous-utilisation du facteur travail* »), social (privation de ressources).

Aussi, dans la logique d'un retour au plein-emploi, « *la catégorie de chômage a été construite [...] pour objectiver, et de ce fait traiter, l'exclusion involontaire de la répartition économique* ».

Permettant de résumer cette évolution, Christophe Guitton affirme ainsi que « *le 'droit du risque' va supplanter progressivement le 'droit de la responsabilité'* » ; s'ensuit un processus de réparation avec l'idée d'assurance sociale.

I.3. la tendance actuelle à une individualisation du problème du chômage

a. Vers une responsabilisation contraignante du chômeur face à son problème de chômage

La fin des années 1970 marque le retour à l'ère du soupçon vis-à-vis des personnes au chômage, notamment celles qui bénéficient du revenu minimum (appelé désormais revenu de solidarité active). Jérôme Gautié évoque notamment une déconstruction du chômage.

Un focus est fait sur les mauvais pauvres avec un retour de la localisation et de

l'individualisation de l'intervention publique. Le risque est que l'on considère de nouveau que ce sont les caractéristiques individuelles qui expliquent leur problème d'insertion et non un dysfonctionnement du système économique. Il y a notamment, au niveau de la rhétorique, un retour de la notion d'employabilité : les politiques d'insertion ne s'adressent plus à ceux qui sont considérés comme 'sans-emploi volontaires'.

Aujourd'hui et cela depuis les années 80, Jérôme Gautié pense que l'on assiste à un processus inverse à l'invention du chômage, ceci étant lié à une « *divergence progressive des points de vue économique, social et juridique* », avec notamment la multiplication des 'formes particulières d'emploi'.

De même, Christophe Guitton ajoute que « *l'avènement de la politique d'insertion par le travail a coïncidé avec l'apogée de la flexibilité – à la fois comme discours et comme pratique – au milieu des années quatre-vingt* ». Le recours à la flexibilité, qui remodèle le salariat, n'est alors qu'un moyen de parvenir à une « *transition professionnelle* » des personnes sans emploi. L'indemnisation est laissée de côté; ce qui est souhaité, c'est la remise au travail.

A cette déconstruction du chômage, vont se greffer d'anciennes représentations de la personne en situation de non-emploi.

D'un côté, il y a l'émergence d'une catégorie de travailleurs pauvres, le fait de travailler ne constituant pas forcément un rempart contre la pauvreté. De l'autre, concernant les destinataires des aides sociales, il y a une vision de plus en plus stigmatisante à leur rencontre. Considérés comme mauvais pauvres, la lutte contre la pauvreté est d'abord une 'guerre contre les pauvres', selon Jérôme Gautié²⁰.

Il y a un renforcement du contrôle des personnes dans leur recherche d'emploi et au travers de la réciprocité des engagements pour ce qui concerne celles qui bénéficient du revenu minimum. Christophe Guitton évoque d'ailleurs une « *articulation étroite entre aide et contrôle* » des bénéficiaires de l'aide sociale qualifiés d'*'handicapés sociaux'*.

Dans ce sens, les réflexions menées par Colette Bec autour de la notion de dignité

20 Là aussi, l'actualité politique et médiatique récente fait écho à cela, lorsqu'en mai 2011, Laurent Wauquiez, membre du gouvernement actuel, évoquait les « *dérives de l'assistanat* » en le qualifiant de « *cancer de la société française* » (cf. *Le Monde* du 8 mai dernier, notamment) et souhaitant que les allocataires soient soumis à 5 heures hebdomadaires de travail d'intérêt général

renforcent l'idée selon laquelle la responsabilité individuelle de la mise en situation de chômage est susceptible de se développer en période de chômage massif. Alors que pour recouvrer sa dignité, le retour au travail semble être la voie à prendre, le chômage a quant à lui un effet déstructurant, et la personne qui y reste peut être rapidement vue comme pauvre et indigne.

Concernant la personne bénéficiaire du revenu minimum, la question de la dignité dans l'assistance est posée. Être acteur et partenaire dans le cadre de son parcours d'insertion représente un enjeu important dans la conception solidariste. Toutefois, la dignité par la relation réciproque se trouve d'emblée limitée dans un contexte peu favorable au retour à l'emploi et où les politiques d'insertion ont une efficacité très relative.

b. La dignité en ligne de mire: doit-on tendre à l'insertion par le travail à n'importe quel prix ?

Cet intitulé renvoie à l'interrogation de Colette Bec quant à la conception actuelle du travail: est-ce que le travail rend réellement digne ? Elle se pose ainsi la question de la dignité par le travail en l'ouvrant à celle de la dignité dans le travail.

L'auteur s'appuie notamment sur des exemples précis où l'emploi offre peu de conditions de vie épanouissantes : la plupart des contrats aidés, les temps partiels subis, les catégories d'emploi où la qualité et les rémunérations sont faibles, ceux qu'englobe par exemple le champ 'social care' qui se professionnalise dans des conditions difficiles du point de vue du travailleur. Le recours à ces diverses formes d'emploi où la flexibilité maximale du travailleur est requise conduit à « *une nouvelle forme d'insécurité* ».

Se développe la figure du travailleur pauvre, « *incarné par le travailleur allocataire où le travailleur qui a besoin d'un complément assistancier pour survivre* ». Et se crée ainsi « *un espace intermédiaire entre le travail et le chômage* ». Contrairement aux idées développées par les politiques d'insertion où l'on entend que le travail rend digne, les formes d'emplois aidés par l'État ramènent « *le travail à un acte dont la valeur se mesure seulement à la quantité de richesses produites* ». Les valeurs d'intégration et d'insertion paraissent éloignées de cette réalité.

Par ailleurs, il y a une dissociation croissante entre celui qui emploie et celui qui rémunère ; l'État pouvant être le principal financeur de certains contrats. Le salaire est ici perçu non pas comme *« l'achat d'une capacité de travail mais la compensation d'une certaine incapacité de travail »*.

Dès lors, lorsque les conditions d'emploi apparaissent aussi dégradées, dans le cadre par exemple de certains contrats aidés, *« le travail peut devenir une réelle menace pour sa dignité »*.

Avec une petite touche d'optimisme mesuré, Jérôme Gautié semble défendre le même point de vue, lorsqu'il introduit la définition et la distinction des notions de sous-emploi et d'emploi inadéquat. Il s'appuie sur les éléments de réflexion issus de la conférence de 1998 du Bureau International du Travail.

Alors que la notion de sous-emploi renvoie à une vision économique de sous-utilisation des capacités de production de la population, la notion d'emploi inadéquat quant à elle se centre plus sur le point de vue des individus ; elle renvoie aux *'situations de travail qui diminuent les aptitudes de bien-être des travailleurs par rapport à une autre situation d'emploi'*.

Est noté l'intérêt grandissant autour des trajectoires des individus -à travers la description de parcours individuels pour comprendre l'exclusion par exemple- plutôt que sur les grands indicateurs macro-économiques tel que le taux de chômage. Pour l'auteur, cette individualisation peut apparaître comme un progrès si cela s'accompagne de *« garanties, notamment juridiques, qui font de l'individu un véritable citoyen »*.

Ainsi, entre l'autonomie de l'individu citoyen et le souci de garantir collectivement la protection de tous, on saisit la tension existant dans les sociétés démocratiques pour faire cohabiter les notions liées au libéralisme et au solidarisme. Et c'est par le biais de l'insertion par le travail que l'on comprend l'enjeu majeur pour les personnes d'avoir le sentiment d'exister socialement.

Relié à ma question de recherche, je rappelle qu'il s'est agi de comprendre les évolutions des représentations sociales vis-à-vis des personnes privées d'emploi ; en particulier ce passage progressif d'une responsabilité collective à une responsabilité individuelle lié à un contexte particulier de crise économique et sociale.

Il y a un certain « *renversement de la dette sociale* », que décrit Isabelle Astier²¹, dans la mesure où ce n'est plus la société qui se doit d'offrir les conditions de plein-emploi permettant à chacun d'y trouver une place, notamment dans le fait d'occuper un emploi ; désormais, c'est à la personne de se justifier sur le fait qu'elle n'ait pas trouvé un travail et de montrer qu'elle se donne malgré tout les moyens de parvenir à l'autonomie. Le risque étant de conduire à une culpabilisation de la personne à la fois paralysante pour celle-ci et donc contre-productive pour la société.

Ce rappel historique m'a semblé nécessaire comme préalable à la partie suivante consacrée au dispositif du RSA. En effet, il s'agit de voir que ce système s'inscrit dans cette évolution des représentations sociales et qu'il a été pensé dans un contexte précis, fonction d'enjeux particuliers, notamment sociétaux et politiques.

Ce dispositif suit néanmoins à certains moments sa propre logique, en tant que système complexe d'acteurs interdépendants. Je vais ainsi expliquer le fonctionnement global, les tensions, les situations paradoxales de toutes ces logiques d'acteurs, à la fois institutionnelles et professionnelles, qui doivent en principe poursuivre un objectif commun : l'accompagnement de personnes allocataires du RSA.

Partie II : Le dispositif d'insertion du RSA, description des principes et du système

Le dispositif d'insertion qui s'est mis en place autour de l'allocation du Revenu de Solidarité Active, ou qui s'est en tout cas développé et redéployé au moment du passage du RMI au RSA, s'inscrit dans ce que je viens de décrire. Il semble même représenter l'incarnation la plus emblématique et la plus visible de ce qui guide actuellement les politiques publiques liées à l'insertion.

Ce dispositif traduit également les tensions que j'ai évoquées entre mesures d'assistance et mesures d'activation pour le retour au travail ou le maintien dans certaines formes d'emploi, ceci pouvant conduire à des situations paradoxales à

²¹ Voir notamment Isabelle Astier (2007), *Les nouvelles règles du social*, PUF, Le lien social, Paris

l'échelle d'un système. C'est ce que je veux démontrer en rappelant dans un premier temps la philosophie du RSA, ce à quoi il doit répondre ; puis dans un second temps, je verrai comment se décline sur le terrain l'application concrète de ces principes généraux, en analysant le dispositif d'insertion d'un département, à travers l'exemple de Paris, avec les nombreux acteurs institutionnels en présence.

II.1. Principes et objectifs du RSA

a. Constats ayant conduit au RSA

La mise en place du Revenu de Solidarité Active²² intervient tout juste 20 ans après l'introduction en France du Revenu Minimum d'Insertion, en 1988.

Concernant le RMI, il paraît nécessaire de rappeler qu'il a tout d'abord représenté une réponse à une défaillance du système assurantiel de la protection sociale, dans un contexte de massification du chômage au cours des années 80. *« Celui-ci est venu compléter tardivement un ensemble de minima sociaux catégoriels de lutte contre la pauvreté [...] et pose le principe d'un revenu universel pour tout individu dans le besoin »*.²³

De même, le dispositif du RMI se constitue rapidement autour des droits et obligations à la fois pour l'allocataire et pour la société : *« l'engagement réciproque du bénéficiaire et de la collectivité dans une démarche d'insertion constituait la contrepartie au versement d'une allocation monétaire »*²⁴. C'est avec le RMI qu'est introduite, dans l'action sociale, l'idée de projet, la logique de projet, mais aussi le contrat d'insertion comme outil de l'accompagnement²⁵.

Toutefois, au fil du temps, le RMI a dû faire face à une image de plus en plus dépréciée concernant à la fois son dispositif et ses bénéficiaires, celui-ci étant considéré régulièrement comme une 'trappe à inactivité' ; certains observateurs ont

22 La loi sur le RSA (Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008) est consultable sur le site internet Legifrance: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019860428>

23 Bouchoux J., Houzel Y., Outin J-L. (2005), « L'évaluation du RMI : la simplification de la démarche et ses enjeux », Cahiers de la MSE, Laboratoire Matisse du CNRS, Paris

24 Ibid

25 Cristina de Robertis, notamment, a mis en avant l'intérêt que constitue la notion de contrat pour la relation d'aide entre l'usager et le travailleur social : (1993), *Le contrat en travail social*, Bayard, Paris

ainsi relevé qu'il n'incitait pas suffisamment les bénéficiaires à retrouver un emploi du fait d'un écart faible entre le niveau global des prestations auxquelles ils pouvaient prétendre et le revenu que procurerait une reprise d'activité. Le système d'alors rémunérait parfois peu le retour au travail.

Par ailleurs, ce même système a été perçu comme protégeant mal certaines catégories de travailleurs contre le risque de pauvreté.

Ainsi, le RSA a été créé, selon le politicien Marc-Philippe Daubresse, « à un moment où le nombre d'allocataires du RMI grimpait vertigineusement : + 30 % entre 2001 et 2005 ; où la proportion d'allocataires du RMI suivie par le service public de l'emploi était très faible ; le taux de retour à l'emploi de ces allocataires n'était pas satisfaisant alors que le nombre de travailleurs pauvres avait connu une augmentation spectaculaire : + 21 % en trois ans »²⁶.

De fait, le contexte de crise du travail et de l'emploi avec notamment le développement du travail précaire et les limites des dispositifs d'insertion, à la fois complexes et peu lisibles, ont alors amené le pouvoir en place depuis 2007 à organiser un 'Grenelle de l'Insertion', piloté en particulier par Martin Hirsch, alors haut Commissaire aux solidarités actives, et dont le but affiché était de repenser les politiques d'insertion.

b. La mise en œuvre du RSA à partir de 2009

Cela a conduit à la mise en place, à compter du 1er juin 2009, du revenu de solidarité active (RSA) ; la loi visant trois objectifs principaux : clarifier le système de prestations en le simplifiant, lutter contre le travail précaire ; augmenter les gains financiers d'un retour à l'emploi.

Concernant tout d'abord le complément de revenu pérenne, cela s'est traduit concrètement par la création d'un 'RSA chapeau' appelé également 'RSA activité', qui permet de garantir aux ménages les plus modestes et qui travaillent une augmentation de leur revenu total²⁷.

²⁶ Daubresse M-P. (sept. 2011), « Mission présidentielle sur l'amélioration du rSa et le renforcement de son volet insertion », *Rapport à La Présidence de la République*, La Documentation Française, Paris

²⁷ Ce point ainsi que les deux autres qui vont suivre sont rappelés par Bourgeois C. et Tavan C. (2010/1), « Le revenu de solidarité active : principes de construction et effets attendus », *Economie & prévision*, n° 192 ; il y a un schéma illustrant très simplement le principe du RSA, notamment en cas de reprise d'activité.

Ensuite, il s'est agi aussi de continuer d'offrir ce qui correspondait jusqu'à présent au RMI ou à l'API, c'est à dire une prestation monétaire minimum aux personnes qui ne parviennent pas à occuper un emploi. Plusieurs minimas sociaux sont ainsi regroupés avec la création du RSA socle.

Enfin, un renforcement et une adaptation du dispositif d'insertion aux besoins et aux problématiques de chacun des allocataires a été mis en œuvre ; ceci a conduit notamment l'idée du référent unique et d'un accompagnement pour tout allocataire, dans une visée de retour à l'emploi.

Il est à noter que le RSA pose le principe des droits et devoirs. Y sont soumis les allocataires du RSA socle et les bénéficiaires dont les revenus d'activité sont inférieurs à 500 € par mois. Au niveau des droits, il s'agit bien sûr du versement de l'allocation mais aussi d'un droit à un accompagnement professionnel et/ou social personnalisé. En parallèle, la personne doit s'engager dans la recherche d'un emploi (avec le Pôle Emploi et la signature d'un Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi) ou effectuer des actions d'insertion sociale ou d'ordre socioprofessionnel (dans ce cas, il s'agit de signer un contrat d'insertion avec le Conseil Général)²⁸.

Voici quelques chiffres résumant la situation actuelle à propos du RSA. A ce jour, le RSA est attribué à 2 millions de personnes sur la France entière ; 1,8 sur la France Métropolitaine²⁹. Plus précisément, le nombre d'allocataires du RSA socle est de 1,38 million en France métropolitaine (fin juin 2011)³⁰. Par ailleurs, le RSA activité (ou chapeau) est versé auprès de 470 000 allocataires pour la France entière³¹.

28 Sur cette notion des droits et devoirs, j'aurai l'occasion d'y revenir dans ce 1er chapitre quand il s'agira de décrire les modalités d'orientation et de suivi des personnes en fonction de leur profil.

29 Chiffres issus de : Cazain S. et Siguret I. (sept. 2011), « Les allocataires du Rsa au 30 juin 2011 », *L'e-ssentiel*, publication électronique de la CNAF, n° 114 ; notamment le tableau en page 2.

30 Je n'y ferai pas référence dans ce mémoire mais parmi ces allocataires du RSA socle, l'on note que 10000 sont bénéficiaires du RSA jeunes (mis en place à partir de septembre 2010, beaucoup plus limitatif au niveau des conditions d'octroi que le RSA attribué aux personnes de plus de 25 ans).

31 Au total, la prestation RSA concerne 4,30 million de personnes si l'on inclut les ayants droit.

c. Les limites observées au bout de 2 ans par rapport aux effets escomptés

Concernant le principal effet espéré au moment de l'introduction du RSA, je rappelle qu'il s'agissait avant tout de parvenir à une diminution de la pauvreté, pas nécessairement la supprimer mais au moins en faire reculer les frontières, notamment par une incitation accrue à la reprise ou au maintien dans l'emploi.

Par rapport à cela, premièrement, il apparaît que « *le nombre d'allocataires du rSa activité seul reste très inférieur aux effectifs anticipés [...] ; la montée en charge du RSA activité seul est apparue [...] plutôt lente ; selon les estimations réalisées en 2009 par les modèles de microsimulation de la Drees et de l'Insee [...] ou de la DGTrésor [...], le nombre de foyers éligibles au RSA activité seul un trimestre donné était estimé de l'ordre de 1,4 à 1,5 million, soit un effectif plus de trois fois supérieur au nombre de foyers effectivement allocataires en juin 2010.* »³².

La cible semble donc partiellement atteinte pour ce qui concerne le RSA activité, dans la mesure où l'on pensait au départ toucher beaucoup plus de travailleurs précaires ; ceci étant corroboré par les chiffres analysés en 2011 par la Cour des Comptes. A l'instar de cette dernière, l'on peut s'interroger sur les raisons de ce non-recours, notamment en termes de lisibilité de ce dispositif ou d'image associée au statut d'allocataire du RSA. De même, lorsqu'il y a reprise d'activité, s'agit-il d'un accès à l'emploi durable ou d'un accès rapide aux jobs alimentaires et aux contrats précaires ?

Par ailleurs, le Comité d'Évaluation du RSA note que « *le taux d'inscription à Pôle emploi des bénéficiaires du RSA socle fin 2009 est sensiblement plus élevé que celui des bénéficiaires du RMI ou de l'API fin 2008* » ; près d'un tiers fin 2009 alors que cela concernait un quart des bénéficiaires du RMI/API.

De même, le passage du RMI/API au RSA socle n'a pas entraîné une baisse sensible du nombre d'allocataires ; le RSA ayant sans doute joué un rôle d'amortisseur social suite à la crise financière et économique de 2008.

Enfin, comme le note le très récent document du Centre d'Études de l'Emploi³³, qui

³² Bourguignon F. et al. (janvier 2011), *Comité d'Évaluation du revenu de solidarité active, Rapport intermédiaire 2010*, Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, Paris; rapport consultable à l'adresse suivante: <http://www.rsa.gouv.fr/Le-rapport-d-evaluation.html> ; ce passage du rapport s'appuie particulièrement sur une étude menée par le CREDOC auprès de bénéficiaires du RSA.

³³ Gomel B., Meda D. (novembre 2011), « Le RSA, innovation ou réforme technocratique ? Premiers enseignements d'une monographie départementale », *Document de travail*, n° 152, Centre d'Études de l'Emploi ; ce rapport s'appuie notamment sur un autre travail de recherche qui est diffusé pour l'instant en interne au niveau du département de Paris et auquel je n'ai pu avoir accès que tardivement : Gomel B. & al. (octobre 2011), « Le RSA : une monographie parisienne », réalisé par CEE / Pôle Emploi ; je

interroge très directement les objectifs de la réforme et ses résultats, celui concernant l'incitation des allocataires à reprendre un emploi ne semble pas avoir été atteint. Est pointé notamment « *le caractère finalement inadapté de cette innovation sociale au traitement efficace des effets de seuil (qui n'ont pas été supprimés mais seulement déplacés), à la réalité des trajectoires actuelles des personnes sur le marché du travail et finalement à l'absence d'emplois* » ; les allocataires pouvant perdre certains droits connexes au RSA (la gratuité des transports publics, la CMUC ou encore l'ALCVP, allocation logement spécifique à Paris) dès lors qu'ils reprennent une activité de travail, même à temps partiel. Les auteurs soulignent donc un certain décalage entre ce qui a présidé à l'instauration de cette nouvelle prestation et la réalité sur le terrain : « *Alors que la prestation RSA semble avoir été conçue pour une personne qui reprendrait d'abord un emploi à quart-temps puis augmenterait ensuite régulièrement son temps de travail et verrait donc également son revenu augmenter régulièrement (et donc le gain proportionnellement conservé), la réalité est qu'une partie importante des individus occupe des emplois de courte durée de manière très irrégulière* ».

Enfin, avec une tonalité plutôt critique, dénonçant en particulier le développement de la bureaucratisation au niveau de sa gestion, ils font part d'une situation pouvant apparaître comme paradoxale : « *la panoplie complète permettant de contraindre les allocataires du RSA à reprendre un emploi a été adoptée, en 2008 [...] à un moment où la crise rendait la demande de travail des entreprises et l'offre de postes de travail particulièrement rare* ».

Suite à cette brève description du contexte de mise en place du RSA, des principes de cette nouvelle prestation et des quelques effets constatés depuis deux ans, je souhaite à présent évoquer la manière dont il a été mis en œuvre localement, en analysant le dispositif départemental d'insertion de Paris.

n'ai pas eu l'occasion de décrire le dispositif parisien à l'aune de ce dernier document mais il s'avère que de multiples points que j'aborde, en particulier autour des orientations des allocataires, sont également repérés et largement approfondis par ces auteurs.

II.2. Le dispositif du RSA en tant que système d'acteurs

La question qui semble se poser pour un dispositif tel que le RSA, si on le rapporte à l'échelle d'un territoire, le Département de Paris par exemple, c'est de parvenir à gérer les dispositifs qu'il engendre au sein du dispositif global. Car l'organisation générale d'un système génère, lors de son application concrète, sur le terrain, la création de dispositifs plus spécifiques, avec en ligne de mire le fait d'atteindre des objectifs préalablement énoncés, à travers le PDI, le PTI³⁴ et désormais le PDIE.

La sous-partie suivante expliquera ce système complexe réunissant un nombre important d'acteurs institutionnels et de comprendre notamment les liens entre eux. C'est en particulier autour de la question de l'orientation et du choix de la structure référente de l'allocataire que je vais porter mon regard pour réfléchir sur la logique de cette organisation et, éventuellement, saisir la manière dont est pris en compte ou non le projet d'insertion de chaque allocataire ou son parcours antérieur.

a. La notion de système rapportée au dispositif du RSA

Le concept sociologique de système a été décrit en particulier par Michel Crozier et Erhard Friedberg³⁵; ces auteurs définissent le système comme un ensemble interdépendant; c'est à dire que c'est la dépendance de différents acteurs les uns aux autres qui va déterminer les contours d'un système.

Pour comprendre ce qui se déroule au sein d'un système, Philippe Bernoux³⁶ indique qu'il est nécessaire de faire la lumière sur l'ensemble des éléments constituant ce système et, en particulier, sur les relations entre eux; dès lors, la seule analyse des caractéristiques d'un élément pris isolément ne saurait suffire.

S'agissant en revanche du système d'action concret, on peut le définir comme un ensemble d'individus qui coordonne ses propres actions par des mécanismes stables et

34 PDI : Programme Départemental d'Insertion (adopté en principe chaque année sur Paris) ; PTI : Pacte Territorial d'Insertion (à Paris, il a été conclu par plusieurs partenaires institutionnels pour 2010 et 2011; il associe l'État, la Région, le Pôle Emploi, la CAF et le Département, ce dernier impulsant la dynamique en organisant & coordonnant les actions sur le territoire) ; il est à noter que le PDI pour l'année 2011, qui doit fixer les grands axes prioritaires et les orientations du Département pour l'année en cours, n'a visiblement pas été adopté à ce jour ; le seul disponible reste celui de 2010. Par ailleurs, le PDIE (programme départemental d'insertion et d'emploi pluriannuel pour 2011-2014) vient d'être adopté le 10/11/2011 par le Conseil de Paris, dont les principaux objectifs et publics visés y sont rappelés: <http://odjcp.paris.fr/odjcp/plugins/xmlpage/alpaca/2011%20DDEEES%20159-G.pdf>

35 M. Crozier, E. Friedberg (1977), *L'acteur et le système*, Le Seuil, Paris

36 P. Bernoux (1985), *La sociologie des organisations*, Le Seuil, Paris

qui assure cette stabilité par des mécanismes régulateurs. Pour résoudre les problèmes quotidiens de cet ensemble, les acteurs vont se donner des règles de relations, d'alliances et de contraintes avec un nécessaire besoin d'ajustements permanents. Philippe Bernoux rappelle d'ailleurs qu'il ne s'agit pas d'ajustements naturels mais bel et bien construits.

Dès lors, si l'on rapporte cette notion de système au dispositif du RSA, il apparaît que c'est un ensemble humain hétérogène plus ou moins structuré, avec des règles de fonctionnement à même d'encadrer l'action des différents protagonistes intervenant auprès du public bénéficiant du RSA. La finalité étant de répondre à un certain nombre de problèmes auxquels est confronté ce public dans leur parcours d'insertion.

Ce dispositif est pensé et mis en place à l'échelon départemental par le Conseil Général et regroupe différents acteurs institutionnels. En effet, depuis 2004, les politiques d'insertion relatives au public bénéficiaire du RSA relèvent désormais des départements, dans la logique de décentralisation initiée au début des années 80. Est déterminé chaque année le Programme Départemental d'Insertion (PDI)³⁷ répertoriant toutes les actions qui seront menées sur le territoire à destination des allocataires du RSA. Ce sont les orientations politiques qui amènent au développement ou non de certaines actions d'insertion. Ainsi, pour 2010, plusieurs objectifs ont été définis, qui restent valables aujourd'hui, notamment³⁸: d'atteindre globalement un taux de contractualisation d'au moins 50% pour les allocataires en parcours social; de consolider un haut niveau de suivi pour tendre à une couverture exhaustive des publics allocataires; d'augmenter le nombre d'allocataires bénéficiant d'une mesure emploi du Département. De même, dans le Pacte Territorial d'Insertion, les actions d'insertion sont prioritairement orientées en direction des femmes, des jeunes et des artistes ; enfin, dans le PDIE nouvellement adopté, deux publics y ont été ajoutés, à savoir les habitants de quartiers jugés prioritaires et les allocataires âgés de plus de 50 ans.

A la lecture de ce PDI, l'on constate qu'aux yeux des élus du Conseil Général, la

37 Pour Paris, le « *Programme Départemental d'Insertion 2010 du Département de Paris* » est consultable sur le site internet du Département de Paris ; pages 51 à 58, sont résumés les parcours d'insertion proposés par le PDI ; je l'ai rappelé plus haut, le PDI 2011 n'a pas été adopté ni mis en ligne à ce jour.

38 Je reprends là les éléments présents dans le PDI 2010 du Département de Paris, bien qu'il faille aussi les combiner avec les priorités déterminées dans le cadre du PTI et du nouveau PDIE ; dans ce dernier, y est indiqué notamment qu'« *en 2012 comme en 2011, plus de 91 M€ seront consacrés à ce nouveau [PDIE] dont [les deux tiers] dédiés à l'insertion sociale et professionnelle des allocataires du RSA, plus de 17 M€ pour la rémunération des contrats aidés embauchés par la Ville et 13M€ pour les autres publics éloignés de l'emploi* ».

contractualisation constitue un élément important et à développer. Si l'objectif au niveau de toutes les structures intervenant sur le territoire est de 50%, je rappelle que pour les associations ayant été retenues dans le dernier marché (de 2008 à 2011), ce taux a été fixé à 60%.

De même, l'on retrouve les mesures d'activation qui sont encouragées, ce qui implique un travail en partenariat avec le Pôle Emploi qui constitue, depuis la mise en place du RSA en 2009, un nouvel acteur intervenant au sein du dispositif. En effet, le parcours d'insertion pour chaque allocataire est désormais scindé dans la mesure où une orientation vers le Pôle Emploi ne peut se faire qu'à partir du moment où les problématiques d'ordre social ne représentent plus une entrave à la recherche d'emploi.

Au Pôle Emploi ainsi qu'aux organismes ayant une mission de service public de placement revient la mission de retour à l'emploi. Et aux structures internes au Département ou financées par lui, revient la mission du suivi social pour préparer également à une insertion vers l'emploi, une fois levés les freins à cela.

L'on peut noter d'ores et déjà l'importance que semble représenter la question de l'orientation initiale qui est établie lors de l'instruction de la demande de RSA. C'est d'ailleurs ce que je vais décrire brièvement dans la partie qui suit : les modalités d'orientation et de ses enjeux, à travers la présentation de l'organisation générale du suivi des allocataires en expliquant quels types d'organismes interviennent au quotidien dans sa mise en œuvre et les relations entre eux.

b. Les questions posées par les modalités d'orientation de l'allocataire

Parmi les acteurs agissant dans ce dispositif, il y a notamment les structures internes au Département chargées de l'insertion sociale vers l'emploi, en particulier pour Paris: les Services Sociaux Départementaux de Polyvalence présents dans chaque arrondissement et dont les acteurs de terrain, la plupart assistants sociaux, sont amenés à recevoir notamment des allocataires du RSA habitant sur le territoire au sein duquel ils interviennent; et les Espaces Insertion, lieux dédiés au suivi exclusif des nouveaux allocataires du RSA et considérés comme proches d'un retour à l'emploi.

Par ailleurs, depuis 2004, c'est à dire depuis que les départements ont des prérogatives en termes d'insertion sociale vis-à-vis d'allocataires de minimas sociaux, ceux-ci ont

dû faire face dans le même temps à une massification des problématiques sociales et à une augmentation des files actives des personnes à accompagner. Cela a conduit la plupart des départements à faire appel aux associations pour le suivi d'allocataires considérés comme très éloignés de l'emploi. Cette forme de sous-traitance de missions d'accompagnement social s'effectue souvent dans le cadre d'appels d'offres amenant les structures retenues à respecter un cahier des charges qui encadre l'activité.

A Paris, par exemple, environ un tiers des allocataires sont ainsi accompagnés au sein de la trentaine d'associations retenues lors des appels d'offres, les marchés étant renouvelés tous les trois ans. Ces services associatifs sont financés par le Département pour assurer l'accompagnement du public bénéficiaire du RSA dans leur parcours social. Certains sont dits généralistes, c'est à dire qu'ils suivent des personnes ont quelques problématiques particulières mais avec qui il est possible de se fixer comme objectif une insertion sociale et professionnelle; d'autres sont dits spécialisés, dans la mesure où ils se sont positionnés sur le suivi de personnes dont certains freins ont été repérés et conduisent à une proposition de suivi spécifique: 'allocataire de plus de 50 ans', ou 'sortant de prison et/ou 'sans domicile fixe', ou ayant des 'problèmes psychologiques' ou des 'troubles liés à une addiction' (...). Ces associations dites spécialisées se sont vues attribuées des « lots », un lot pouvant représenter par exemple 100 personnes rencontrant des troubles psychologiques.

Ce qui conduit à une orientation vers une structure associative, c'est notamment la complexité de certaines situations, le repérage de certains freins (établi par un travailleur social), mais aussi le temps depuis lequel les personnes sont suivies par un Espace Insertion ou un autre type de service.

Enfin, comme je l'ai indiqué dans la sous-partie précédente, le Pôle Emploi (mais aussi les structures assurant le placement dans l'emploi ou de suivi professionnel) est devenu un acteur à part entière du suivi des allocataires du RSA lorsque ceux-ci y sont orientés par le Département. Un conseiller personnel du PE est alors désigné comme référent unique et sera chargé de l'accompagnement professionnel³⁹.

39 D'ailleurs, la signature du PPAE (Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi) a désormais la même valeur que le contrat d'insertion, renommé CER (Contrat d'Engagements Réciproques), en termes de droits et devoirs pour continuer notamment à percevoir le RSA.

^ Les principaux outils pour déterminer l'orientation

Dans ce sens, la question de l'orientation et de la réorientation des allocataires vers telle ou telle structure revêt une importance particulière dans la mesure où cela va déterminer la nature du parcours et la manière dont les projets d'insertion vont être à la fois pris en compte et soutenus.

Sur ce sujet, lors de l'interview de Mme LG, qui travaille dans un Espace Insertion parisien, sa responsable est venue m'expliquer brièvement leur rôle à l'issue du dépôt de la demande de RSA. Il s'agit pour cette structure de traiter notamment certains flux informatiques émanant de la CAF, le demandeur ayant alors eu à répondre, auprès du service instructeur, à un certain nombre de questions relatives à son insertion, en particulier ce qui a trait au champ professionnel mais aussi au champ du social. Sur la base des déclarations du demandeur (questionnaire ou grille d'évaluation complétée avec lui), certaines problématiques peuvent avoir été relevées (hébergement, santé...) qui vont déterminer l'orientation vers l'insertion sociale, c'est à dire vers les structures sociales, sinon vers l'insertion professionnelle, c'est à dire vers le Pôle Emploi. C'est ce qu'elle appelle 'la moulinette', qui assure un premier tri fondé sur du déclaratif. Par exemple, si la personne omet d'évoquer un souci de santé pouvant compliquer ses démarches d'insertion professionnelle ou au contraire le met en avant alors même qu'il ne les compromet pas, l'appréciation de cette donnée ne pourra se faire qu'a posteriori, au moment du début du suivi.

Ensuite, en ce qui concerne les nouveaux allocataires orientés vers l'insertion sociale, un 'diagnostic' effectué par un professionnel d'un Espace Insertion doit conduire à la désignation de la structure sociale qui sera en charge du suivi individuel : soit la situation de l'allocataire est perçue comme permettant un retour rapide vers l'emploi, auquel cas il bénéficiera d'un suivi socioprofessionnel par l'Espace Insertion et d'actions d'insertion dans ce sens ; soit certains freins à l'insertion vers l'emploi sont relevés et une orientation sera effectuée vers des associations dites généralistes ou spécialisées, ou encore vers les services sociaux de polyvalence.

Autour de cette orientation des bénéficiaires, la Cour des Comptes a évoqué récemment une certaine rigidité et irréversibilité de celle-ci⁴⁰. Elle indique ainsi : *« L'orientation initiale du bénéficiaire en fonction de ses besoins sociaux ou*

40 Cour des comptes (juillet 2011), « Du RMI au RSA : La difficile organisation de l'insertion - Constats et bonnes pratiques », *Rapport public thématique de la Cour des comptes*, Paris ; [en ligne : www.ccomptes.fr & diffusé par la Documentation Française]

professionnels conditionne dès le départ le choix du référent et le contenu du contrat. Elle constitue donc une étape déterminante dans ce qui devrait être un parcours d'insertion ». De même, elle ajoute : « La première orientation se construisant sur une période assez longue entraîne, malgré certaines souplesses et l'enchaînement possible des contrats, une segmentation des parcours et des risques d'erreur obligeant à une réorientation, source de pertes de temps et d'incompréhension de la part des bénéficiaires ».

^ Le rôle-pivot de l'Équipe Pluridisciplinaire pour la réorientation

Outre la question posée par cette orientation et ce diagnostic effectué à partir d'un seul regard, celui d'un travailleur social, cela m'amène à évoquer à présent la question de la réorientation des allocataires. Avant la mise en place du RSA, cette fonction était assurée par des réunions dites « séances d'orientation », rassemblant exclusivement des professionnels du social. Le dispositif du RSA a introduit les Équipes Pluridisciplinaires, présentes à Paris dans chaque Espace Insertion.

Leur mission, au-delà de la radiation ou de la suspension du versement du RSA, est d'assurer la réorientation des allocataires, à leur demande (ce qui est plutôt rare) ou à la demande de la structure d'accompagnement. Participent à ces réunions le service orienteur et les structures prenant le relais dans les accompagnements (notamment les associations retenues dans l'appel d'offres) et, désormais, d'autres partenaires parmi lesquels des représentants du PE, de la CAF ; enfin, suite à la loi de 2002-2 rénovant notamment le champ de l'action sociale, la participation d'allocataires à ces réunions est effective, bien qu'il soit possible de noter une sélection relativement élevée à l'entrée, ce qui encadre de fait la parole de ces personnes qui ont un statut atypique puisqu'elles ne sont pas représentantes des allocataires et peuvent difficilement apporter un regard critique sur le dispositif en place.

La première orientation vers une structure associative spécialisée se fait souvent suite à une évocation de la situation en Équipe Pluridisciplinaire. Lors de l'accueil dans un service associatif spécialisé, avant même de parler de son parcours de vie, l'allocataire sera amené à relater son parcours d'insertion, en résumant les différentes étapes de ses suivis et en rappelant les structures par lesquelles il a été accompagné auparavant.

Après, il apparaîtra que le choix de la réorientation aura moins été entreprise du fait du projet d'insertion à soutenir en déterminant la structure la plus à même de le faire qu'en

fonction de caractéristiques personnelles de l'allocataire et de problématiques identifiées par l'ancien référent qui n'auront pas systématiquement été discutées avec l'allocataire ; ce dernier n'a souvent pas négocié cette réorientation, il se l'est vu imposée et, parfois, ne connaît pas la raison de celle-ci ni ce en quoi est spécialisée la structure d'accueil. Lorsque le service associatif intervient dans le cadre du marché lié aux troubles psychiques ou d'addiction, cela peut notamment poser des problèmes d'ordre éthique vis-à-vis de la personne orientée, plus ou moins informée et éclairée sur la nature de l'intervention à venir.

c. Les enjeux des appels d'offres spécifiques envers des publics ciblés

Puisque le cadre actuel du RSA conduit chaque allocataire à s'exprimer sur son projet d'insertion⁴¹, le dispositif dispose finalement de peu de marges de manœuvre pour y répondre en termes de suivi : il a le choix de s'adapter, de prendre en compte chaque individualité, chaque projet exprimé, en offrant des moyens pour sa mise en œuvre ; ou alors il peut être décidé de tenter l'adaptation du projet à l'existant, au contexte donné, à l'organisation existante ; ou bien encore, comme je viens de l'exprimer autour des réorientations, le dispositif crée des appels d'offres pour répondre, sinon aux projets spécifiques au moins aux caractéristiques propres à la personnalité du porteur du projet ou à son statut, celles-ci étant souvent diagnostiquées par un travailleur social ou son service orienteur.

La création de dispositifs spécifiques dans le dispositif m'interroge, ce à plusieurs niveaux. Il y a notamment les appels d'offres spécifiques pour accompagner les personnes en grande difficulté, qui conduit à un classement du public selon le degré et le type de difficultés, posant par là-même des questions éthiques autour de ce classement. Par ailleurs, sont posés les enjeux de ces appels d'offres au niveau des relations entre acteurs, en particulier les rapports de pouvoir qu'induit le recours à la sous-traitance, le concept d'autonomie contrôlée développé par Béatrice Appay paraissant pouvoir s'appliquer aux structures associatives. Enfin, la dépendance financière de certaines structures associatives vis-à-vis du donneur d'ordre étant une réalité puisque la plupart sont financées en totalité par le Département, les logiques de gestion dans un souci de respect du cahier des charges peut avoir des incidences

⁴¹ Dans la dernière partie de ce premier chapitre, je vais revenir sur cette question liée aux droits et devoirs qui conduit la personne à contractualiser et, de fait, à exposer un projet d'insertion.

concrètes sur la pratique de terrain des référents sociaux et conduire à s'éloigner de la prise en compte des besoins exprimés par les allocataires.

Présent au moment du renouvellement du marché pour la période 2009-2011 mais aussi pour celle de 2012-2014 puisqu'elle se déroule actuellement, j'ai pu constater l'enjeu que cela représente pour ces services. La non-reconduction du marché signifie l'arrêt des activités des services en question. Pour l'ensemble de ces services associatifs, le respect du cahier des charges et la reconduction du marché représentent donc de véritables enjeux pour leur pérennité.

^ Les enjeux de la sous-traitance au niveau des relations entre structures

L'externalisation d'une mission de service public, si elle permet de faire face à une massification des problématiques du public, semble complexifier le dispositif. Cela n'est pas sans poser de questions au niveau des nouvelles relations créées entre les acteurs, c'est-à-dire entre le Département et les associations. Il s'agit là d'un mode spécifique d'organisation d'un dispositif qu'il paraît nécessaire d'analyser pour saisir dans quoi s'inscrit l'action du travailleur social agissant dans ce type de structure associative.

Pour décrire le dispositif du RSA, j'ai fait référence à la notion de système, cela impliquant une interdépendance entre les différents éléments constitutifs de celui-ci. Néanmoins, il apparaît que l'appel d'offres conduit au développement d'une relation non pas fondée sur la réciprocité -rapport égalitaire dans la relation dans la mesure où la dette de l'un envers l'autre s'annule- mais sur un rapport de pouvoir entre le donneur d'ordres, qu'incarne le Département, et le preneur d'ordres, incarné par les associations.

Concernant l'analyse des relations dans le cadre de la sous-traitance, l'on peut s'appuyer sur les éclairages de Béatrice Appay⁴² qui a introduit le concept « *d'autonomie contrôlée* » pour décrire ce type de relations. Dans la troisième partie de ce premier chapitre, je développerai plus en détail la notion d'autonomie mais d'ores et déjà il me paraît important de reprendre la définition qu'elle donne de ce concept: c'est « *une dynamique conjointe de concentration et de fragmentation, de centralisation et de décentralisation, d'individualisation et de renforcement d'un pouvoir central* ». Le

42 Béatrice Appay (2005), *La dictature du succès, Le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, L'Harmattan, Paris

contrôle sur la structure n'est pas forcément systématique ni direct. Il s'agit d'un contrôle qui va s'exercer de manière indirecte sur le résultat des actions plutôt que sur les individus. « *Le pouvoir stratégique s'exerce en amont, à côté, en aval: il prépare en amont, canalise sur les côtés et contrôle à la sortie* ».

▲ Le concept d'autonomie contrôlée appliqué aux structures associatives

Ainsi, au niveau d'une association preneur d'ordres, si l'on reprend ces trois moments, le pouvoir du Département va s'exercer en amont au moment de la définition du cadre d'intervention inscrit dans le cahier des charges: le type de suivi demandé (accompagnement social global), le nombre de personnes à suivre, les modalités de financement, la contractualisation à mettre en œuvre et taux à respecter, le système de convocations avec constat de carence en cas de non venue des allocataires, la fréquence des entretiens avec chacun des allocataires (la personne doit être vue une fois au moins tous les deux mois).

Par ailleurs, concernant la 'canalisation sur les côtés', cela peut renvoyer à tout ce qui tend à améliorer l'action du service au quotidien: les nombreuses formations du Département auxquelles sont invités à s'inscrire les acteurs associatifs, participation aux séances d'orientation, accès au réseau intranet du Département consacré à la politique d'insertion et aux différents outils à utiliser, préconisations des équipes pluridisciplinaires sur les contrats d'insertion, mise en place d'un logiciel commun à tous les services de suivis d'allocataires (dont les associations ayant été retenues dans le marché), enquêtes téléphoniques de satisfaction de certains allocataires suivis par la structure.

Enfin, en ce qui concerne le contrôle à la sortie, il s'agit principalement de la facturation de l'activité pour laquelle chaque service associatif consacre une part non négligeable du temps administratif du secrétariat. Le niveau d'activité du travailleur social et la manière de communiquer les informations au secrétariat (notamment le nombre et le nom des personnes vues dans le mois, les contrats effectués...) ont des incidences sur la facturation des prestations adressée au donneur d'ordres et financeur. De ce fait, le contrôle de ce dernier sur le service a des conséquences sur l'organisation du travail des acteurs de terrain.

Aussi, l'on peut assister à une forme d'intégration organisationnelle du service associatif dans l'espace de décision du Département. Je viens de l'évoquer, cela

découle en partie des exigences techniques du donneur d'ordres et des procédures à respecter. Mais, il apparaît que c'est tout un ensemble de procédures informelles qui participe au respect de la convention de sous-traitance: par exemple, les outils de gestion ne sont pas demandés par le Département mais l'association est amenée à en introduire dans son activité pour respecter la commande. Dès lors, la relation de dépendance du service associatif vis-à-vis du donneur d'ordres semble établie, celle-ci n'étant pas uniquement financière.

Par ailleurs, le fait que le lien contractuel soit limité dans le temps, c'est-à-dire à la durée du marché (2009-2011) peut conduire à une mise en concurrence de ces associations entre elles. En effet, cette logique de l'appel d'offres contraint l'association qui souhaite être retenue à être la mieux disante, c'est-à-dire celle qui pourra s'engager à remplir les objectifs fixés par le donneur d'ordres pour un coût financier le plus limité possible. Sur ce point précis, Michel Chauvière⁴³ ou encore Jacques Ion considèrent qu'il est possible qu'il y ait une certaine forme d'éloignement, une renonciation au moins partielle aux valeurs défendues dans le projet associatif initial de chacune des structures.

Michel Chauvière invite plus particulièrement à réfléchir autour de ce qu'il nomme la « *chalandisation* », processus qui, selon lui, traverse en ce moment l'action sociale. A travers ce néologisme, il veut traduire l'idée selon laquelle le social tend à se diriger vers la privatisation et la marchandisation de plusieurs de ces secteurs en rendant certains services rentables, potentiellement solvables et lucratifs. Des organisations de l'action sociale, que l'on cherche à rationaliser à travers le prisme de la logique de marché, se voient transformées. Les travailleurs sociaux qui les composent sont alors amenés peu à peu à changer leurs pratiques au quotidien auprès des usagers du service ; la relation d'aide se rapproche alors d'une relation client, ceci venant réinterroger le sens de l'action.

Finalement, le risque est la relégation de l'intérêt des usagers au second plan, l'oubli progressif de ce pourquoi ces structures ont a priori été créées, sachant que l'accompagnement social de chaque projet d'insertion est le but affiché.

43 Michel Chauvière (2007), *Trop de gestion tue le social -essai sur une discrète chalandisation*, La Découverte, Paris ; avec un regard parfois très critique, cet auteur questionne notamment l'introduction de nouvelles normes de gestion pour évaluer l'efficacité et développer l'action dans le champ du social.

Ainsi, l'on comprend que la gestion de ces suivis d'allocataires du RSA a conduit le dispositif à adopter une conduite oscillant entre des principes de fonctionnement pouvant apparaître comme rigides et une certaine forme de souplesse dans la manière de prendre en compte certaines problématiques qui se posent au public.

Le dispositif conduit chaque allocataire à exposer son projet ; il encourage lui-même la production de projets d'insertion, en imposant à chacun de s'exprimer sur ce qu'il envisage au niveau de son insertion. Il prend le risque d'avoir à gérer le suivi de chaque projet en décidant de mettre les moyens pour répondre au plus près des besoins exprimés. A l'inverse, il peut tenter d'adapter le projet à l'existant, d'amener la personne vers la réalité du dispositif.

Dans les deux cas, cette tension entre adaptation soit du dispositif soit de la personne, se traduit, à l'échelon local, par la création de dispositifs spécifiques, répondant à des parcours particuliers ou à des caractéristiques identifiées, au risque de créer des espaces de relégation. D'un côté, cela suit une logique de rationalisation notamment au moment des orientations vers le Pôle Emploi ou alors vers ce que l'on pourrait appeler en écho le 'Pôle Social'. D'un autre côté, cette même rationalisation peut avoir tendance à figer les parcours d'insertion, sachant que le fait d'orienter vers telle ou telle structure intervenant dans un marché spécialisé peut en partie conditionner la manière d'appréhender tel ou tel projet voire également 'étiqueter' celui qui en est le porteur.

On le voit bien, derrière cette notion de dispositif, s'entrecroisent de multiples dispositifs qui constituent cette entité globale, qui font à la fois sa pertinence mais aussi parfois son manque de cohérence ; l'enjeu demeurant l'accompagnement des allocataires du RSA.

Dès lors, qu'en est-il de l'accompagnement social dans ce type de système? Chercher à comprendre la place donnée à cet accompagnement dans ce dispositif est précisément l'objet de la dernière partie qui suit.

Partie III : L'inscription des pratiques des référents sociaux dans le cadre du RSA

Dans un premier temps, je vais chercher simplement à définir d'une façon générale ce que recouvre la notion d'accompagnement social, ce dans quoi s'inscrit la logique professionnelle des référents sociaux, avec notamment des éléments sur la relation d'aide, sur l'éthique personnelle et professionnelle, puis sur l'autonomie au travail⁴⁴.

Cela m'amènera à réfléchir, dans un second temps, sur ce qu'implique, pour les référents sociaux, le cadre d'intervention spécifique propre au RSA. Il s'agira notamment de développer la question des droits et devoirs qui lie l'allocataire au dispositif du RSA et qui a des incidences concrètes sur le suivi des personnes dans leurs parcours et dans leurs projets.

III.1. La logique professionnelle entre accompagnement et quête d'autonomie

a. L'accompagnement : le référent social dans sa relation à l'utilisateur

L'accompagnement effectué par les travailleurs sociaux est au cœur de l'activité des structures sociales et m'amène à rappeler la définition de l'intervention sociale d'aide à la personne formulée par le CSTS: celle-ci *« est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer. [...] L'intervention sociale d'aide à la personne s'appuie sur le respect et la valeur intrinsèque de chaque personne, en tant qu'acteur et sujet de droits et de devoirs »*⁴⁵.

⁴⁴ Par rapport à cette notion d'autonomie, celle-ci est selon moi nécessaire à évaluer pour saisir la manière dont pourront être pris en compte les projets d'insertion des allocataires ; sachant que mon postulat de départ, je le rappelle, est que l'accompagnement a un rôle-pivot à jouer dans ces suivis.

⁴⁵ Proposition de définition du Conseil Supérieur en Travail Social : CSTS (1998) *« L'intervention sociale d'aide à la personne »*, éditions ENSP, Rennes

Précisément, François Aballéa indique que ce qui constitue la principale caractéristique de l'intervention des travailleurs sociaux, c'est qu'elle s'appuie sur une relation de proximité dans une prise en compte de la situation globale de la personne: « *le travailleur social prétend toujours resituer le problème de la personne par rapport à son histoire et son environnement social* »⁴⁶. L'auteur rappelle que l'intervention se fonde sur une expertise reposant elle-même sur une qualification professionnelle, une formation initiale sanctionnée par un Diplôme d'État.

En outre, concernant la notion de relation d'aide, Jean Fourcat indique qu'elle « *se déploie comme l'un des principaux « outils » d'un travail social consistant à compenser les déficits d'intégration, lesquels sont mesurés comme autant de manques* »⁴⁷ L'objectif étant d'améliorer l'état, la condition de l'usager.

Ainsi, la notion d'accompagnement social prend en compte les dimensions de respect du temps de la personne, de la valorisation de ses réussites et de la prise en compte de ses échecs dans le cadre de son parcours⁴⁸.

Pour revenir aux réflexions de Jean Fourcat autour de la relation d'aide, il précise que celle-ci a évolué dans le temps, notamment depuis les années 50 et que nous sommes passés en quelque sorte d'un modèle réparateur à un modèle accompagnateur. Cela a suivi une autre évolution: d'une responsabilité collective, avec l'idée d'un État providence fort où la notion de solidarité a dominé, on est passé peu à peu à une responsabilité individuelle, liée aux notions de liberté et à l'obligation d'être libre et d'être responsable de soi.

L'intervention sociale semble avoir suivi ce même chemin, dans la mesure où la relation d'aide se construit désormais au travers de projets individualisés qui, en plaçant la personne au centre des projets, l'amène à être davantage responsable et acteur de ceux-ci.

46 Article de F. Aballéa (2000), « Travail social et intervention sociale: de la catégorisation à l'identité », *Recherches et prévisions*, n°62

47 J. Foucart (2005), Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires, *Pensée plurielle*

48 Pour approfondir la réflexion autour des bonnes pratiques dans l'accompagnement social avec notamment la question de la bientraitance institutionnelle, voir les recommandations de l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation Sociale et Médico-sociale) qui rédige des rapports en direction de tous les types de structures du champ social et médico-social, dont celui dit de l'inclusion sociale : ANESM (mars 2008), « *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale* » ; [en ligne].

^ Les notions d'éthique et de déontologie

Ce qui paraît nécessaire de rappeler à présent, c'est ce qui encadre dans la relation d'accompagnement, c'est à dire notamment les notions d'éthique personnelle et de déontologie professionnelle.

De nouveau, François Aballéa nous éclaire sur ces deux notions. Selon lui, pour les travailleurs sociaux, la déontologie professionnelle est propre au groupe professionnel; c'est un système de valeurs communes qui guident l'intervention au quotidien. Il est « *univoque et fortement normatif* »⁴⁹. Concernant spécifiquement la profession d'assistant social, nous pouvons préciser qu'un code de déontologie a été établi par l'Association Nationale des Assistants Sociaux dès 1949.

En revanche, l'éthique fait davantage appel à la subjectivité personnelle. Elle varie d'une personne à l'autre, notamment en ce qui concerne ce que l'on va considérer comme juste ou injuste, équitable ou non... « *On peut la définir comme un ensemble syncrétique de références qui tiennent à la philosophie personnelle, aux convictions morales, aux idéaux politiques* »⁵⁰.

Brigitte Bouquet introduit également l'éthique de responsabilité dans sa réflexion sur ce qui doit déterminer la conduite des travailleurs sociaux⁵¹. Pour agir, ces professionnels ne doivent pas se laisser uniquement guider par leurs convictions mais aussi par une réflexion autour des conséquences de leur action sur la vie des usagers. Ces derniers sont libres de choisir de suivre ou non les orientations ou conseils de leur référent qui doit être capable d'encourager cette autonomie.

Cette notion est principalement présente dans l'intervention sociale utilisant le contrat; le RSA étant le principal dispositif à avoir recours de façon systématique à celui-ci.

Autour de cette question d'autonomie, je vais dès à présent chercher à comprendre la relation qu'entretiennent les référents sociaux avec cette notion.

49 F. Aballéa, « Travail social et intervention sociale: de la catégorisation à l'identité », op. cit.

50 *Ibid*

51 B. Bouquet (2003), *Ethique et travail social, une recherche du sens* », Dunod, Paris ; cette notion d'éthique de responsabilité a été décrite initialement par Max Weber.

b. L'autonomie, le référent social dans sa relation au travail

Qu'entendons-nous par autonomie? Comment les travailleurs sociaux définissent-ils cette notion et comment se représentent-ils une personne autonome ?

Les travailleurs sociaux sont amenés à utiliser régulièrement cette notion car c'est l'objectif rappelé bien souvent par tout dispositif, qu'il soit ou non lié à l'insertion. Celle-ci est également beaucoup employée au niveau de la formation dans les écoles de travail social comme but ultime de la relation d'aide.

Toutefois, concernant leur rapport à leur poste de travail et l'activité qu'ils mènent au quotidien auprès du public, qu'en est-il de cette notion ? Par extension, dans quelle mesure sont-ils autonomes pour penser leur cadre d'insertion et penser l'insertion ?

▲ Définition générale de l'autonomie

« Autonome » vient du grec 'autonomos': « *qui se gouverne par ses propres lois* ». Il s'agit donc d'une personne qui s'est créée son propre système de règles et de normes et qui engage finalement celle-ci à les respecter. L'idée d'indépendance que cela induit amène à développer un certain niveau de liberté vis-à-vis d'autrui mais qui lie la personne à son propre système de lois.

Dans l'analyse effectuée par un collectif de chercheurs s'interrogeant sur la notion d'autonomie dans le travail social⁵², différentes dimensions de ce terme sont retranscrites, notamment celle admise dans le champ du social: « *traduite en questionnement au sein du travail social, on retrouve cette problématique dans le jeu de balancier entre la liberté individuelle et le respect des règles sociales. L'autonomie n'est pas liberté totale, n'est pas anarchie ; elle s'inclut dans le respect des lois* ».

Par extension de la notion de compétence développée par Claude Dubar, les auteurs affirment que l'autonomie est « *fonction de l'implication de l'individu et de ses aptitudes à mobiliser ses ressources* ». Cela amène également à la question de la responsabilité de l'individu, qui doit répondre de ses actes.

52 D. Chauffaut, E. David (2003), « La notion d'autonomie dans le travail social : l'exemple du RMI », *Cahier de recherche*, CREDOC

▲ La notion d'autonomie dans le travail

Au sujet de la responsabilité liée à celle d'autonomie, concernant plus particulièrement l'autonomie dans le travail, C. Everaere⁵³ apporte quelques éclairages là-dessus: au travail, ces deux termes sont clairement associés dans la mesure où chaque professionnel doit être en mesure de rendre compte de sa contribution au collectif de travail. Les réunions d'équipe dans le champ social, les staffs dans le domaine médico-social, étant des instances permettant à chacun des membres de faire part de son activité.

Son constat est le suivant: « *L'autonomie et la responsabilité sont indissociables car l'autonomie repose fondamentalement sur un acte de responsabilisation et d'identification, lequel valide en même temps le principe d'autonomie* ».

Ainsi, dans le cadre du travail, l'autonomie est reliée aux notions de responsabilité du professionnel et, au final, d'interdépendance dans le groupe.

Cela renvoie aussi aux travaux de Gilbert de Terssac sur l'autonomie dans le travail⁵⁴ et sur l'évolution du statut de celle-ci au fil du temps. Au niveau de la stratégie d'acteurs, elle a pendant longtemps dû se développer dans l'entreprise de manière marginale, voire clandestine. Elle tend aujourd'hui à être légitimée en tant modalité de l'organisation professionnelle et devient de plus en plus un élément incontournable de la professionnalité.

Par ailleurs, à la notion d'autonomie, y est opposé celle d'hétéronomie, c'est à dire le fait d'obéir à des lois extérieures. Au niveau de la relation de travail, « *le couple conceptuel autonomie/hétéronomie, ou liberté/subordination, désigne donc bien la tension, l'ambivalence caractéristique du statut salarial*⁵⁵ ». Le salarié serait constamment amené à jongler avec ces deux éléments.

Enfin, concernant précisément ce statut de salarié, la vision de Claire Dambrin et Caroline Lambert relative au sentiment d'être autonome mis en relation avec la notion d'empowerment, semble être à prendre à considération: « *Dans le contexte de l'entreprise, l'empowerment ne vise pas un accroissement de l'autonomie des individus mais un accroissement de leur sentiment d'autonomie* »⁵⁶.

53 C. Everaere (2001), « L'autonomie dans le travail : portée et limites », *Revue française de gestion*, n°134

54 G. de Terssac (1992), *Autonomie dans le travail*, PUF, Paris

55 A. Bidet (2004), « Retour sur la sociologie du travail: un impensé technique? », *Revue IRES*, n° 44

56 C. Dambrin, C. Lambert (2008), « Les salariés sont de plus en plus autonomes, c'est l'ère de l'empowerment! », dans « *Petit bréviaire des idées reçues en management* », La Découverte, Paris ; l'empowerment étant un terme anglais traduit, dans Wikipédia (encyclopédie libre sur internet), par

Dans le cadre de l'institution, entre lien de subordination à l'autorité, respect des missions confiées et engagement dans la relation d'aide, le travailleur social est constamment en quête de sens dans sa pratique professionnelle, notamment sur ce qui doit guider son action, la logique professionnelle se confrontant parfois avec certains enjeux institutionnels. Pour agir, il lui est nécessaire d'adopter des stratégies, en utilisant certaines marges de manœuvre, en bref: en faisant appel à son autonomie.

A présent, je vais voir dans quelle mesure l'inscription d'une pratique d'accompagnement dans le cadre lié au dispositif du RSA peut avoir une influence sur la manière d'exercer son métier.

III.2. L'accompagnement social dans le cadre du RSA, la relation d'aide imposée

Les éléments sur lesquels je fonde cette dernière sous-partie sont issus à la fois de ma pratique de terrain et des interviews effectuées l'an dernier dans le cadre de mon enquête de terrain.

J'ai cherché à analyser la vision des travailleurs sociaux interrogés sur la notion d'accompagnement du public accueilli. Je tâcherai de comprendre s'il existe une spécificité, dans les modalités d'intervention, propre aux professionnels agissant dans les services associatifs de suivi social ainsi que dans le dispositif du RSA en général.

Je vais voir comment les règles, les outils et procédures diverses émanant du dispositif sont intégrés dans la pratique au quotidien, mais aussi dans quelle mesure les référents sociaux travaillent avec notamment la question des droits et devoirs de l'allocataire.

« autonomisation ou capacitation, c'est la prise en charge de l'individu par lui-même, de sa destinée économique, professionnelle, familiale et sociale ».

a. Le besoin de légitimer l'intervention dès l'entrée en relation

D'emblée, l'on peut noter que les référents sociaux interrogés, lorsqu'ils évoquent la notion d'accompagnement, se questionnent sur la place à trouver dans cette relation avec l'allocataire. Cela renvoie à des interrogations du type: dans quelle mesure l'utilisateur aurait besoin de l'intervention d'un travailleur social?

En effet, il s'agit pour eux d'intégrer dans leur pratique l'une des dimensions essentielles auxquelles se réfère le dispositif du RSA, c'est à dire les droits et obligations du bénéficiaire du RSA⁵⁷. Tel qu'il a été conçu au plan national, le droit au versement de l'allocation RSA s'accompagne d'un droit à être accompagné par un référent unique. Or, ce droit à l'accompagnement peut se transformer dans les faits en un devoir d'être accompagné puisque le non établissement d'un contrat d'insertion avec le référent ou la non venue aux rendez-vous proposés peut conduire à la suspension temporaire voire définitive du versement du RSA.

L'inscription de l'accompagnement dans ce cadre demande alors aux référents sociaux de réfléchir sur leur manière d'entrer en relation avec les allocataires. En effet, que se passe-t-il lorsque la relation naît d'un rapport contraint, si la personne par exemple ne se présente pas aux entretiens, sachant qu'il s'agit à Paris d'envoi de convocations, notamment en recommandé dès la deuxième proposition de rendez-vous.

Cette question, les référents sociaux sont amenés à se la poser régulièrement. Même si l'on ne peut pas généraliser un cas particulier, concernant ma file active, environ la moitié des personnes nouvellement accueillies ne se présentent pas aux premiers rendez-vous fixés. Dès lors, il n'est pas rare que le premier contact intervienne près d'un an après la réorientation de l'allocataire décidée en Équipe Pluridisciplinaire⁵⁸.

Dans ce contexte, il apparaît très vite, dans les discours des interviewés, qu'il y a urgence, dès le premier contact avec l'allocataire, à trouver un moyen de légitimer l'intervention et l'interaction. En particulier chez deux référents, dépendant de la

57 Ces droits et obligations sont décrites succinctement sur le site internet officiel de l'administration française: <http://vosdroits.service-public.fr/F19781.xhtml>

58 Afin d'illustrer mes propos, je peux donner l'exemple d'une personne qui est réorientée par l'EP fin 2010, à qui est proposée une réunion d'information collective en février 2011, qui ne vient pas, puis qui ne se présente pas aux deux convocations de mars et avril 2011 (dont celle adressée en recommandé) ; le service doit faire constater une 'carence', de la part de l'allocataire, auprès du Département qui, quelques mois plus tard, décide une suspension du versement de l'allocation ; je la reçois pour la première fois en octobre 2011 dans le cadre d'une levée de la carence, avec la signature d'un contrat d'insertion.

même structure (A)⁵⁹, cela se traduit, quand ils décrivent leurs interventions, par une nécessité du repérage des difficultés de l'allocataire, une évaluation des problématiques pour déterminer un plan d'action, des mesures à mettre en œuvre.

Quant aux deux autres professionnels (de l'association P), pour légitimer leur intervention, ils s'appuient plutôt sur un rappel du cadre d'intervention spécifique au dispositif du RSA. Dès lors, le fait que l'allocataire ait eu à répondre à la convocation n'est pas de la responsabilité du professionnel mais bien d'une nécessité pour ce dernier de faire respecter la procédure.

De même, les deux assistantes sociales interrogées qui travaillant en polyvalence de secteur éclairent sur cette spécificité de l'accompagnement des personnes au RSA dans la mesure où elles considèrent que la relation d'aide naît généralement d'une demande de l'utilisateur, ce qu'elles ne retrouvent pas dans le cadre du RSA. Ainsi, Mme A indique:

« Je trouve qu'il y a une vraie différence dans le sens où en polyvalence, ce sont les gens qui viennent vers nous, et donc les suivis que l'on a, ce sont des gens qui ont un besoin récurrent qui nécessite des rendez-vous alors qu'il y a des bénéficiaires du RSA, même une majorité de bénéficiaires du RSA que j'ai dans ma file active, clairement je les vois une fois tous les six mois pour signer le contrat et il n'y a rien à côté; et les contrats sont vides de sens ».

Ceci semble être un point important à prendre en compte pour comprendre le rôle du référent dans ce cadre et la manière dont il va pouvoir soutenir l'allocataire dans ses difficultés mais aussi dans le projet d'insertion exprimé. En effet, l'entretien qui a lieu à la demande de l'utilisateur ou bien dans le cadre d'une obligation paraît induire la nature des relations à venir.

b. L'obligation de venir comme 'vecteur' de maintien du lien

L'ensemble des personnes interrogées l'an dernier, c'est à dire six référents sociaux, rappellent que le versement du RSA ne peut avoir lieu qu'en contrepartie d'un engagement à être accompagné. Là-dessus, elles sont conscientes du caractère obligatoire de l'accompagnement, ceci pouvant se révéler comme une injonction paradoxale⁶⁰. L'enjeu étant notamment de travailler avec autrui en tenant compte par

⁵⁹ Je rappelle qu'un tableau situé en annexe récapitule les principales caractéristiques de l'échantillon.

⁶⁰ Un court article d'Isabelle Astier éclaire sur ce paradoxe de cette relation d'aide : (2009/2), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, n° 152

moments d'une non-demande de suivi de la part de l'allocataire.

Le terme 'contrepartie' revient dans une majorité des discours, venant en partie justifier le fait que l'on convoque régulièrement les personnes et qu'elles aient à signer un contrat d'insertion. Un référent interviewé, Mr C, qui met en avant le fait que l'allocataire au RSA est avant tout une personne responsable, indique ainsi :

« La première particularité ici, c'est un service où il y a quand même cette histoire d'injonction. Il faut venir ici pour pouvoir toucher de l'argent. C'est quand même une grosse particularité par rapport au travail [...]. La relation naît d'une injonction, mais pas comme une injonction thérapeutique; enfin disons qu'elle n'est pas formulée comme ça, mais le RSA concrètement, c'est de l'argent; ils savent qu'il peut y avoir une menace; on est dans une position qui est assez paradoxale ».

Un deuxième référent évoque également l'idée de responsabilité de l'allocataire:

« La convocation, c'est un moyen pour moi d'établir un premier lien, une première rencontre; cela permet d'installer une relation; et à partir d'un moment, je pense que l'on n'en a plus besoin, de la convocation; ce n'est pas installer les gens dans un climat de terreur, c'est remettre les gens dans des responsabilités; ils touchent le RSA, 400 € ce n'est pas énorme, mais par contre ça les responsabilise; ils ont un droit, qui va avec des obligations, comme pour tout un chacun; le fait d'avoir à respecter des obligations, c'est maintenir le lien social, maintenir une certaine idée de la responsabilité; ça peut être éducatif, pour les gens qui n'arrivent plus à venir à un rendez-vous fixé à telle heure ».

Dans ces deux discours, en évoquant le RSA et les obligations qui lui sont liées, on retrouve les termes '*terreur*' et '*menace*', mais dont les référents se détachent car ils affirment ne pas vouloir entretenir un tel climat dans la relation. L'un d'eux insiste tout de même sur le paradoxe de la situation entre le souhait de se placer dans une relation d'aide alors que la rencontre naît d'une injonction à venir aux entretiens.

Aussi, pour corroborer cela, nous pouvons reprendre ce qu'affirme un autre référent:

« La différence essentielle avec le RSA, c'est que les gens sont obligés de venir; la démarche n'est pas la même quand ils viennent de leur plein gré ».

En se référant maintenant aux propos de Mme L, on peut constater qu'elle établit également comme une spécificité du dispositif le fait d'amener les personnes à venir au moins une fois tous les deux mois rencontrer le référent; le champ lexical d'obligation est très présent dans son discours:

« La grosse différence par rapport à ce que j'avais fait avant, c'est que là ils ont l'obligation de venir nous voir, donc on est obligés de travailler avec ça et c'est quelque chose d'assez nouveau de devoir recevoir des gens qui sont obligés d'être là pour maintenir ben la seule ressource qu'ils ont et qu'ils n'y voient pas forcément de sens de cet accompagnement ».

Puis, prenant un exemple précis, elle ajoute:

«Là j'ai un monsieur qui me dit qu'il vient pour pointer; pour lui, pointer, c'est un terme très négatif ; lui il dit que de toute façon il n'a pas besoin de nous, il a juste besoin de son RSA et qu'il a compris que pour maintenir le RSA il faut qu'il vienne pointer; donc l'entretien est assez court».

c. La contractualisation, l'engagement réciproque à reculons

Les analyses d'Isabelle Astier et de Nicolas Duvoux⁶¹ autour d'une responsabilisation croissante des personnes les plus précarisées, notamment celles au RSA, m'a permis d'avancer dans ma démarche d'enquête. Selon eux, le contrat d'insertion serait ainsi une manière de faire payer la personne, en termes de contrepartie symbolique au versement de l'allocation.

En ce qui concerne le contrat, il est bien sûr possible de rappeler que la mise en œuvre du RMI a largement permis de démocratiser cet outil dans la relation professionnelle établie entre le travailleur social et l'usager. D'ailleurs, je rappelle qu'au démarrage du RMI en 1988, C. de Robertis⁶², notamment, a souligné les apports de ce contrat au niveau de la relation, notamment en ce qui concerne les engagements réciproques qui place le professionnel et la personne dans un rapport de concertation et d'une recherche d'un compromis en termes d'objectifs et de moyens à se donner pour la mise en place de projets.

Il existe cependant des travers à l'utilisation systématique de cet outil quand il devient davantage un moyen de contrôler d'un point de vue administratif le niveau d'activité d'un service ou de sanctionner l'usager si les objectifs fixés ne sont pas atteints.

Par exemple, selon le cahier des charges propre au marché passé avec les associations, celles-ci doivent respecter un taux de contractualisation au moins égal à 60% des personnes suivies. Dans ces conditions, le contrat d'insertion peut être perçu moins comme un outil de travail permettant la formalisation par écrit d'un projet d'insertion et d'objectifs entre l'allocataire et le référent que comme un moyen de contraindre l'allocataire à se rendre aux rendez-vous fixés -sachant que la non contractualisation peut conduire à une suspension du versement de l'allocation- et de contrôler l'activité

61 Astier I., Duvoux N. (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », Paris

62 C. de Robertis (1993), *Le contrat en travail social*, op.cit.; et le mémoire de DSTS de C. Ameglio (2003), *L'épreuve de l'engagement: analyse du discours des AS et des bénéficiaires du RMI de longue durée*.

du référent qui cherche de manière plus systématique à contractualiser.

L'ensemble de ces points conduit à questionner l'intérêt et le sens de cette contractualisation. Dans le cas non isolé d'un allocataire accompagné depuis près de dix ans dans le dispositif d'insertion et qui vient signer son vingtième contrat d'insertion, qu'en est-il de la portée de ce contrat et des notions de projet et de dynamique d'insertion qui lui sont rattachées ? Dans des suivis au long cours, comment inscrire son action de référent social dans cette logique alors même que la personne montre quelques signes d'essoufflement à être constamment et depuis longtemps dans la justification des démarches concrètes d'insertion qu'elle a pu ou non entreprendre ?

L'intérêt du contrat pour engager un début de suivi n'est pas ici remis en cause. Il s'agit par contre de s'interroger sur sa portée et sa pertinence pour les personnes qui sont inscrites dans des parcours d'insertion depuis plusieurs années.

Ainsi, lors des entretiens d'enquête réalisés l'an dernier, aucune question n'a porté directement sur les indicateurs de résultat, notamment sur le taux de contractualisation; pourtant, le contrat d'insertion est revenu régulièrement dans les discours, celui-ci étant plutôt vécu comme un passage obligé et moins comme un outil vecteur de sens dans la réalisation des objectifs. La contractualisation systématique questionne en tout cas.

Ce qui est régulièrement noté, c'est l'écart entre les objectifs à atteindre -accès à un logement stable, recherche d'un emploi ou d'une formation- et les moyens dont disposent les référents sociaux pour les mettre en œuvre. Mme F explique ainsi :

«On sait que pour certains, le contrat d'insertion c'est du pipeau; pour d'autres non c'est bien, ça peut être un outil; on pourrait se dire que le RSA peut être accordé pendant deux ans par exemple, le temps que la personne fasse une formation, mais qu'on ne la laisse pas s'installer dans quelque-chose, qui est de l'ordre d'un droit; le contrat c'est un peu ça: autant ça peut être un outil pour remobiliser les personnes, pour qu'elles s'impliquent; autant, souvent, on fait de la contractualisation parce que derrière il y a des financements qui lui sont liés».

Concernant l'utilisation du contrat d'insertion, d'autres référents sociaux notent qu'il s'agit notamment d'un moyen de contrôle du Département sur la vie des allocataires, en tout cas, ceci serait ressenti par certains allocataires. Mme V résume sa vision pragmatique du contrat en ces termes:

« C'est pas un outil que j'utilise le contrat d'insertion; non alors je le fais parce que ça protège leurs droits et que... en tout cas j'ai beaucoup de personnes pour qui ce n'est pas quelque chose qui va les mobiliser; c'est compliqué de les amener à réfléchir sur le temps qui a passé à partir de cet outil-là;

après il y a quelques personnes pour qui le sens que ça a c'est vraiment un peu l'œil du département, là en direct qui est sur la table et qui va pouvoir voir tout ce qu'il ne fait pas ou fait, le plus souvent ce qu'il ne fait pas; souvent c'est de la justification et voilà c'est compliqué ».

Quant à Mme A, elle semble se placer au même niveau que les allocataires dans sa relation au contrat:

«J'entends tout à fait leur discours mais je suis contrainte quand même de leur faire signer un contrat qui pour moi est ridicule ; dans les suivis des bénéficiaires, c'est vraiment la contrain-te de signer un contrat d'insertion qui n'a ni queue ni tête, ni pour nous ni pour les gens».

Sur ce même thème, sa collègue, Mme L, ajoute:

« Moi j'ai un peu l'impression de devoir dire aux gens ben '*soyez dociles*' ».

L'entrée en relation, les conditions du maintien du lien ou encore l'obligation de contractualiser n'apparaissent pas comme allant de soi pour une majorité d'interviewés. Le sens de cette action n'est pas évident pour tous ; malgré tout, ou peut-être précisément pour être en cohérence avec le système dans lequel ils exercent, j'ai pu constater l'an dernier qu'il y a tout de même une application de l'ensemble des règles du dispositif et une acceptation de celles-ci au fil du temps.

En conclusion de ce premier chapitre, on saisit plus clairement les questions qui se posent d'ores et déjà aux référents sociaux qui exercent dans le cadre de ce dispositif. L'accompagnement est réalisé en tenant compte de différents impératifs et enjeux.

Au fondement de l'intervention, il y a l'éthique personnelle mais aussi professionnelle et l'ensemble des règles déontologiques qui guident les référents dans leur pratique au quotidien. Mais au-delà, il s'agit d'agir en ayant le souci de respecter les diverses logiques institutionnelles, parfois contradictoires et conduisant à des situations paradoxales. L'on en oublierait presque l'acteur principal, c'est-à-dire l'utilisateur du service, qui est 'convié' à participer de plus en plus, à la fois dans la sphère de l'entretien d'aide mais également dans la mise en œuvre des politiques d'insertion.

Au milieu de cela, l'on peut se demander quel sera l'accueil réservé aux projets d'insertion singuliers. Ce qui est singulier peut-il être pris en compte par la norme du dispositif, collective et globalisante ? Précisément, les interrogations autour des normes individuelles et des normes sociales vont être abordées dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 2

LE SINGULIER AU REGARD DE LA NORME

Il me paraît incontournable de porter à présent mon intérêt autour du concept de norme. Traitant de l'enjeu de l'accompagnement social de projets singuliers d'allocataires, dans le contexte d'un dispositif d'insertion lié au RSA, ma recherche semble converger vers ce concept de norme et plus encore vers celui de norme sociale.

En effet, si l'idée de norme sociale traduit le mieux les incidences de la société sur les attitudes et jugements des individus, alors je peux m'y appuyer pour définir ce qui se joue quand un dispositif tel que le RSA 'croise le chemin' d'allocataires évoquant des projets d'insertion atypiques, cadrant mal avec les missions et les objectifs visés par le RSA.

Le dispositif en tant qu'il incarne la norme est dès lors bousculé par le côté hors-norme de ces projets ; cela interroge notamment la façon dont les intervenants sociaux vont se saisir de cette question qui fait appel à leur propre subjectivité, la manière dont ils vont par exemple évaluer puis accompagner de tels projets, eu égard à leurs représentations autour de ce qui peut leur paraître comme normal ou anormal.

Aussi, par le biais de plusieurs auteurs -issus de la sociologie mais aussi de la psychologie ou de la philosophie- je vais tenter de décrypter ce concept de norme au regard notamment du normal et du pathologique.

Il s'agira également de mettre en lumière des questionnements issus des différentes conceptions de la norme (norme sociale ou norme individuelle) afin d'aboutir à une réflexion éthique et dynamique autour du travail d'accompagnement de chaque individualité dans un contexte de norme groupale.

Partie I : La société et son rapport aux normes

Les normes sont construites sur des règles éthiques et morales. La majeure partie de la population y obéit et c'est en ce sens que ces règles sont appelées des normes. En revanche, la notion de norme sociale a donné immédiatement naissance à son opposé : la déviance. Toute personne ne répondant pas à ces normes serait ainsi qualifiée de 'hors norme' ou ayant un comportement de type anormal voire pathologique.

I.1. Les normes comme des conduites à tenir

La définition la plus simple que l'on peut donner de la norme est d'ordre statistique: la norme est une fréquence, un pourcentage majoritaire de comportements. Est considéré comme normal, tout individu qui est suffisamment proche de la moyenne de la population qui se distribue, pour le caractère étudié, sur une courbe de Gauss⁶³.

Au sens d'Émile Durkheim et de Max Weber, comme on va le voir ci-après, la norme est constituée de valeurs sociales communes, de conduites morales ou de règles de vie.

Selon une définition normative, est considéré comme normal, celui qui répond à ces critères imposés de l'extérieur.

a. La question de la norme chez Émile Durkheim et Max Weber

Pour appréhender le concept de norme, il m'a paru intéressant, dans un premier temps de faire référence aux théories sociologiques développées par deux auteurs classiques, Émile Durkheim et Max Weber, qui ont fait l'objet de travaux d'étude récents autour de leur rapport à la norme⁶⁴. Leurs visions sur ce qui détermine la norme et ce qui va amener les individus à les respecter ou non sont différentes et néanmoins complémentaires sur certains points.

Ces deux sociologues vont fonder une grande partie de leurs recherches autour de cette question normative, d'autant plus chez Émile Durkheim qui cherche à comprendre ce qui distingue le normal du pathologique en initiant ses travaux par une étude sur la criminalité et les faits moraux.

D'ailleurs, pour Émile Durkheim, la norme est surtout définie par son caractère obligatoire et par le fait que son non-respect soit socialement sanctionné. Il s'agit d'une règle de conduite qui est le fruit d'une conscience collective et donc qui s'impose à tous, qui est acceptée par tous. De même, concernant la description d'un fait social

63 Cette courbe, dite aussi courbe en cloche car elle en prend la forme, est utilisée pour définir une moyenne en termes de quotient intellectuel par exemple ; de même, la théorie de l'homme moyen d'Adolphe Quételet (XIX^{ème}) utilise cette courbe sur laquelle se répartissent selon lui les différences entre les individus ; la situation pathologique viendrait alors d'un écart trop important par rapport à la moyenne socialement définie, c'est à dire par rapport à la norme sociale dans un contexte donné.

64 Il y a en particulier une analyse comparative des théories développées sur la norme par ces deux auteurs : Mauro Piras (2004), « Durkheim / Weber : Les fondements sociaux de l'agir normatif », *Archives de sciences sociales des religions*, pages 139-166, Paris ; de même, Serge Diebolt a travaillé autour des conceptions d'Émile Durkheim sur la norme : (1996) *Penser la norme. Approches juridiques et philosophiques*, PUR, Rennes

normal, Émile Durkheim écrit, en 1895 : « *Un fait social est normal pour un type social déterminé, considéré à une phase déterminée de son développement, quand il se produit dans la moyenne des sociétés de cette espèce, considérées à la phase correspondante de leur évolution* »⁶⁵.

Comme le note Serge Diebolt, Émile Durkheim montre par ailleurs que « *la norme intègre au lieu de la rejeter la notion d'anormalité pour la fixer comme borne de la normalité et, de ce fait, réguler le social. La norme est le propre de l'être social, car la société est norme* »⁶⁶.

Pour Max Weber, c'est plutôt à partir de l'idée de « conduite de vie » que se développe celle de norme et de sa valeur légitimée socialement.

Max Weber pointe notamment « *le problème de la validité de fait des normes sociales, c'est-à-dire des facteurs qui stabilisent l'agir normatif* » ; il indique que seule la validité sociale d'une norme entraîne « *la possibilité d'une étude sociologique des conduites morales* ». Pour cet auteur, la norme se définit comme « *l'affirmation générale d'un devoir-être (logique, éthique, esthétique) [...]. Une norme dans le sens le plus large est un contenu idéal « doté de valeur », que l'agir du sujet tend à réaliser parce qu'il le considère comme tel* »⁶⁷. Ainsi, contrairement à Émile Durkheim, il n'évoque pas seulement les normes socialement sanctionnables, mais bien tout ce qui peut conduire l'individu à agir, en se référant par exemple à une norme de la pensée ou à une norme esthétique. En outre, ce qui explique 'l'agir normatif' peut être ou non des motivations se rapportant à la norme.

Ces approches de Durkheim et Weber, rapportées au dispositif du RSA, amèneraient à poser l'hypothèse selon laquelle un allocataire qui refuserait de se soumettre au cadre du RSA devrait être perçu comme une personne anormale voir amonale vis-à-vis de la société. Sa conduite serait alors sanctionnable⁶⁸.

65 Émile Durkheim, (1968) *Les règles de la méthode sociologique*, PUF, Paris ; en particulier le chapitre 3 : 'Règles relatives à la distinction du normal et du pathologique' ; de même, cf. : (1967) *De la division du travail social*, PUF, 8^{ème} édition, Paris ; notamment le livre III intitulé : '*Les formes anormales*'.

66 Serge Diebolt (1996), *Penser la norme. Approches juridiques et philosophiques*, op. cit.

67 Mauro Piras, (2004) « Durkheim / Weber : Les fondements sociaux de l'agir normatif », op. cit.

68 Via notamment les systèmes de carence à l'œuvre aujourd'hui dans plusieurs dispositifs départementaux.

b. L'apport de la psychologie sociale avec le concept de norme d'internalité :

En complément d'une définition normative de la norme, l'on peut mentionner la conception idéale de la norme: la norme est un idéal jamais atteint, une force d'attraction qui pousse chacun à agir de telle ou telle manière et qui empêche de s'en écarter. Elle désigne une perfection à laquelle l'idéal collectif aspire.

Cette conception de la norme a permis à la psychologie sociale de décrire la norme d'internalité et d'en interroger les enjeux.

Dans une approche sociocognitive, la psychologie sociale a beaucoup réfléchi ces dernières années sur la norme sociale en développant une théorie de la norme d'internalité, introduite par G-S. Stern et B. Manifold dès 1977. Quelques auteurs contemporains ont développé cette théorie, dont Nicole Dubois, François Le Poulter, Pascal Pansu, Jean-Léon Beauvois. Concernant le travail social, François Le Poulter⁶⁹ s'est notamment intéressé au mode de pensée des travailleurs sociaux dans leur rapport aux conduites sociales.

Mais c'est surtout à partir des travaux de Nicole Dubois⁷⁰ que je souhaite exposer brièvement ce concept. Elle part tout d'abord de la norme sociale qui oscille selon elle entre « *un sens qu'il est d'usage de qualifier de descriptif et un sens que l'on appelle communément injonctif ou prescriptif* ». Il y aurait donc d'un côté les normes descriptives, de faits (« *ce qui est typique, normal* »), de l'autre les normes injonctives ou désirables, qui sont liées plutôt aux règles ou croyances relatives aux comportements acceptés ou non du point de la morale ; ces deux formes de normes se rapportant à des motivations bien distinctes.

Concernant les normes descriptives, « *on désigne ce que font et pensent la plupart des membres d'un collectif [...], ce qu'il est bon de faire, [...], ce qu'il convient de faire* ». Et, concernant les normes prescriptives, cela renvoie à « *ce qu'il faut faire ou penser et ne pas faire ou ne pas penser dans une situation donnée* ». Elle ajoute que ce qui est normatif, c'est ce qui se réfère à ce que l'on vient de rappeler « *avec l'idée toutefois additionnelle que cette conformité, cette obéissance, sont socialement valables, socialement souhaitables* ». Ainsi, il y a la question de la désirabilité des normes qui

69 François Le Poulter, (1986) *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*, Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations, Vanves

70 Nicole Dubois (2009), *La norme d'internalité et le libéralisme. Nouvelle édition revue et augmentée*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble ; & du même auteur : (2002) « *Autour de la norme sociale* », *Les cahiers psychologie politique*, n° 2 [En ligne] (le développement qui suit s'appuie en grande partie sur cet article).

« provient des valeurs et résulte d'un transfert de la désirabilité des valeurs qu'elles satisfont ». Un comportement acceptable par la société est très fréquent car il est désirable et parce qu'il se réfère à la norme sociale.

Les allocataires du RSA se conformeraient-ils au cadre afin de se sentir et être perçus comme socialement valables? L'obéissance au cadre du RSA peut-elle être considérée comme une démarche d'insertion sociale en tant que telle? Dans ce sens, le non conformisme social peut-il être assimilé à un comportement pathologique?

Là, il est possible de se référer à ce qu'explique Monsieur C lors de son interview ; cela introduit l'idée qu'une personne peut également adopter ce comportement très conforme, en imaginant l'attitude ou le discours souhaité, dans l'objectif de cacher une difficulté vue par elle-même comme anormale voire honteuse:

« En ce moment, par exemple, j'accompagne quelqu'un qui me dit depuis le début, 'je veux faire une formation d'Aide Médico Psychologique'. AMP c'est une formation de niveau V [niveau 5^{ème}], qui a priori est faisable sachant que cette personne a un niveau bac. Donc c'est une formation dite de bas niveau, accessible à beaucoup de gens et qui, une fois que tu es diplômé, débouche sur de l'emploi facilement. L'aide à la personne, c'est le secteur qui se développe le plus. Donc là, il colle complètement, en termes de choix de travail, en termes d'employabilité, de faisabilité... C'est un projet qui semble complètement faisable, banal finalement. Sauf que cette personne, au bout d'un an et demi, il est toujours pas inscrit en école. Il y a quelque chose qui ne va pas. En réalité, cette personne a un problème d'addiction. C'est à force d'aller sur ce projet, de voir comment il peut faire, d'essayer de comprendre pourquoi il n'y arrive pas... finalement il a fini par me dire qu'il avait un problème d'alcool et de médicaments qui font qu'il est souvent très ralenti et transpire beaucoup ».

Pour en revenir à la norme d'internalité, il y a, d'autre part, « *une préférence sociale pour, ou une valorisation sociale de, la capacité à trouver en soi la possibilité de satisfaire ses besoins et de répondre aux questions qu'on se pose* »⁷¹. Il s'agit là de la norme d'autosuffisance ou d'autonomie, qui est actuellement attendue chez l'individu par la société. Dès lors, la norme d'internalité réside dans la capacité de l'individu à sentir ce qui est attendu socialement (ce qui est valorisé parce qu'utile du point de vue social), en termes de comportement et d'attitude ; l'internalité étant définie comme une « *tendance à accentuer le poids de l'acteur dans l'explication causale de ce qu'il fait et de ce qui lui arrive* » ; l'individu s'attribue la cause des événements.

71 Nicole Dubois (2002), «Autour de la norme sociale», op.cit.

Par ailleurs, pour Jean-Léon Beauvois⁷² (avec qui Nicole Dubois a collaboré), dans les situations supposant des conduites sociales d'évaluation, il a montré que la norme d'internalité y est particulièrement intéressante. Lorsqu'il s'agit par exemple d'évaluer la valeur d'un individu comme acteur responsable, les explications internes sont les mieux à même de renseigner celui qui évalue. S'appuyant sur ces travaux, Daniel Gilibert a analysé notamment le champ de la formation et de l'insertion qui met en lumière certains aspects de la « *valeur sociale des croyances normatives. Il apparaît que l'internalité et plus globalement les évaluations centrales de soi sont liées à d'autres résultats : la satisfaction quant au dispositif d'accompagnement et des illusions positives quant à son propre devenir (illusions extrêmement profitables au dispositif pour en valider la légitimité). Tout semble donc se passer comme si ces croyances normatives avaient une finalité extrêmement stabilisante pour le corps social : contribuer à entretenir des illusions individuelles de réussite et la satisfaction des personnes à l'égard de ses structures, faute de contribuer avec certitude à leur accès à des positions de réussite sociale* »⁷³.

On peut alors penser que l'allocataire du RSA qui chercherait en lui les raisons de ses difficultés, s'auto-persuaderait que le dispositif va les aider. Cela aurait pour fonction de maintenir son espoir d'insertion, peut-être aussi dans le but d'éviter de s'effondrer psychologiquement. Cela étant, on peut se demander si cette attitude de l'allocataire aide le dispositif et le travailleur social à se remettre en question dans sa pratique?

c. Quelques éléments autour du « faux self » :

On comprend dès lors que la conception idéale de la norme et la notion de norme d'internalité qui en découle, risquent de faire considérer des comportements passifs de relative soumission comme adaptés alors qu'ils peuvent cacher une véritable souffrance ou une vraie pathologie.

Dans ce sens, Donald W. Winnicott, psychanalyste anglais, a décrit un type

72 Jean-Léon Beauvois, Nicole Dubois, (2009) *À propos d'une critique critiquable : Quelques précisions sur la théorie de la norme d'internalité*. Revue Internationale de Psychologie Sociale

73 Dans le cadre d'une Habilitation à diriger des recherches effectuée en 2009, Daniel Gilibert (2011), *La norme d'internalité et « l'individu responsable, utile et heureux de l'être », Application des recherches sur l'internalité et le contrôle aux relations de travail, d'accompagnement en formation et de soin*, Université de Toulouse

d'organisation psychopathologique qu'il a appelé le « faux self », que l'on peut traduire également par « personnalité comme si »⁷⁴. Il s'agit de personnalités n'ayant pas de symptômes psychonévrotiques particuliers, ni de traits de caractère réellement pathologiques. Le comportement vis-à-vis de l'environnement et de ses contraintes est très bien adapté, voire même hyper adapté. Néanmoins, il s'avère que cette normalité n'est qu'apparente car elle contraste plutôt avec une absence de chaleur et d'authenticité dans l'échange.

En effet, pour les personnes présentant une personnalité dite en « faux self », la réalité extérieure, les exigences de l'entourage n'ont pas pu être discutées dans la petite enfance. L'enfant n'a pu que se soumettre à une norme figée, au détriment de l'expression de sa singularité plus riche et plus vitale. En grandissant, l'enfant devient en quelque sorte « clivé » entre un « faux self » qu'il utilise dans ses interactions avec l'entourage (il est adapté voire collé aux exigences de la réalité), et une autre partie, le « vrai self », c'est à dire l'expression de sa singularité qui est comme éteinte dans le cadre d'une relation.

Bien évidemment, il ne s'agit pas de penser que toute personne qui se conforme aux exigences de son environnement et aux normes sociales relève d'une organisation psychique en « faux self ». En revanche, on remarque là, avec cet éclairage théorique, qu'une personne qui « colle » parfaitement aux attentes de l'environnement, sans que son comportement puisse être pensé et parlé, peut révéler pour les psychanalystes une faille d'ordre psychologique.

Suite à l'analyse de la conception statistique, normative et idéale de la norme sociale, je vais pouvoir rapporter ces éléments au cadre du RSA.

Les normes, voire les injonctions dans le champ de l'insertion, sont essentiellement le travail et l'autonomie. Ces normes se sont elles-mêmes développées dans un processus d'individualisation de la société ;il s'agit de se pencher à présent là-dessus.

⁷⁴ Pour approfondir la réflexion sur cette notion, voir en particulier : Donald W. Winnicott (1970), *Processus de maturation chez l'enfant. Développement affectif et environnement*, Payot, Paris

I.2. La norme liée aux notions de travail, d'autonomie et d'individualisation

Il me semble nécessaire de revenir sur ces notions de travail, d'autonomie et d'individualisation, autour desquelles gravitent les normes qui font la norme sociale. Plus précisément, je souhaite ici définir la fonction que remplissent ces notions vis-à-vis de ce concept de norme, en décrivant notamment à travers celles-ci le phénomène de normalisation.

a. Vers une individualisation des rapports sociaux

Tout d'abord, concernant le processus d'individualisation actuellement en cours dans notre société, je m'appuie sur les réflexions éclairantes de Claude Martin⁷⁵, qui a souhaité expliquer le déficit de care au niveau des solidarités familiales⁷⁶.

Dans une logique de démocratisation, les différents acteurs sociaux tentent peu à peu de s'affranchir de certaines traditions susceptibles de les enfermer dans un modèle pré-déterminé et sur lequel ils n'avaient pas prise. A présent, c'est le choix de chaque individu qui compte et la capacité de celui-ci à se construire seul, de manière autonome.

« L'individualisation correspondrait donc à des changements normatifs importants donnant de plus en plus d'espaces ou de marges de manœuvre aux individus pour agir indépendamment des liens collectifs. La liberté individuelle de choisir serait l'expression de cet individualisme positif dont les mots-clé pourraient être : choix, autodétermination et contrat »⁷⁷.

S'opère une transformation dans la façon de concevoir la citoyenneté, davantage fondée sur la notion de travail et sur celle d'individualisation, avec en trame de fond la quête d'autonomie de chacun. On le rappelle, ce sont à la fois nos représentations qui influent sur cette conception mais également les pouvoirs publics, avec en particulier l'obligation de travailler et la responsabilisation des personnes qui ne parviennent pas

⁷⁵ Claude Martin (2007), « Le souci de l'autre dans une société d'individus, Un débat savant et politique à l'échelle européenne », dans l'ouvrage sous la direction de S. Paugam, *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociale*, Puf, 'Le lien social', Paris ; pages 219-240, Chapitre 11.

⁷⁶ Le care étant la sollicitude, le fait de prendre soin, de se soucier de l'autre, souvent un membre proche de l'entourage plus vulnérable, en répondant concrètement à son besoin.

⁷⁷Ibid

à s'insérer professionnellement ou à retrouver un emploi.

Or, dans la 'société d'individus individualisés' (pour reprendre l'expression de Claude Martin) telle qu'elle apparaît désormais, les différences de condition et en particulier les inégalités de genre sont d'autant plus visibles au niveau de la sphère publique.

En effet, « *le décalage entre les aspirations à plus d'égalité et d'autodétermination et les conditions de possibilité ou de concrétisation de ces aspirations provoque une tension qui rend d'autant plus critiques et difficiles les inégalités persistantes entre hommes et femmes, entre riches et pauvres. [...] Il ne s'agit donc pas de dire que la « société sans classes », que suggère Beck dans ses écrits, est une société sans inégalités* »⁷⁸.

Ainsi, l'on est passé de manière progressive d'une régulation du care par les familles à une régulation publique, avec l'instauration du *social care*. Claude Martin utilise pour cela le concept de défamilisation développé par Ann Shola Orloff (1993). Et c'est l'ensemble de ces changements sociaux qui paraissent expliquer le déséquilibre actuel du modèle familial qui dominait jusqu'à présent la plupart des rapports entre les individus.

b. Le travail et l'autonomie érigés comme normes sociales

Par ailleurs, au-delà du développement de l'individualisation qui conduit, on le voit bien, à une transformation au niveau des relations sociales, cela renforce dans un même mouvement les notions de travail et d'autonomie.

Tout d'abord, comme on l'a vu au début du chapitre précédent avec des auteurs tels que Christophe Guitton⁷⁹, le travail a été érigé dans notre société comme la valeur centrale sur laquelle repose la société ; il lui est attribué la fonction principale de cohésion sociale en tant qu'il permet d'intégrer l'ensemble des individus ou de développer en tout cas ce sentiment d'appartenance. A travers le travail, la société a souhaité normaliser les conduites de chaque individu, en donnant à ce dernier dans le même temps les moyens de s'émanciper des anciennes formes de solidarités groupale et familiale.

⁷⁸ Ibid ; référence à l'ouvrage d'Ulrich Beck (2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Éditions Aubier, Paris ; (édition originale en allemand, 1986)

⁷⁹ Christophe Guitton (1998/4), « Travail et ordre social. Une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », op.cit.

Ensuite, la notion d'autonomie a été décrite également dans le premier chapitre mais elle venait principalement décrire des relations entre structures ou des comportements des référents sociaux dans l'exercice de leur métier. Là, il s'agit de comprendre l'autonomie se rapportant à l'individu.

Il y a comme une sorte d'interdépendance nécessaire de ces deux notions de travail et d'autonomie si la société veut développer le phénomène d'individualisation comme nouveau mode d'organisation des rapports sociaux. Or, vis-à-vis de l'autonomie, que se passe-t-il quand la personne est fragilisée, ou considérée comme troublée psychiquement et ponctuellement dépendante d'un minima social ? De même, vis-à-vis du travail, que se passe-t-il quand la société n'offre plus les conditions au marché de l'offre et de la demande d'emploi de remplir pleinement son rôle d'intégrateur social ? Au niveau des politiques actuelles liées à l'insertion, le processus de normalisation semble être alors durement mis à l'épreuve. Mais Isabelle Astier rappelle qu'il ne s'agit pas de penser pour autant que l'on assiste à « *l'affaiblissement de la règle sociale. Les règles comme les institutions ne déclinent pas, mais se transforment. La discipline et la référence au groupe n'ont pas disparu, mais sont enchâssées dans cette contrainte sociale devenue première : l'autonomie* »⁸⁰.

Désormais, la société est tentée de rechercher une normalisation par le biais de contraintes et d'obligations imposées à ces personnes via « *les dispositifs de gestion des écarts à la norme centrés sur l'adaptation de l'individu (sa motivation, ses aptitudes, sa gestion de soi)* »⁸¹. Cette responsabilisation toujours plus forte de l'individu conduit à ce que celui-ci « *trouve en lui-même les raisons d'adhérer à la société. [...] Le sujet est sommé de les formuler à partir de sa propre expérience et trajectoire biographique* »⁸². Il y a comme une injonction à se raconter ; la règle des dispositifs sociaux, qui suit l'idéal d'autonomie, amène l'individu à mettre en avant sa subjectivité, à exposer ses choix de vie ou ses projets d'insertion. Ainsi, « *l'individu est toujours une question d'institution et non de subjectivité. Se conduire comme une personne n'est pas une chose personnelle. C'est une règle tout à fait impersonnelle* ».

Certaines personnes fragilisées par une situation sociale complexe ou dégradée et qui

80 Astier I. (2009/2), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, n° 152 ; pages 52-58 [en ligne]

81 Isabelle Astier, Nicolas Duvoux (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, op.cit.

82 Astier I. (2009/2), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », op. cit.

font l'expérience d'être suivies dans ce type de dispositifs semblent être contraintes de réapprendre à vivre en individu autonome. L'autonomie est un construit social et cela apparaît de manière d'autant plus flagrante dans ces dispositifs.

Par extension, le cadre du RSA peut être lui-même compris comme étant dépendant de certaines représentations de la figure du précaire, ce dernier étant perçu comme ayant un manque d'autonomie ; ce cadre paraît donc soumis à une politique plus générale de gestion de comportements qui dévient de la norme sociale.

Je vais voir à présent ce qui se rapporte à la déviance et à son contrôle par la société.

I.3. Les normes et ce qui dévie de celles-ci

a. La notion de déviance

L'évocation du concept de norme conduit à s'intéresser à ce qui semble lui être opposé, celui de déviance, auquel on se réfère lorsque l'on interroge les formes institutionnalisées de la régulation et du contrôle social créées en réaction aux comportements perçus par la société comme indésirables. Toutefois, si le terme de déviance, apparu dans le courant des années 1950, a connu son apogée dans les années 1970, l'on parle dorénavant, en sociologie ou en criminologie, de risque ou de comportements à risque.

C'est en particulier Axel Groenemeyer qui apporte des éléments d'analyse sur ce concept de déviance qui a permis de « *problématiser les processus de l'élaboration des normes et les voies de sélection par lesquelles elles s'imposent, comme de les relier aux processus de la constitution de l'ordre social* »⁸³.

Mais, outre le fait que ce concept a été trop imprégné de jugements moraux, il s'est mal adapté aux transformations sociétales : « *l'évolution de la société en une société du risque, individualisée et pluralisée, ne permet plus de proposer un concept général du comportement déviant. L'ordre social n'est plus produit à partir de la régulation normative et de l'intégration mais par le biais de calculs de risques et d'utilité ou de processus de négociations situationnelles* »⁸⁴.

83 Axel Groenemeyer (2007/4), « La normativité à l'épreuve » Changement social, transformation institutionnelle et interrogations sur l'usage du concept de déviance, *Déviance et Société*, Vol. 31

84 *Ibidem* ; voir également, concernant l'évolution vers un modèle de gestion du risque : Ulrich Beck

Il reste toutefois un concept intéressant pour décrire le regard porté par la société ou les groupes sur une attitude jugée déviante ; c'est d'ailleurs précisément ce regard qui permet de le qualifier ainsi ; en effet, un comportement déviant « *ne se définit pas en fonction d'attributs du comportement mais de règles ou de leur application à des catégories de personnes déterminées* ». Celui-ci n'est établi qu'à partir d'une subjectivité des individus ou « *sur des règles situationnelles, négociées et interactives* »⁸⁵.

Pointer la déviance et la non-conformité d'un comportement, c'est vouloir marquer une différence chez un individu. Dans notre société, la classification de ces différences s'est faite notamment sur un plan médical ; en témoigne par exemple les deux grandes classifications psychiatriques du DSM IV et CIM vivement critiquées par les psychanalystes. La rationalisation par la démarche scientifique médicale tend à définir les maladies mentales et les principaux troubles à prendre en charge. Mais les réflexions de Georges Canguilhem, comme on le verra plus tard, montrent combien la frontière est parfois fragile entre une définition de ce qui peut apparaître comme normal de ce qui peut se révéler pathologique.

Dans le dispositif du RSA, on parle aujourd'hui de 'diagnostic social' établi à partir de différents critères juxtaposés, relatifs à la situation de la personne. Ce diagnostic permet de définir un plan d'action en fonction des freins à 'l'insertion' qui ont été identifiés. Cette conception de l'intervention sociale ne risque-t-elle pas d'envisager un chemin unique d'insertion au détriment de la singularité de l'individu et de ses désirs propres?

Enfin, par rapport à la norme et les possibilités d'évolution de celle-ci, ce qui dévie, ce qui s'écarte de la norme joue là un rôle fondamental, comme le rappelle notamment le philosophe Guillaume Le Blanc : « *La norme est une posture secrètement reliée à son négatif, à l'ensemble des impostures qui la trouent. [...] Une norme n'est une norme que dans les écarts qu'elle fait jouer [...]. Le drame pour la norme c'est que justement*

(2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Éditions Aubier, Paris (édition originale en allemand, 1986).

85 Groenemeyer Axel (2007/4), « La normativité à l'épreuve » [...], op. cit. ; de même, voir Maurice Cusson (1992) « Déviance », article publié dans l'ouvrage sous la direction de Raymond Boudon, *Traité de sociologie*, chapitre 10, pp. 389-422, PUF, Paris (éclaircissement sur ce concept mais dans une approche criminologique) ; enfin, voir un ouvrage de référence, celui d'Howard BECKER (1985), *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Métailié, Paris, [édition originale américaine : 1963], en particulier le chapitre 8 intitulé 'Les entrepreneurs de morale' avec un développement sur 'ceux qui créent les normes' auquel succède une partie sur 'ceux qui font appliquer les normes'.

en s'écartant de la norme, un écart peut trouver à se développer et, le cas échéant, conduire à une nouvelle norme. Une querelle des normes est l'effet des normes elles-mêmes, quand elles se retournent par l'air frais qu'elles suscitent et qui est comme un coup de balai dans le quadrillage des normes »⁸⁶.

Si la norme évolue grâce à la création de nouvelles normes, peut-on mettre un sens au fait de se référer à une norme groupale pour évaluer un individu?

Le cadre du RSA, fondé sur une norme sociale d'emploi et d'autonomie, aurait-il un sens autre dans une société qui prendrait davantage en compte l'idée de solidarité?

b. Les notions de déni de la réalité & de dangerosité

Il apparaît judicieux de se référer également à la psychiatrie et à ce qu'elle définit comme étant pathologique à savoir le déni de la réalité et la notion de dangerosité pour soi-même et pour autrui.

^ Le déni de la réalité

En psychiatrie, le déni est un mécanisme de défense qui consiste à refuser une réalité extérieure. L'accompagnement de personnes au RSA confronte régulièrement les référents sociaux au déni, ce qui freine parfois le travail autour de l'accès aux soins.

On parle communément de déni dans la psychose : la personne est délirante mais le délire fait partie de sa réalité interne ; pour elle, il n'y a pas lieu de se soigner.

^ La dangerosité

La dangerosité pour soi-même (suicide, tentatives de suicide, auto-mutilations...) et celle pour autrui (violences physiques, homicides...) sont l'un des critères majeurs pour déterminer, du point de vue de la société, les limites de la normalité.

Au-delà du fait que ces formes de passages à l'acte se situent en dehors d'une norme morale, conduisant au développement d'une politique d'enfermement et/ou de répression, pour ce qui concerne principalement la dangerosité envers autrui, la dangerosité est souvent le signe d'une souffrance psychique ou d'une maladie mentale qu'elle soit auto ou hétéro-agressive ; en réponse à cela et en fonction de la situation

⁸⁶ Guillaume Le Blanc (2007), *Les maladies de l'homme normal*, op. cit.

médicale, cela peut conduire à une obligation de soins⁸⁷.

Certains comportements perçus comme déviants ou pathologiques ont donné lieu à la création d'une « société normalisatrice » selon Michel Foucault. Psychiatrie, prison et autres dispositifs encadrés par l'État vont alors avoir pour but, non plus de soigner ou de réhabiliter, mais de gérer les anormalités repérées et les risques associés.

I.4. Les apports de Michel Foucault avec la notion de dispositif

En ce qui concerne les réflexions de Michel Foucault⁸⁸ cherchant à déterminer les normes, celui-ci fait part d'une difficulté liée au caractère mouvant des règles et des croyances destinées aux individus, ceci étant dû aux rapports de pouvoir eux-mêmes changeants. Aussi, il apparaît que ce ne sont pas les normes qui sont à définir ou à analyser mais qu'il s'agit plutôt de comprendre les codes normatifs guidant celles-ci et les coordonnant entre elles et de saisir également ce qui conduit les individus à s'y soumettre. Dans ce sens, l'intérêt de Michel Foucault va se porter sur les mécanismes développés et adaptés en permanence par la puissance publique ; les processus de normalisation étant éclairants sur la manière dont va se créer une société normalisatrice, une société gestionnaire de normes.

Il va faire la distinction entre les normes conduisant à développer une société disciplinaire (dans laquelle il y a obligation de se conformer à une seule et même conduite au risque d'exclure celui qui n'est pas normalisable) et celles amenant à une société sécuritaire (au sein de laquelle il y a une sorte de transaction perpétuelle entre les normalités des différents groupes qui cohabitent). Pour décrire la société sécuritaire et les normes qui s'y rattachent, Michel Foucault introduit la notion de dispositif, outil émanant de l'État pour gérer les différentes normalités ou anormalités repérées.

Par exemple, le champ de la santé mentale et, plus largement, les dispositifs de gestion de personnes dites 'psychologiquement troublées', sont des espaces où, selon Michel

⁸⁷ Par rapport aux soins psychiatriques sans consentement, l'on peut noter l'entrée en vigueur au 1er août 2011 de la loi du 05/07/2011, concernant notamment les patients réputés dangereux, à la fois autour de leurs droits et des modalités de leur prise en charge.

⁸⁸ Michel Foucault, (2004) *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France (1977-78)*, Gallimard/Seuil, Collection « Hautes Études », Paris ; & (1999) *Les Anormaux*, Gallimard, Paris (Collège de France, 1974-75).

Foucault, se révèlent les techniques et tactiques de gouvernementalité⁸⁹. On cherche à y 'corriger l'anormal', c'est à dire le délinquant ou le malade psychotique, dans l'objectif de sécuriser la société et la mettre à l'abri d'un danger avéré ou potentiel.

De même, le chômage, l'emploi ou la pauvreté, ont leur dispositif dont la visée de correction du comportement et où le mode moral continuent d'être prégnant: y sont dénoncés la paresse et le manque d'autonomie, ceci faisant écho à certains slogans politiques actuels de type binaire : « *oui au travail, non à l'assistanat* ».

A la lumière de la pensée Michel Foucault, on émet l'hypothèse selon laquelle le cadre du RSA, élaboré par les politiques, aurait été fondé sur une logique de normalisation de comportements qui dévient de la norme. Par extension, le référent social ne serait-il pas lui-même une sorte d'outil pour normaliser les usagers?

La place de la politique dans la gestion des comportements déviants laisse à penser que le soin, le fait de prendre soin, risquerait de se soumettre au contrôle social, à la répression, à l'exclusion ou à la correction. Par conséquent, le traitement que la société réserve au malheur psychique se révèle être influencé par son propre rapport aux notions de normalité, de déviance. Cette conception apparemment rigide de l'humain et de l'ordre public qui l'encadre pourrait être le signe d'une 'société troublée', pour reprendre l'expression de Lise Demailly.

La question se pose dès lors quant à la valeur des normes statistiques ou normatives: quel sens y aurait-il de devoir se conformer à des normes, alors que celles-ci sont en elles-mêmes pathologiques, créées par une 'société troublée'?

Au cours de cette première partie, on a pu voir que si la norme est considérée strictement dans un cadre groupal à travers une définition statistique, normative ou idéale, elle risque de se limiter et une vision rigide de l'Homme.

En effet, cette approche aurait tendance à considérer comme déviant ou pathologique, tout individu qui ne se conforme pas à la norme. L'expression de la singularité de

⁸⁹ Pour poursuivre cette réflexion, voir les développements de la sociologue Lise Demailly (2011), *Sociologie des troubles mentaux*, La Découverte, Paris

chacun est alors atteinte. En outre, se référer strictement à la norme sociale peut s'avérer dangereux lorsqu'elle émane d'une 'société troublée', produisant des normes pathologiques.

Dans ce sens, il me semble essentiel d'aborder à présent la notion de norme individuelle.

Partie II : La norme individuelle

Après les constats de la première partie, le concept de norme nécessite d'être renouvelé si l'on souhaite accéder à la personne au niveau de sa singularité. La référence à Georges Canghilhem va me permettre en particulier de définir peu à peu une nouvelle conception de la norme: la norme individuelle, fonctionnelle et dynamique.

Ainsi, dégagé de toute tentation rigide voire pathologisante, je pourrai aborder la notion de limites et définir ce que j'ai appelé les 'projets singuliers'.

Juste avant d'évoquer ces différents points, voici ce que dit Mme B, éducatrice spécialisée au sein d'un service associatif d'insertion, concernant son engagement dans le travail social après une licence d'histoire et qui a conscience de ce travail nécessaire entre ces normes collectives et individuelles :

« L'une de mes motivations pour rentrer dans ce boulot et même dans l'école d'éducateurs, même si je n'en avais pas forcément conscience à ce moment-là, c'était de questionner la norme, c'est à dire d'être une sorte de 'tampon' entre la personne et l'institution, et voir comment en tant que travailleur social je peux répondre, de réussir... c'est de voir quelle marge on peut donner aux marginaux, aux individualités qu'on dit inadaptées, de voir comment on peut tenter de leur trouver un chemin dans ce monde-là qui est plein de normes, de voir quels moyens on a et comment on peut et est-ce que c'est possible ; voilà, questionner la norme. Juste avant ce boulot, quand j'étais en fac d'histoire, j'ai beaucoup travaillé sur les marges en fait, sur la prison et les apports de Foucault, je me suis beaucoup spécialisée sur le 19^{ème}, siècle passionnant parce qu'il y a à la fois énormément de révoltes, avec les nouvelles couches sociales qui apparaissent avec notamment la figure du prolétaire et l'idée que les classes laborieuses étaient dangereuses, et des normes qui se mettent en place en parallèle, avec le code Napoléon, avec la mise en place des prisons, la loi sur l'enfermement des fous ».

II.1. Les éclairages de Georges Canguilhem **sur le normal et le pathologique**

Georges Canguilhem écrit dans sa thèse de médecine présentée en 1943⁹⁰ : *"Nous pensons avec Leriche que la santé c'est la vie dans le silence des organes, que par suite le normal biologique n'est, comme nous l'avons déjà dit, révélé que par les infractions à la norme et qu'il n'y a de conscience concrète ou scientifique de la vie que par la maladie"*.

Cela signifie que la maladie, l'anomalie, loin d'être une atteinte à l'individu, fait partie intégrante de la vie et qu'elle révèle son existence même. Il n'existe donc pas pour lui une opposition nette entre le normal et le pathologique ; et cela, dans la mesure où le pathologique est, en tant que tel, un événement "normal". *« Être malade, c'est encore vivre, et vivre, c'est toujours fonctionner selon des normes, même restreintes ; en outre, c'est même vivre, parfois, selon une normativité toute nouvelle »*⁹¹.

Par exemple, une personne qui contracte une maladie va s'efforcer de bâtir un équilibre nouveau, une autre vie dans laquelle l'action sera régie par de nouvelles normes ; la santé étant la capacité à surmonter une crise. Si l'on rapporte la norme à un niveau individuel, alors ce qui est recherché, c'est précisément le meilleur fonctionnement physique et psychique possible pour cet individu pris isolément.

Le terme de "normal" n'a donc pas véritablement de sens si l'on se réfère au seul fonctionnement individuel. Un individu et la société qui l'entoure ne peuvent être dits normaux si on les considère séparément. Il est nécessaire de les appréhender dans leur relation⁹². Ainsi, Georges Canguilhem propose le concept de « normativité » : un individu sain est celui qui est susceptible de tomber malade et de se rétablir en instaurant de nouvelles normes de fonctionnement dans un contexte particulier. Il en vient à définir la santé non pas par l'absence de maladie ou par un nombre réduit de symptômes, mais par des capacités de changement et d'adaptation à des situations nouvelles.

Par exemple, aujourd'hui, on n'oppose plus les 'normaux' aux 'malades mentaux' (ce qui ne suit pas seulement une logique de non stigmatisation de ces derniers). La

⁹⁰ Il intitule sa thèse : *« Essai sur quelques problèmes concernant le normal et le pathologique »* ; et l'ouvrage qui en est issu : Georges Canguilhem (2010), *Le Normal et le pathologique*, PUF, Paris (1^{ère} édition : 1966)

⁹¹ Ibid

⁹² Sur ce point précis, cf. Alain Ehrenberg (mai 2004), « Les changements de la relation normal-pathologique. A propos de la souffrance psychique en santé et de la santé mentale », *Esprit* ; pages 133-156 ; dans cet article, il prend en compte les *« rapports entre maladie, santé et socialisation »* :

majorité des psychiatres considèrent qu'il existe une certaine continuité entre les différents modes de fonctionnement psychique.

L'approche moderne de Georges Canguilhem se révèle également dans cette interrogation: « *pour nous représenter une espèce, nous avons choisi des normes qui sont en fait des constantes déterminées par des moyennes. Le vivant normal est celui qui est conforme à ces normes. Mais devons-nous tenir tout écart pour anormal ?* »⁹³.

En effet, comme je l'ai vu précédemment, il y aurait un vrai risque de confondre le conformisme social et l'équilibre psychologique de chaque individu⁹⁴.

La normalité d'une personne n'est pas à évaluer uniquement dans son rapport aux autres membres de la société, en fonction d'une norme idéale ou d'une règle collective implicite. Limiter la notion de normalité à cette seule vision n'autorise pas à entrevoir le fonctionnement intérieur le plus optimal chez cette personne ; il s'agit ainsi de tenir compte plutôt de ses caractéristiques psychologiques particulières qui lui permettent d'être dans un certain équilibre.

Car pour un individu donné, essayer de parvenir à un état considéré par la société comme un état de santé dit normal, remplissant certains critères de normalité, peut conduire à certains sacrifices à même de l'éloigner de son propre fonctionnement normal et à le faire souffrir.

En s'appuyant toujours sur la pensée de Georges Canguilhem, la norme serait la capacité à créer et à évoluer dans le temps. La personne peut alors être actrice de sa propre destinée. La souffrance et l'incapacité à agir pourraient être considérées comme une limite de la normalité.

Être en difficulté à un moment donné de sa vie ne ferait-il pas partie intégrante du cheminement de tout être humain? Notre société autorise-t-elle les échecs personnels ou professionnels et offre-t-elle aux individus les moyens pour surmonter la crise qu'ils traversent? Doivent-ils trouver en eux ces ressources? S'agit-il strictement de ressources psychiques à remobiliser? Auquel cas être au RSA serait strictement un 'trouble psychologique' à traiter? Ou bien le cadre du RSA et les politiques qui l'ont fondé doivent-ils leur permettre d'évoluer et de dépasser leur situation?

93 G. Canguilhem, *Le Normal et le pathologique*, op. cit. ; dans 2^{ème} partie, chap. 3 intitulé : « norme et moyenne ».

94 Cf. Lemperière Th., Féline A., Gutmann A., Ades J., Pilate C. (2002), *Psychiatrie de l'adulte*, Masson, Paris ; voir en particulier le chapitre 11 intitulé : « Les personnalités pathologiques » autour des critères et des limites de la normalité.

II.2. Autour de la limite de la norme

Michel Foucault et Georges Canguilhem m'ont permis de comprendre que se référer à une norme normative impliquant les notions de déviance et de ce qui a trait au pathologique, empêche l'accès à la singularité de l'individu et renforce une conception rigide de l'humain.

Il me paraît important d'aborder la question de la limite à la norme individuelle, celle qui empêche l'accès à ses propres capacités créatrices. Pour ce faire, je vais définir dans un premier temps le concept de limite et ce qu'est un « état-limite », en référence à la psychiatrie ou même à la psychanalyse. Toutefois, en tant que travailleur social, j'aurai le souci de m'écarter précisément de cette tentation du diagnostic pour ce qui concerne les porteurs de projets singuliers que je présenterai par la suite.

Je parlerai également de la question de la souffrance morale comme limite à la norme individuelle. Je traiterai de cette question de la souffrance psychique dans ses interactions avec la précarité et analyserai comment on tend peu à peu à psychiser voire psychiatriser les personnes accompagnées dans les structures d'insertion sociale⁹⁵.

a. Le concept de limite

Suite à notre réflexion autour du normal et du pathologique, il semble important de réfléchir sur la notion de limite. La limite est-elle le point de jonction entre le normal et le pathologique? Auquel cas, c'est bien le pathologique qui fait office de limite à la norme comme on l'a vu précédemment avec les notions de déni et de dangerosité. Ou bien, la limite est-elle un état en tant que tel? Une zone grise entre le blanc et le noir au-delà d'une simple ligne de démarcation?

Là encore, psychiatres et psychanalystes, notamment André Green et Jean Bergeret⁹⁶ ont réfléchi à cette notion de limite entre normal et pathologique pour définir des personnalités dites 'limites' ou des 'états-limites' (borderlines) entre névroses et

95 Le nouvel appel d'offres du Département de Paris confirmant une augmentation significative des orientations souhaitées vers des associations dites spécialisées positionnées sur les marchés « troubles psychologiques » ; ainsi, mon service va accompagner à compter de 2012 non plus 550 mais 900 allocataires du RSA, le nombre de personnes orientées pour ce type de troubles étant en progression, du moins celles 'diagnostiquées' comme tels par les services sociaux orienteurs.

96 André Green (1990), *La folie privée, Psychanalyse des cas limites*, Gallimard, Paris ; et Jean Bergeret (1992) *La Dépression et les états-limites*, Payot, Paris (1^{ère} édition: 1975)

psychoses.

Il s'agit de patients en général bien adaptés socialement, voir hyperadaptés (comme les personnalités en faux self), mais dont l'inadaptation apparaît dans les relations intimes et affectives. En effet, ces personnes ressentent un sentiment d'insécurité interne, une grande fragilité narcissique qui les amène à mettre en œuvre divers mécanismes pour lutter contre la dépression, c'est à dire l'effondrement du Moi. Par exemple, face au 'vide sidéral' interne, ils peuvent mettre en place des mécanismes de toute-puissance au travers d'idées ou de projets grandiloquents ayant pour but de les valoriser et combler la faille narcissique qui les fait souffrir. Cette dépression peut alors être réactivée lors d'événements douloureux de perte (perte d'un emploi par exemple).

D'autre part, cette fragilité s'exprime dans sa vie relationnelle: l'autre n'est jamais à la bonne distance ; s'il est trop près, il m'envahit, il est menaçant ; s'il est trop loin, il me trahit, il m'abandonne. Les états-limites ont alors des difficultés à garder des liens stables et durables.

La difficulté pour ces individus réside justement dans la question des limites: Il y a parfois des confusions entre soi et l'autre, entre l'intérieur et l'extérieur du corps (qu'on retrouve dans les automutilations, l'anorexie...), une confusion dans les époques avec une difficulté à se projeter dans l'avenir et à se repérer dans son passé; une confusion entre ce qui est autorisé et ce qui est interdit ; c'est à dire que tout est possible, seule la loi, la réalité extérieure, peut les stopper.

Auparavant, les limites étaient incarnées par l'école, la religion, le service militaire (...) qui permettait à des personnalités fragiles d'être contenues ; aujourd'hui, les limites de notre société de consommation, faite 'd'individus individualisés', sont beaucoup plus confuses. En effet, cette organisation dite « état-limite » peut rappeler la tendance de notre société à mettre une certaine pression sur le citoyen consommateur et qui ne laisse plus le temps à celui-ci de penser ; une société impatiente qui ne valorise pas l'attente et la patience.

Les projets singuliers, en raison de leur caractère parfois extraordinaire et grandiloquent, ne seraient-ils pas portés par des personnes 'états-limites' cherchant à combler une faille narcissique et une image dévalorisée d'eux-mêmes? Faut-il dans ce sens travailler sur l'accès aux soins psychiques dès lors que le projet de la personne sort des sentiers battus?

A-t-on la possibilité aujourd'hui de développer un projet singulier sans être considéré comme étant 'troublé psychiquement'?

Quel que soit le diagnostic attribué à la personne, construire et réaliser un projet personnel, qu'il soit atypique ou non, n'est il pas justement un bon moyen de trouver son équilibre psychique sans avoir recours à des soins?

Les référents sociaux, dans le cadre du RSA, sont-ils en mesure de tenir compte de leur relative impuissance face aux projets singuliers ou préfèrent-ils réduire l'individu à des critères diagnostiques?

b. La souffrance sociale et psychique comme limite à l'insertion

Parmi les critères se rapportant aux personnalités troublées et qui les placent à la limite de la norme, l'on peut évoquer la notion de souffrance psychique.

Bien évidemment, on vient de le voir, grâce notamment à Georges Canguilhem, le mal-être n'est pas en soi anormal, puisque tout individu passe inévitablement par des phases de deuil et d'échecs qui l'obligent à des remaniements psychiques douloureux avant de trouver un nouvel équilibre fait de nouvelles normes. En revanche la souffrance morale peut parfois empêcher l'individu de se projeter dans l'avenir, de créer, évoluer, être acteur de sa propre destinée, ce qui peut entraver sa « capacité de surmonter une crise ».

Étant donné notre sujet de recherche, il semble judicieux d'aborder la question de la souffrance psychique dans ses interactions avec la précarité, par le biais d'études effectuées par le philosophe Guillaume Le Blanc, le psychiatre Jean Furtos ou encore le sociologue Christian Laval.

^ Quelques réflexions de Guillaume Le Blanc

Dans une certaine continuité de Georges Canguilhem, mais avec des éléments nouveaux qui ont trait au champ du social, Guillaume Le Blanc⁹⁷ énonce de manière claire sa propre conception de la norme et de la normalité en étudiant en particulier la société et sa manière de gérer les situations de précarité. Il décrit l'homme normal, à la fois typique, ordinaire voire moyen, qui ne s'écarte pas de la norme ; en parallèle, il analyse le phénomène de précarité, ce en quoi celui-ci est susceptible de transformer, chez la personne qui y est confrontée, la façon de concevoir sa relation aux autres. La vie précaire, éloignée du monde du travail ou de ses formes classiques (par la

97 Guillaume Le Blanc (2007), *Les maladies de l'homme normal*, Vrin, collection « Matières étrangères », Paris ; mais aussi : (2007) *Vies ordinaires, vies précaires*, Le Seuil, Paris

flexibilité ou des conditions d'emploi dégradées), serait ainsi en décalage avec la vie ordinaire dont les normes sont principalement fondées sur le rapport au travail. Pour cet auteur, la vie du précaire le place dans une situation de souffrance à la fois sociale et psychique.

C'est la raison pour laquelle il invite à développer une politique pouvant s'apparenter au social care, au fait de prendre soin de l'autre en se souciant de sa vie et de son bien-être. L'objectif visé par cela est de cheminer avec ces personnes aux vies précaires vers une possible autonomie, conforme ou non à la normalité de l'homme dit normal. En tenant compte de la singularité du parcours ou de la vie de la personne en situation de précarité, il s'agit de le conduire vers ses capacités d'autonomie, ses capacités à créer sa propre vie ordinaire, en suivant un processus de normalisation qui lui soit propre, en jouant de manière originale et singulière avec les normes.

Le cadre du RSA autoriserait-il toutes formes de chemin vers l'autonomie? Permet-il l'expression de projets singuliers ou 'pas trop logiques'? Les référents sociaux sont-ils en mesure d'accompagner tous types de projets quels qu'ils soient? Pour ce faire, les professionnels de l'accompagnement n'ont-ils pas à réfléchir sur leur propre rapport aux normes pour pouvoir être au plus près de la norme individuelle de l'utilisateur?

^ Ce que dit Jean Furtos sur les interactions entre santé mentale et précarité

En tant que médecin psychiatre, Jean Furtos a travaillé autour des effets de la précarité sur la santé mentale⁹⁸. D'emblée, cet auteur fait part de son expérience de terrain et d'un constat : vis-à-vis de certains publics reçus lors de ses consultations psychiatriques, il y a des personnes qui lui sont adressées, notamment par des travailleurs sociaux, qui ne sont pas nécessairement malades psychiques ; il y a selon lui une nouvelle forme de souffrance morale, celle liée à une souffrance sociale.

Pour Jean Furtos, la précarité c'est « *avoir peur de perdre des objets sociaux* ». Selon lui, il existe une précarité dite « normale » qui habite tout être humain. En effet, à sa naissance, le bébé ne peut rien seul, il est dépendant de l'adulte, et c'est à partir de cette détresse originaire que se fonde le lien à l'autre, le plaisir dans la relation et son ambivalence. La précarité repose donc sur « *le sentiment d'incomplétude et*

98 Furtos J. (dossier coordonné par) (sept./oct. 2011), « Les enjeux cliniques de la précarité », *Le Carnet Psy*, n° 156, Éditions Cazaubon, Nanterre ; pages 29-43 ; ce qui suit est issu de ce dossier.

l'obligation d'une dépendance, ce qui entraîne l'exigence d'une reconnaissance réciproque: être considéré comme digne d'exister dans son groupe d'appartenance [...] Cette vulnérabilité essentielle de l'humain est toujours liée à sa possibilité de non reconnaissance, c'est à dire d'exclusion ». Lors de parcours de vie suffisamment sécurisants, avec des relations dites « suffisamment bonnes », le sentiment de confiance en l'autre, en soi-même et en l'avenir va pouvoir se construire. Cela étant, en fonction de l'histoire de chacun, un contexte de vie sociale précaire va entraîner une perte de confiance dans l'autre, en soi-même et dans sa dignité, et dans l'avenir perçu comme incertain voir inquiétant.

Du fait de l'atténuation de la confiance, l'individu devient focalisé sur la perte possible ou réelle des objets sociaux (emploi, argent, logement, diplômes). Un objet social est une sécurité, on peut avoir peur de le perdre et de perdre par conséquent les avantages qu'il procure. La souffrance psychique sera d'autant plus importante si cet objet social est idéalisé dans la société.

Jean Furtos observe différentes expressions de la souffrance face à la perte potentielle ou avérée des objets sociaux, « *support de la sécurité sociale* » d'après Robert Castel. La souffrance peut être stimulante, on parle communément du 'bon stress'. D'après ses expériences passées, la personne a confiance dans ses capacités à rebondir et à être aidé.

La souffrance peut également empêcher de vivre. Selon Jean Furtos, elle est souvent repérée dans le cadre de la souffrance au travail, mais également dans le cadre de la précarité sociale: « si je perds, je suis fichu ». La personne risque alors d'abandonner, d'être de moins en moins en capacité de demander de l'aide et de se retirer de la scène publique pour se replier sur sa sphère privée en raison de sa souffrance d'exclusion.

Enfin, Jean Furtos décrit une souffrance plus invalidante où la personne cherche à 'disparaître', à couper les liens à l'autre. Il s'auto-exclut. Cette auto exclusion peut avoir pour objectif d'éviter une souffrance insupportable, cela peut lui permettre d'avoir le sentiment d'agir vis-à-vis d'une situation plutôt que de la subir.

Pour Jean Furtos, cette souffrance psychique d'origine sociale amène à penser qu'« *il est pertinent et urgent de promouvoir une nouvelle définition de la santé mentale: une santé mentale suffisamment bonne est définie par la capacité de vivre et de souffrir dans un environnement donné et transformable, sans destructivité mais non pas sans*

révolte. Cela revient à insister sur la capacité de vivre avec autrui et de rester en lien avec soi-même, et de pouvoir investir et créer dans cet environnement, y compris des productions atypiques et non normatives. »

Le cadre du RSA ne doit-il pas remettre en question certains de ses fondements pour que les projets atypiques y aient toute leur place?

^ L'injonction à 'se bouger' dans un contexte de souffrance psychique

Face aux enjeux de la souffrance psychique dans un contexte de souffrance sociale, les dispositifs d'insertion sociale et professionnelle ont précisément étoffé leurs équipes de psychologues. On assiste à une extension de la clinique, notamment dans le dispositif du RSA, comme l'évoque Christian Laval⁹⁹.

En effet, face à des parcours d'insertion « *en panne* », en « *stand by* », les psychologues, qu'il qualifie d'« *intervenants sociaux psychiques* » sont recrutés pour aider les usagers à se remettre en mouvement.

Selon Christian Laval, 'se bouger' reste la prescription principale du dispositif du RSA et fait appel à plusieurs représentations: dans notre société contemporaine, cette expression fait référence à l'idée de progression. Le contraire de 'se bouger' étant l'inertie plutôt que la stabilité. L'impossibilité d'agir, d'être en mouvement, est alors un signe de mauvaise santé psychique.

Le mouvement peut être apprécié de différentes manières chez les usagers accompagnés. Le mouvement peut signifier : 'désirer', 'avoir des projets'; même si dans la réalité, rien n'a réellement changé, il s'agit d'un mouvement psychique. 'Se bouger' peut également vouloir dire 'sortir de chez soi', explorer le monde social et faire référence à une action physique. Le mouvement ne peut pas être apprécié de la même manière d'une personne à une autre, il dépend des ressources psychiques de chacun et surtout de son temps psychique. En effet, le changement nécessite du temps en raison des remaniements psychiques sous-jacents au mouvement dans la réalité.

Dans ce sens, avoir un projet, singulier ou non, n'est-il pas l'expression d'un mouvement et d'un désir que le référent social doit soutenir, bien que ce projet lui paraisse impossible?

⁹⁹ Contribution de Christian Laval à l'ouvrage de Jacques Ion et al. (2011), *Travail social et souffrance psychique*, Dunod, Paris, (1^{ère} édition : 2005) ; de même, cf. Laval C. (2009), *Des psychologues sur le front de l'insertion, Souci clinique et question sociale*, Erès, Toulouse

'Se bouger' fait également référence à 's'en sortir'. L'obligation de 's'en sortir', certes légitime, rappelle le fait de 'sortir' du dispositif du RSA et 'entrer' dans la vie sociale et professionnelle. 'Se bouger' et 's'en sortir' nécessitent là encore la prise en compte du temps psychique de la personne alors qu'il y a nécessité à sortir le plus rapidement possible du dispositif RSA.

Le cadre du RSA autorise-t-il le temps nécessaire pour que le meilleur fonctionnement psychique possible se développe afin que l'utilisateur puisse se réaliser et être autonome?

D'autre part, l'expression 'se bouger' renvoie à l'idée de 'descente' et de 'montée'. L'insertion a pour objectif l'ascension sociale avec en trame de fond l'idée de progrès : « *Le travail psychique de l'utilisateur consiste moins à se replacer dans une société de progrès, qu'à tenter de se maintenir dans une progression par rapport à son niveau antérieur (du mal-être au bien-être). Tout se passe comme si la hausse de soi était devenue moyen et fin* »¹⁰⁰. Cette tension entre le 'haut et le bas' qui est mobilisée dans l'accompagnement, amène l'utilisateur à mesurer l'écart entre sa situation actuelle et celle qu'il doit atteindre selon « *une imposition normative d'un individu achevé* ». Cela n'est pas sans risque pour sa santé psychique.

Les référents sociaux agissant dans le champ de l'insertion auraient alors pour principale difficulté de faire reconnaître l'individualité de la personne dans le respect de son temps psychique plus ou moins long, sachant que le cadre du RSA paraît imposer un temps social beaucoup plus court.

L'accompagnement de personnes au RSA dans leur individualité nécessite de se soumettre au temps qu'il leur est nécessaire pour se réaliser et évoluer ; temps qui sera d'autant plus long dans l'accompagnement de projets singuliers. Pour ce faire, le cadre du RSA ne doit-il pas se dégager en partie de son objectif initial, c'est à dire l'accès rapide à l'emploi ?

100 Ibid

II.3. Vers une définition du projet d'insertion singulier

a. Autour de la notion de singularité

Cette notion est à définir si l'on souhaite s'y appuyer pour en venir à questionner le projet d'insertion singulier dans son rapport au dispositif du RSA. Deux acceptions de ce terme sont en effet à distinguer et j'ai fait le choix de m'appuyer principalement sur la deuxième.

Un premier sens de la singularité se réfère à ce qui est unique en son genre, ce qui est particulier : dans ce cas, l'on peut dire que chaque personne, chaque vie, est singulière. Là, cela renvoie notamment à l'ouvrage '*Le travail social au singulier*' dans lequel Jacques Ion¹⁰¹ réfléchit sur les travailleurs du social qui deviendraient progressivement des intervenants du singulier agissant au cas par cas ; sur le front de l'insertion, il s'agit alors de prendre en compte chaque personne, dans sa singularité, avec ses problématiques et ses potentialités, pour construire avec elle un projet personnalisé¹⁰².

Néanmoins, cette définition n'englobe pas ce sur quoi je voudrais développer désormais mes réflexions. Pour cela, je souhaite me reporter à la deuxième signification de la singularité, c'est à dire le caractère original ou insolite de quelque chose. Au-delà de la personne prise dans son aspect individuel, j'interroge, au niveau de certains projets d'insertion, ce qui peut sembler atypique dans un contexte donné. Comme je le précisais en introduction de ce mémoire, cette notion de singularité se rapporte donc à des projets d'allocataires qui peuvent apparaître comme décalés ou à la limite du cadre du point de vue du dispositif du RSA ou des référents sociaux.

Cela renvoie donc bien au sujet, à sa subjectivité, mais c'est le regard porté sur son projet qui va conduire à donner un aspect singulier, insolite, à celui-ci. C'est son rapport à l'environnement et au cadre précis du dispositif d'insertion qui va créer de fait sa singularité. Pierre Rosanvallon, dans son dernier ouvrage¹⁰³, fait référence à cette notion de singularité. Bien qu'il semble s'appuyer davantage sur le premier sens du terme, ses réflexions permettent de comprendre justement cette nécessaire relation à

101 Ion J. (2006), *Le travail social au singulier, La fin du travail social ?*, Dunod, Paris ; 2^{ème} édition.

102 L'ANESM se réfère également à cette définition de la singularité dans l'une de ses recommandations (décembre 2008), « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ; [en ligne].

103 Rosanvallon P. (2011), *La société des égaux*, Seuil, Paris ; dans son 5^{ème} chapitre, cf. le 2^{ème} point intitulé précisément « Singularité ».

autrui pour percevoir le côté singulier d'une personne : « *la singularité est [...] définie par une variable de relation ; elle n'est pas un état. La différence est dans son cas ce qui lie, et non ce qui sépare. Elle suscite la curiosité, l'envie de découverte, le désir de compréhension d'autrui. L'égalité des singularités, loin de reposer sur le projet d'une 'mêmeté', implique au contraire que chaque individu se manifeste par ce qui lui est propre* ».

En revanche, à mon sens, dans un dispositif cherchant à normaliser l'individu, amener ce dernier à exposer sa singularité lui fait prendre le risque d'avoir à renoncer paradoxalement à sa dimension singulière. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de bien saisir quels sont les critères d'évaluation de la situation à l'œuvre dans un dispositif ainsi que les objectifs poursuivis. En effet, le côté atypique, singulier du parcours ou du projet d'un individu est alors déterminé par la norme du dispositif et celle des agents de terrain qui assurent sa mise en œuvre.

Si la démarche du porteur d'un projet singulier est vue comme 'pas trop logique', car ne suivant pas les étapes prévues ou imaginées dans le cadre d'un parcours classique d'insertion, la singularité peut dès lors être perçue comme un problème et non comme quelque chose à mettre en avant, à révéler et à soutenir.

b. Les projets d'insertion dans le cadre du RSA dont ceux dits singuliers

^ Les projets d'insertion, entre sphère privée et sphère publique

En principe, chaque personne accompagnée dans le cadre du dispositif du RSA est porteuse d'un projet d'insertion dans la mesure où elle est amenée à contractualiser avec le département de Paris, par l'intermédiaire du référent social.

Néanmoins, en réalité, une certaine proportion d'allocataires ne signent pas ce contrat dit d'engagements réciproques. Par exemple, sur l'ensemble de ma file active, 20% des personnes ne contractualisent jamais¹⁰⁴ ; cela vient du fait que le département souhaite que les référents sociaux atteignent un niveau pré-déterminé de contrats signés avec les allocataires, ceci laissant entendre que l'on est autorisé à ne pas effectuer cette démarche avec une partie de la population.

Ainsi, quelques personnes n'ont pas de contrats, ce qui ne veut pas dire pour autant

¹⁰⁴Voir l'annexe III, l'item 'i' sur la contractualisation ; je précise que j'accompagne 92 allocataires du RSA.

qu'elles n'ont pas de projets, en tout cas ceux-ci ne sont pas rendus visibles au niveau de l'instance départementale. Les raisons de cette non contractualisation sont multiples ; je les explorerai dans le dernier chapitre. Mais, d'ores et déjà, l'on peut se demander pourquoi certains d'entre eux ne sont pas exposés devant l'Équipe Pluridisciplinaire et vont rester seulement dans le cadre des entretiens, exprimés uniquement dans le cadre d'une relation d'accompagnement. Il apparaît que l'espace de lieu et de temps que représente la situation d'entretien de relation d'aide est un espace intermédiaire entre la sphère du privé, de l'intime, et la sphère publique, celle du dispositif voire du service.

Partant de là, l'entretien fait-il davantage partie de cette sphère publique alors même que ces projets ne sont pas rendus publics ou appartient-il quelque part encore à cette sphère de l'intime, comme une sorte d'ex-croissance de celle-ci où la personne peut exprimer ce qu'elle a en-tête, y mettre des mots, sans peur du jugement, pour être conseillée ou simplement écoutée dans sa 'folie douce' par exemple ?

Ce projet est comme gardé secret, partagé uniquement entre un professionnel et l'utilisateur, dans une relation où la réciprocité semble y avoir tout son sens. Là, semble se révéler concrètement la notion de participation de l'utilisateur, où il est mis à contribution ; il peut faire partager son expérience et exprimer son besoin d'avancer dans son projet¹⁰⁵.

En repartant de l'analyse de ma file active de suivis¹⁰⁶, les projets d'insertion ayant trait principalement au champ professionnel, formation y compris, concernent la moitié au moins des allocataires qui l'évoquent dans leur contrat ou lors des entretiens. Je rappelle que j'interviens dans un service spécialisé dans le suivi de personnes diagnostiquées par le service orienteur comme ayant des soucis de santé (10% seulement de ma file active faisant partie du marché des personnes sans-abri ou sortant de prison). Malgré tout, il y a un fort désir exprimé de s'insérer sur le plan professionnel.

Moins d'un tiers des personnes souhaitent orienter principalement le suivi proposé dans ce qui a trait à la santé, à l'accès aux soins. Enfin, en ce qui concerne l'amélioration des conditions de vie (notamment la question de l'hébergement ou le logement), 20% des

¹⁰⁵Sur cette articulation entre participation et formalisation via le contrat, voir l'article d'Amédine Ruffiot (2010/4), « Les vicissitudes du projet d'insertion. Du rmi au rsa... », *Empan*, n° 80, p. 157-163 ; par ailleurs, je précise de nouveau l'existence d'un document de travail élaboré par l'ANESM (décembre 2008), « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ; [en ligne]

¹⁰⁶Item 'H' de l'annexe III, intitulé « Nature du projet d'insertion /travail d'accompagnement autour de celui-ci»

allocataires désirent être soutenus dans ce type de démarches.

Il apparaît néanmoins que, pour plus de la moitié de l'ensemble de ces personnes, plusieurs projets d'insertion sont travaillés sur une même période (santé/emploi ; hébergement/emploi) ; aussi, les projets ne se succèdent pas mais s'additionnent plutôt.

^ Les projets d'insertion singuliers

Parmi tous ces projets, formalisés ou non par écrit, se détachent les projets atypiques, ceux du moins que je qualifie comme tel au vu des attendus du dispositif et de ma propre représentation de ce que l'on attend de moi en termes de réinsertion.

Certains des projets que je considère aujourd'hui comme classiques relevaient il y a quelques années de projets singuliers. Je pense notamment aux projets artistiques, qui concernent une douzaine d'allocataires de ma file active. Désormais, le dispositif d'insertion s'est adapté aux besoins des allocataires, ce qui a conduit à la création de prestations réservées à cette catégorie de personnes ; la réponse aux besoins et profils de celles-ci est peut-être décalée par rapport à leurs souhaits exprimés, mais en tout cas une réponse même perfectible a été apportée.

Inversement, des projets tout à fait ordinaires au moment du RMI sont désormais difficilement acceptés par le dispositif du RSA puisque la norme d'insertion a évolué. Alors qu'une insertion par la santé, par le logement ou encore par les loisirs était jusque-là souhaitée voire encouragée, l'on assiste à une transformation de cette norme tournée davantage vers l'emploi. Dans ce nouveau contexte d'intervention, des projets liés à la santé par exemple semblent faire l'objet de réorientations plus rapides vers des services d'accompagnement spécialisés, créés sur-mesure, ou au moins de recommandations émanant des instances départementales afin d'envisager une sortie progressive de la personne de ce dispositif (orientation vers la MDPH ou vers un bilan santé du Pôle Emploi...).

Le fait de déterminer des projets d'insertion singuliers par ce qu'ils ne sont pas témoignent d'une certaine difficulté à définir ce qu'ils sont, précisément parce qu'ils sont dans une zone que l'on pourrait qualifier de 'zone grise', un peu indéterminée.

Il s'agit pour moi de projets qui m'interrogent au niveau de ma pratique, de mon positionnement professionnel et qui vont nécessiter un temps de réflexion sur la mise en œuvre de l'accompagnement. Issus d'une norme individuelle où la personne paraît respecter sa propre singularité et son intégrité, ils invitent à une remise en question de

la propre norme individuelle du référent social.

Ces projets, à la limite du cadre selon moi, sont de plusieurs ordres. En ce qui concerne ma file active, l'on peut considérer que quatre à cinq projets peuvent être ramenés à cette définition du projet singulier. Ils peuvent se rapporter à une volonté de s'insérer de façon originale. Concernant par exemple le projet décrit en introduction, il semble avoir été élaboré dans un rejet de l'insertion telle qu'on la conçoit aujourd'hui et, plus encore, dans un rejet de la société et des valeurs qu'elle défend actuellement. Ce projet maritime s'apparente à une fuite en avant, peut-être pour permettre à cette personne de mieux se réinscrire dans la société, disons à sa manière.

D'autres projets peuvent être évoqués. Je pense notamment à ceux qui seront abordés par les référents que j'ai interrogés dans le cadre de l'enquête de terrain : par exemple, cette dame sans-abri depuis dix ans qui souhaite trouver une solution atypique d'hébergement, à savoir en roulotte dans un endroit paisible, et vis-à-vis de laquelle les deux référents successifs vont respecter ce projet et tenter sa mise en place¹⁰⁷ ; ce monsieur voulant s'alimenter et vivre de 'nourriture lumière' et qui va conduire, au niveau de son suivi, au développement de deux visions différentes de l'accompagnement ; cette dame qui paraît avoir transformé l'injonction à l'autonomie en une forme de vie en autarcie, projet vis-à-vis duquel la référente va se sentir peu outillée et ambivalente quant à la manière d'accompagner ou non cette personne dans ce qui pourrait s'apparenter à un projet fantasque voire délirant.

Désormais, après avoir cerné mon objet d'étude, dont les contours semblent être par nature difficilement palpables, je vais tâcher de restituer les questionnements que cela suscite à la fois pour le cadre du RSA mais aussi, plus précisément, pour le cadre de l'accompagnement de ces projets singuliers.

107Cela m'évoque le titre d'un ouvrage réalisé par Babeth Fourest (2010), *J'ai besoin d'un toit mais j'ai envie du château de Chambord*, Lethielleux, Paris ; l'auteure anime bénévolement un atelier d'écriture dans un centre d'hébergement et de soins infirmiers du Samu Social de Paris.

Partie III : Réflexions autour du cadre du RSA

Ce chapitre autour des normes a permis de mieux comprendre ce sur quoi se fondent nos institutions et, de fait, ce sur quoi s'élabore le cadre du RSA.

La société en tant que groupe d'individus a construit ses dispositifs institutionnels par rapport à des normes sociales, normes elles-mêmes fondées sur une conception normative de l'humain.

Cette conception normative m'a amené à questionner la valeur et le sens de la norme sociale pour l'individu et à en analyser les risques pour ce dernier. En effet, l'on a vu qu'envisager l'individu par rapport à une norme statistique et normative risquait de percevoir tout écart comme un comportement pathologique, amoral ou déviant.

Pourtant, le sens de la norme est bien relatif dans la mesure où elle évolue régulièrement avec le temps et qu'elle peut être elle-même pathologique lorsqu'elle émane d'une société troublée par l'obsession de morceler l'individu en une série de symptômes ou de difficultés sociales à corriger.

Au même titre que la psychiatrie, la prison ou d'autres institutions étatiques, le cadre du RSA, de par les normes qui le fondent et dont il tire son inspiration, serait pris en tension entre un objectif de corriger les comportements déviants de ce que l'on nomme les exclus, et la volonté d'accompagner chaque usager dans sa singularité.

Les projets 'singuliers', 'atypiques', 'pas trop logiques', que l'on peut situer 'à la limite du cadre' dans la mesure où ils ne suivent pas les chemins 'classiques' de l'insertion, obligent justement à questionner la pratique du référent et son cadre d'intervention.

De toute évidence, c'est ce qui se situe à la limite du cadre qui va permettre de questionner la pertinence du cadre du RSA.

Je suis parti d'une intuition selon laquelle une personne peut avoir un fonctionnement atypique, voire pathologique, au regard de la norme sociale, mais que cela peut lui permettre de se maintenir dans un certain équilibre de vie. Un projet dit 'singulier' a une signification et un sens qui lui est propre au regard du parcours de l'usager. L'hypothèse étant que ce projet serait là pour assurer le meilleur maintien possible dans la société, une insertion progressive ou une exclusion moindre, en lui permettant de garder un certain équilibre psychique.

Dès lors, la question est de savoir si le cadre du RSA autorise le meilleur

fonctionnement individuel possible:

Alors que le dispositif du RSA propose de conduire la personne vers une normalité normative, dans quelle mesure peut-il aussi l'accompagner vers sa normalité individuelle subjective ?

Comment accompagner la personne dans sa dynamique individuelle, en tenant compte de sa singularité, quand le cadre du RSA propose une norme collective ?

Concernant l'intervenant social, le dispositif du RSA permet-il une prise en compte objective et sans jugement des projets d'insertion ?

De plus, le professionnel doit-il accompagner tout type de projet ? Le peut-il ou le souhaite-t-il ? Le professionnel doit-il travailler à la normalisation du projet, à la faisabilité de celui-ci au risque de le dénaturer totalement et que la personne ne s'y reconnaisse plus ?

Le référent social incarnant le dispositif va donc devoir prendre en compte l'individu, notamment ce qui fait de lui un être singulier et unique, tout en répondant à l'exigence de normalisation normative du dispositif dont l'objectif est d'accompagner toute personne au RSA dans sa réinsertion, celle-ci devant se faire en particulier par un retour à l'emploi. Il s'agit pour lui de permettre aux projets singuliers d'exister dans les limites du cadre du dispositif.

Le référent social, en posant un cadre dans la relation d'aide, va prendre le risque que ce dernier soit malmené ou en tout cas interrogé. La relation d'aide peut se révéler être une véritable épreuve pour les deux acteurs en présence, l'allocataire et le référent.

Il ne s'agit surtout pas de considérer que le cadre du RSA n'a aucun sens pour l'usager. Le cadre est au fondement de la relation d'aide, il lui permet d'exister, et c'est en ce sens que je cherche également à savoir comment le cadre peut devenir un levier pour les projets atypiques.

Il me semble en effet que le cadre a toute son importance pour pouvoir être hors-cadre ; il n'existe pas de projets pouvant être considérés comme presque marginal sans cadre et sans marge. Je me questionne alors:

Le cadre du RSA ne permet-il pas au 'hors cadre', à la 'folie nécessaire au bon fonctionnement individuel' de s'exprimer ?

Le cadre du RSA n'est-il pas un contenant des projets 'singuliers' en leur offrant la possibilité d'être rendus visibles ? Ne permet-il pas de maintenir le projet 'fou' dans la

réalité? de se maintenir du côté de la vie en s'ancrant dans une certaine réalité sociale ?

De toute évidence, au sein d'un cadre rigidifié par des normes sociales normatives et bousculé par des projets atypiques poursuivant leurs normes individuelles, le référent social va occuper un rôle pivot dans sa recherche de cohabitation des normes mais il va devoir également interroger son propre rapport aux normes.

Un projet atypique n'aura pas le même écho d'un référent social à un autre. Chaque référent travaille avec ses propres normes et il me semble essentiel que celui-ci puisse les interroger.

En effet, au delà de bousculer le cadre du RSA, le projet singulier ne vient-il pas bousculer les normes individuelles du référent? L'accompagnement du projet singulier ne nécessite-t-il pas, pour le référent social, d'avoir pris une certaine distance quant au cadre du RSA? Ne va-t-il pas dépendre de la capacité du référent à penser sa pratique et à la remettre en question?

N'est-il pas nécessaire pour le référent social de se dégager du cadre du RSA pour s'approprier un espace plus personnel fondé sur son éthique professionnelle et une vision respectueuse de l'humain dans sa singularité et sa subjectivité, au risque de pas maîtriser intégralement l'accompagnement?

Le référent social ne doit-il pas, également, être dégagé du regard de ses collègues et de sa hiérarchie pour s'autoriser à être inventif dans sa pratique de l'accompagnement de projets singuliers? Ou bien, devra-t-il manœuvrer afin de donner une apparence de cohésion entre un travail prescrit par le dispositif du RSA et le travail réel auprès de ces projets singuliers? Quelle visibilité s'autorisera-t-il à donner à ces accompagnements devenant eux-mêmes atypiques?

Ainsi, dans une période où l'on cherche à uniformiser les pratiques, à travers la création d'outils permettant de modéliser les actions des intervenants, de les harmoniser au travers de logiciels et référentiels communs, le référent social semble devoir faire preuve d'une véritable autonomie de pensée pour accompagner des projets d'insertion, notamment singuliers. Le référent social doit sans doute s'autoriser à se faire sa propre idée d'une insertion réussie.

Ces multiples questionnements nous conduisent au dernier chapitre dans lequel je vais aborder les enjeux de l'accompagnement social face aux projets d'insertion singuliers.

CHAPITRE 3

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

DE PROJETS D'INSERTION SINGULIERS :

UN JEU PERPÉTUEL AVEC LES LIMITES DU CADRE

L'ensemble de ce dernier chapitre a été construit à partir de l'analyse des entretiens d'enquête¹⁰⁸. J'ai souhaité m'appuyer sur les différents points de vue exprimés, ceux-ci étant fonction des normes individuelles de chaque acteur de terrain mais aussi du contexte d'intervention de chacun d'entre eux.

Il va s'agir tout d'abord d'évoquer la façon dont les référents accueillent le projet d'insertion singulier, en lien avec leur propre subjectivité. Ensuite, j'aborderai la signification de ce projet singulier, en tout cas l'interprétation qu'en ont les référents qui assurent l'accompagnement. Enfin, je verrai comment les référents tentent d'ajuster ce type de projet au cadre du RSA.

Partie I : Face au projet singulier,

le référent social confronté à ses propres normes

Pour débiter cette réflexion autour des projets singuliers, je vais tout d'abord voir les ressentis des différents référents face à ceux-ci et chercher à mesurer leurs réactions en fonction de leurs propres normes individuelles mais aussi du contexte dans lequel s'inscrit l'intervention de chacun.

I.1. Quand le projet bouscule la manière d'accompagner

En premier lieu, il s'agit de comprendre la manière dont le référent social se confronte à son propre imaginaire lors de l'évocation d'un projet singulier. Je pars pour cela de l'analyse de l'entretien effectué auprès de Mme LG, référente sociale intervenant au sein d'un Espace Insertion du département de Paris. Alors que j'ai souhaité débiter cette interview par ce que pouvait lui évoquer le thème des projets singuliers, nous en sommes venus à parler durant une heure de la question du cadre du RSA et de l'inscription d'une pratique dans celui-ci.

Mme LG est revenue en particulier sur les modalités d'intervention, sur les contraintes organisationnelles et les objectifs visés par les Espaces Insertion, relativement stricts

¹⁰⁸ Je précise à nouveau que la liste des personnes interviewées se situe en annexe I.

en termes de remise rapide à l'emploi. Par exemple, les suivis d'allocataires ne peuvent dépasser quinze mois et sont en moyenne de six mois à un an, avec un travail obligatoire en binôme avec les Conseillers d'Insertion Professionnelle et des orientations quasi systématiques vers des prestataires spécialisés dans le domaine professionnel¹⁰⁹. De même, des statistiques régulières sont données en réunion, notamment les chiffres relatifs au référent le plus performant mais aussi le professionnel qui, sans le nommer, a reçu le moins de personnes dans le mois.

Autour de la question de la contractualisation, Mme LG aborde les quelques situations pouvant poser certaines difficultés dans la façon d'exprimer le projet dans le contrat :

« Parfois on a même des projets complètement... ben on les laisse s'exprimer; alors nous les projets qui... on reste très vagues quand c'est des cas psychiatriques lourds. Là on a une dame qui veut être prédicatrice; pendant tout l'entretien elle nous parle de dieu; vous imaginez que c'est difficile... bon elle nous a dit avoir été hospitalisée, alors on a noté cela et on a écrit qu'elle a le projet d'être prédicatrice; on peut rien noter d'autre; et la dame on l'a laissée noter son projet et c'est clair que son projet... là elle veut rentrer en étude de théologie; on espère que l'EP va se rendre compte qu'il y a quand même un problème avec cette dame, que ça tient pas la route ».

Concernant ce projet, la référente semble orienter son travail vers une préparation à la réorientation, unique alternative aux suivis habituels dirigés vers une reprise d'emploi. Sa norme individuelle mais aussi le cadre d'exercice professionnel paraissent la guider vers une prise en compte de l'atypie de la personne porteuse du projet, en ne se limitant pas à une écoute du projet ; ce dernier semblant être pour elle quelque peu décalé par rapport aux projets qui lui sont généralement présentés. Il y a comme un détachement nécessaire de ce que représente cette personne en termes de folie. Elle paraît l'accompagner mais en montrant bien à l'instance qui va la lire qu'elle ne participe pas ou ne cautionne pas ce projet qui, selon elle, est d'ailleurs non formulable.

La catégorisation de cette personne, étiquetée 'cas psychiatrique lourd', conduit à considérer son projet comme 'ne tenant pas la route'; à moins que ce ne soit ce projet qui, ne répondant pas aux standards en termes de faisabilité et de crédibilité notamment, amène à penser que la personne est gravement malade.

J'en viens à évoquer la manière dont Mme LG reçoit, avec sa collègue CIP, le projet d'une personne qui lui a semblé hors-cadre ou qui diffère visiblement des suivis qu'elle réalise habituellement :

« Par rapport aux projets qui sortent du cadre, on en a eu un avec la CIP, mais on était très embêtées.

¹⁰⁹ Mme évoque notamment l'un d'eux dans les extraits qui vont suivre: Addel, qui accompagne les créateurs d'entreprises dans la concrétisation de leur projet.

C'était un designer qui voulait créer une voiture qui se transformait et qui donnait de la publicité; du coup, on s'imaginait une sorte de 'robot transformer'. Il nous disait qu'il travaillait dessus, qu'il faisait des plans, mais il ne voulait pas nous les montrer. Il adhérait à tout, il venait aux rendez-vous; il ne s'agissait donc pas de casser son projet. Là, on était très en difficulté. Soit c'était nous qui n'avions rien compris, ce qui est possible... soit il avait de grosses difficultés à le matérialiser, à l'expliquer, soit c'était très innovant; soit on était sur un côté complètement délire et là ça nous dépassait. On a même orienté vers Addel, parce qu'il fallait bien que l'on fasse quelque chose; mais personne n'arrivait à savoir si l'on était dans de l'imaginaire ou du délirant ou s'il y avait une base concrète ».

Face à cette situation, Mme LG ne cache pas sa difficulté à recevoir ce projet et exprime une certaine forme d'impuissance quant à la mise en œuvre d'un accompagnement qui l'oblige à faire appel à son imaginaire, dans la mesure où aucune preuve n'est apportée par la personne. Le besoin de se rapporter au concret d'une démarche, à son côté formel, paraît revêtir une importance essentielle pour lui permettre de se projeter avec la personne dans son projet ; cela rend infaisable ce suivi et cela provoque, on va le voir, le rejet mais avec certains questionnements a posteriori, peut-être liés au doute quant à la bonne gestion de ce suivi. Je poursuis la description de cet accompagnement, en reprenant les propos de Mme LG :

« Alors il ne voulait pas nous montrer de peur qu'on lui vole son projet ; il y avait du coup un petit côté persécution. Même pour écrire son projet dans le contrat, c'était très compliqué parce qu'on n'arrivait pas à palper, à sentir son projet. On n'arrivait pas à aller sur des choses concrètes même avec des dessins. Nous, on l'a gardé six mois pratiquement; après on n'avancait plus alors qu'à l'Espace Insertion, faut toujours qu'on avance normalement. Il y avait une expérience qui faisait qu'en effet c'était peut-être possible. Mais il avait tellement de difficultés à nous préciser concrètement son projet. On ne voyait pas si c'était réalisable ».

Il y a la nécessité de formaliser ce projet dans le contrat d'insertion. Or, la difficulté à définir ce projet impalpable rend impossible l'inscription d'une intervention professionnelle, le cadre de travail fluctuant au gré de l'inventivité de l'allocataire. De même, Mme LG reprend à son compte les impératifs que se fixe sa structure dans laquelle il est nécessaire d'être en mouvement ; l'on en vient à se demander qui du référent ou de l'allocataire doit bouger. Le professionnel doit avancer; pour cela, il doit faire avancer la personne dans ses démarches ; dès lors, comment avancer sans l'autre ? Ce lieu d'exercice professionnel semble contraindre à autre chose que le recours à l'imaginaire et au fait de s'autoriser à penser autrement. Elle précise ainsi :

« Au bout de 6 mois, on ne se voyait même plus continuer à travailler avec lui. On l'a donc réorienté parce qu'on ne savait pas quoi en faire; l'EP a fait une proposition à la CAPI¹¹⁰, parce qu'il y avait un

¹¹⁰ Il s'agit d'une structure qui accueille exclusivement des allocataires du RSA, comme au sein des

problème de critère d'âge, il rentrait même pas dans le marché généraliste; il avait moins de 3 ans, moins de 50 ans; en plus il y avait pas de porte d'entrée pour travailler tout ce qui est l'aspect psychologique; il était dans son projet, pour lui tout allait très bien ».

Ce projet dont on ne sait que faire, un peu encombrant, conduit à considérer l'usager comme source d'ennuis, gênant la bonne marche des suivis ordinaires. De même, au moment de la réorientation, il devient 'boulet incasable', puisque l'on peut difficilement avoir recours à une catégorisation du porteur du projet, celui-ci ne se sentant visiblement pas en souffrance psychique et ne respectant aucun des critères pré-établis.

Vis-à-vis de cette description du projet, on peut se demander si le cadre d'intervention de Mme LG lui a permis de s'interroger sur le sens de ce projet pour la personne, sur ce qui l'anime dans celui-ci. L'on voit qu'elle cherche à le comprendre, mais il semble que cette appréhension ne se fasse qu'à travers l'aspect formel, concret. Elle tente malgré tout de faire appel à son imaginaire puisque les résistances de la personne à apporter des preuves l'y contraignent. Or, avoir affaire à l'imaginaire dans un cadre professionnel peut être source d'inquiétude voire sembler inconcevable. De ce fait, Mme LG revient très vite sur cette idée du réel sur lequel elle souhaite plutôt s'appuyer ; cela conduit à un rejet progressif de la personne, celle-ci ne l'aidant pas à cheminer et à être en mouvement ; il y a un fort besoin de réalisme pour que ce projet lui paraisse vraisemblable. Finalement, convaincre le professionnel ne suffit pas puisque ce projet doit avant tout avoir du sens et être suffisamment pertinent pour l'instance de l'EP devant laquelle celui-ci va être présenté.

Entre prise en compte des enjeux institutionnels et écoute du projet atypique, il y a une sorte de tiraillement de Mme LG, mais l'on retrouve cette difficulté à faire cohabiter deux normes dans la plupart des discours des interviewés. En présence de sa responsable, qui a été là durant un court moment de l'entretien, Mme LG a d'ailleurs pleinement conscience du poids de l'institution dans la manière de recevoir le projet. Par exemple, après avoir relaté le projet singulier de traversée de l'Atlantique à la rame qui a également introduit ce mémoire, voici les réactions :

La responsable : là, c'est de l'insertion sociale, on va dire.

Mme LG : oui mais la différence, c'est un projet peut-être qui passerait en association spécialisée ; mais chez nous, à l'EI, ce serait difficile... je pense que ça dépend de la structure qui accompagne ».

EI, mais elle est rattachée administrativement à la mairie de Paris et non pas au département.

De plus, elle précise l'avantage du cadre pour mettre les gens en mouvement :

« Le cadre, ça oblige la personne à avancer peut-être plus rapidement aussi, je pense au niveau des contraintes de temps; s'il n'y a pas de contraintes, il y en a certains qui peuvent... 20 ans après on y sera toujours, dans un beau projet, mais qui ne sera pas mis en pratique ».

Mon intérêt ici s'est principalement centré sur la nécessité pour Mme LG d'inscrire son évaluation et son action dans une cohérence avec le cadre dans lequel elle intervient avec des missions précises. Elle tient compte des problématiques des personnes, de leurs parcours et tente de prendre en considération les projets évoqués au cours des entretiens, mais elle semble ne jamais oublier son cadre d'intervention.

Comme elle le précise elle-même, tout semble dépendre de la structure dans laquelle ce projet va émerger. L'on va voir ainsi au cours de ce chapitre que la notion de temps laissé aux référents sociaux et la manière dont ils vont se saisir de la question de l'autonomie représentent des variables essentielles pour s'autoriser une adaptation de son cadre d'intervention au projet singulier.

I.2. Le besoin de rationalisation et de normalisation du référent

a. La question des stratégies d'accompagnement

Il s'agit de voir à présent qu'il y a parfois une nécessité, pour les référents, de normaliser la personne, dans une logique de rationalisation des conduites individuelles et avec une dimension faisant souvent écho à leur éthique et parfois à la morale.

Pour évoquer cela, partons du discours de Mme S, psychologue et référente sociale au sein de l'association P, qui parle notamment de personnalité atypique qui se cacherait souvent derrière le projet atypique. Elle se pose ainsi la question :

« Est-ce qu'un projet atypique ne correspond pas nécessairement à une personnalité atypique ? C'est ça aussi, c'est que les projets les plus atypiques vont avec une personnalité atypique aussi ; et je pense que les freins justement ne sont pas dus aux projets mais à la personne qui ne va pas nécessairement mettre tout en œuvre pour que le projet atypique puisse avoir lieu. Parce que des projets atypiques qui se réalisent, on en voit pleins hors du RSA ».

Au-delà du projet qui peut sembler cohérent pour la référente, ce sont les difficultés de la personne, notamment d'ordre psychologique, qui peuvent compliquer le suivi. Dans l'extrait suivant, il s'agit d'une personne que Mme S. voit pour la première fois,

réorientée par Mme B qui considère son projet comme insolite ; j'indique d'ores et déjà que sa formation de psychologue est peut-être à garder à l'esprit lorsqu'elle précise :

[Alors cet accompagnement, comment l'imaginez-vous du coup ?]

« Avec une réorientation d'ici un an ou deux, M. n'a pas tort [...]. L'accompagnement, ce serait de réfléchir sur ce que signifie pour lui être SDF; mais il est tellement défensif que ça risque d'être compliqué; ça serait de voir ce qui se joue à niveau-là pour voir s'il est possible qu'il s'en détache. A un moment donné, il va provoquer le rejet parce qu'il adhère à rien; il sait très bien que sa demande de logement est pas folle mais un peu démesurée. En soi le projet n'est pas fou, parce qu'il est dans son droit; normalement ça devrait être; et lui il est collé à ça. Alors son projet n'a rien d'atypique ; ce qui est atypique, c'est lui ».

Cela amène Mme S à réfléchir autour de la nature des accompagnements qu'elle propose, dans lesquels elle cherche à s'adapter à chaque personne. Dès lors, la prise en compte de la personnalité atypique conduit à développer des suivis atypiques :

« Accompagner, c'est suivre la personne là où elle veut aller, même si toi ça te paraît pas être logique ou prioritaire; enfin moi c'est ma stratégie; c'est pour ça que je suis parfois en très grande difficulté, car je souhaite composer avec ce qu'elle m'amène; du coup, c'est parfois atypique comme suivi ».

Autour de la notion de stratégie, l'on va comprendre dans quoi s'inscrit son action. La démarche de cette professionnelle est de tendre vers une logique de normalisation en passant de manière récurrente par les soins. Pour Mme S, l'atypie d'un projet tient au fait que derrière celui-ci se pose la question des soins ; l'écoute bienveillante permet ainsi une action normalisatrice vers ce qui apparaît comme étant bon pour l'allocataire:

« Oui c'est aller là où la personne souhaite se rendre mais en ayant quand même derrière un objectif de là où l'on pense que ça devrait aller, et où ça pourrait aller. Tu as quand même en tête ce qu'il faudrait qui soit ; j'imagine à peu près ce par quoi il faudrait en passer pour arriver à faire en sorte que son projet il puisse tenir plus ou moins la route ; mais après c'est avec ce que la personne elle emmène et ce qu'elle est prête à entendre ; et toi ce que tu penses être bien pour elle. Souvent ce vers quoi on tend, ben ça passe par les soins souvent ; enfin pour les situations auxquelles je pense ».

Certes l'évaluation de la situation et l'accompagnement qui en découle semblent suivre une logique bienveillante, dans un souci de l'autre et de ses freins. Ce qui en revanche est à interroger, c'est ce discours qui fait appel non pas forcément à la morale mais à ce qui semble être bon et bien pour autrui, lorsque cette référente réfléchit par exemple aux objectifs fixés et quand elle imagine le chemin à suivre avec l'allocataire. Or,

comment sait-on ce qui est bon pour l'autre ? Doit-on s'autoriser à développer des stratégies allant dans le sens de ce qu'on pense être bien et bon pour l'autre ?

b. La définition de priorités pour soi ou pour autrui ?

Toujours par rapport à cette notion de stratégie, cela m'amène à réfléchir sur ce qui détermine l'établissement de priorités au niveau d'un suivi. En partant de ce qui ressort des interviews, l'on peut se demander ce pour qui ou ce pour quoi elles sont définies. L'évocation du projet d'une dame qui vit à la rue depuis plusieurs années et qui souhaite être hébergée dans une roulotte m'a permis de mieux comprendre ce qui conduit son référent, M. C, à déterminer un plan d'action tourné vers des soins :

« Elle est à la rue depuis longtemps, là on voit qu'elle dégrade physiquement; alors il y a ses dents, elle a pas eu de soins gynécologiques depuis plus de 20 ans, alors que pour une femme c'est quand même très important; elle a pas revu un seul médecin depuis 3 ans; en fait, elle ne se rend pas aux rendez-vous médicaux que l'on fixe ensemble ».

Ce référent a noté que l'état de santé de l'allocataire se dégrade au fil des entretiens. Il va souhaiter entreprendre des démarches dans ce sens même s'il apparaît que cela ne semble pas être la priorité de l'allocataire puisqu'elle n'adhère pas aux soins programmés. Là, semble intervenir la norme individuelle du référent qui va guider son évaluation et son plan d'action.

L'on se demande alors s'il ne s'agit pas plutôt de se tourner sur le versant de la souffrance psychique. M. C apporte donc les éclairages suivants qui, on le verra dans le point suivant de cet exposé, sont corroborés par l'ex-référente Mme D :

« J'ai pas l'impression qu'un psy soit vraiment nécessaire ou utile; elle a pas l'air de souffrir de ce qu'elle vit finalement, même si physiquement elle dégrade; elle n'a pas l'air d'être malheureuse dans cette situation [...]; là je pense que vraiment la priorité, c'est qu'il faudrait des soins physiques; au niveau des dents, ça doit même être douloureux, c'est dans un état de délabrement avancé; mais même toutes ces choses qui pourraient lui être utiles et la faire se sentir mieux, et même en lui expliquant qu'en toile de fond il y a toujours son projet, elle n'arrive pas à s'y inscrire ».

Ce 'conflit' entre la priorité du référent et celle que semble définir l'allocataire montre que cette personne suit sa propre logique dans la mesure où elle ne souhaite pas engager ces soins pourtant vitaux. Ce qui apparaît comme insupportable du point de vue de la norme individuelle de M. C, c'est ce corps dégradé qui doit faire souffrir et dont l'allocataire ne prend pas soin alors que le bien-être physique est à rechercher.

Tant sur le plan du respect de la dignité humaine que sur le plan de l'éthique professionnelle, la priorité de M. C semble logique et souhaitable. Dans ce cas, doit-on contraindre l'utilisateur à suivre la logique que l'on pense être la bonne ?

Initiant une sorte d'autocritique en utilisant le terme plutôt connoté de 'manipulation' pour décrire son action auprès de cette dame, M. C précise :

« J'essaie quand même de ramener la personne dans une certaine réalité qu'on pourrait dire être la nôtre, mais qui est la réalité finalement pour tout le monde : la fatigue du corps par exemple, je renvoie pas mal sur la santé en m'appuyant sur son projet [...]. Alors on peut dire que c'est de la manipulation, après je pense qu'on y est toujours plus ou moins, parce qu'on essaie d'amener les gens à faire des choses sur lesquelles au départ ils sont pas forcément d'accord. On utilise quand même un peu de manipulation pour amener la personne vers du soin parce qu'on sait ce qu'il faut pour elle ».

Comme pour Mme S ou Mme LG citées plus haut, des démarches et actions concrètes sont à tenter en fonction de ce que l'on a compris de la personne, de ses besoins et problématiques, même si cela doit être entrepris en utilisant certains biais, que M. C qualifie en termes de manipulation. L'on retrouve ce travail tendant à une normalisation de la conduite de l'allocataire, pour faire coïncider l'idée que l'on se fait de la réalité du dispositif et du monde en général avec le côté un peu hors-réalité de la personne. Ce professionnel a dès lors le sentiment d'agir dans l'intérêt de la personne bien que cela ne suive pas nécessairement la priorité que se donne cette dernière. Le respect et l'adhésion au cadre du RSA, c'est-à-dire à des normes collectives, ainsi qu'à ses propres normes individuelles sont à ce prix.

Ce qui semble compter avant tout, c'est l'objectif que l'on a en ligne de mire, qui permet la concordance de ses propres normes avec celles du dispositif et de la société. Néanmoins, convaincre l'utilisateur ou développer des stratégies de contournement pour le faire adhérer permet finalement peu d'accéder aux normes individuelles de celui-ci.

c. Ce que révèle le passage d'un référent à un autre au niveau des normes

Afin de poursuivre cette réflexion sur ce qui guide l'évaluation et l'action des référents concernant les projets singuliers, je vais porter à présent mon intérêt sur deux d'entre eux qui ont été suivis par différents interviewés. Cela va permettre en particulier de mieux saisir les normes des uns et des autres, révélant par là-même l'importance, dans la conduite d'un suivi, du rapport qu'entretient chaque professionnel avec sa propre subjectivité.

▲ Cheminer en roulotte ou s'enraciner à la campagne ?

Tout d'abord, je viens de relater un point de l'accompagnement de M. C auprès de la personne souhaitant vivre dans une roulotte. Mme D, qui exerce désormais en EI, travaillait jusqu'à présent au sein d'une association spécialisée et a suivi cette même personne. Ce passage d'un référent à un autre est intéressant pour mesurer combien la norme individuelle du référent est sollicitée dans l'accompagnement des personnes. Dans le cas présent, on comprend notamment que le projet n'est singulier qu'en fonction du regard du référent, Mme D le considérant comme tel, alors que M. C semble avoir un avis moins tranché sur la question de la singularité de ce projet. Voici la manière dont Mme D le présente :

« La situation, c'est plus sur le versant hébergement; elle m'a dit que tout ce qu'elle voulait, c'était vivre dans une roulotte [...]. En fait, on a fait connaissance, son parcours, là où elle en était actuellement, c'est à dire à la rue, et qu'elle était sans emploi [...]. C'est à ce moment-là qu'elle m'a dit qu'elle ne recherchait pas un logement fixe, au vu de ce qu'elle avait vécu, ça l'angoissait, et que ce qu'elle voulait c'était une roulotte pour continuer à aller sur les routes [...]. Certainement que marcher sur les routes, ça lui a donné l'idée. Visiblement, elle se disait qu'elle pouvait pas se mettre à un endroit précis; il fallait qu'elle ait de l'espace, qu'elle respire; je pense qu'il y avait une histoire avec les murs [...]. Pareil pour l'emploi, ce qu'elle voulait, c'était travailler... dans les cheminées... elle voulait être ramoneur; elle l'avait jamais été ».

Quant à M. C, qui accompagne cette même personne depuis un an, il présente le projet de celle-ci en nuancant l'aspect singulier. Il indique ceci :

[est-ce que tu peux m'en dire quelque chose de ce projet que tu suis, me le décrire?]
« Mais ce n'est pas un projet très défini; en fait elle aimerait vivre à la campagne, y trouver un hébergement et un travail en tant qu'ouvrier agricole; mais elle n'a pas d'expérience là-dedans, elle n'a jamais vraiment vécu à la campagne, elle est SDF depuis des années; ceci dit, c'est vraiment le seul truc qui revient, et qui a l'air de la maintenir du côté de la vie. A part ça qui revient toujours: vivre dans un chalet ou un mobil-home à la campagne et travailler pour une ferme, il n'y a pas d'autres projets; au niveau du logement, elle ne veut pas de truc collectif, enfin elle sait très bien qu'il n'y a pas de solution à part l'hôtel, mais elle en veut pas ».

Concernant le choix de métier mais aussi le mode d'hébergement dont elle rêve, on note un changement de projet dans les deux cas. Par rapport au projet professionnel, Mme D évoque le métier de ramoneur qui, selon elle, lui permettrait de rester libre :

« Dans le fait de vouloir faire du ramonage, je pense qu'il y avait un rapport avec la tradition, et puis

avec la liberté de faire quelque chose que peu de personnes font; donc je pense qu'il y avait quand même une idée de free-lance; un esprit libre, où on la contacterait elle pour un truc bien particulier et elle ferait ce qu'elle voudrait et choisirait ».

Il y a ici l'idée de faire un métier où l'allocataire pourrait respecter son identité propre. Mais il semble s'agir d'une projection et d'hypothèses de Mme D en ce qui concerne les motivations de l'allocataire. Car le métier de ramoneur peut renvoyer à la rudesse de la tâche, au travail pénible dans la suie ; là il paraît davantage idéalisé.

Le suivi de Mme D sur le plan professionnel ne se fera pas sur le plan des démarches mais plus autour d'un échange sur ce que représente pour la personne le fait de développer un projet un peu atypique, correspondant finalement à sa vie atypique ; sa connaissance de la situation et du parcours de la personne l'autorise à préciser ceci :

« Elle peut pas un job alimentaire, de toute façon ça sert à rien [...]; alors je suis une fée, j'ai une baguette magique, je lui trouve un job alimentaire, allez... elle tient une semaine [...]. En fait, sa seule condition pour pouvoir adhérer à un suivi social, c'était qu'elle ne soit pas enfermée dans un truc genre hôtesse d'accueil; il fallait la prendre comme une marginale, pas comme... et à partir de là on se rend compte qu'elle est hyper classique ».

Sur le plan de la faisabilité du projet professionnel, il apparaît que les deux professionnels sont plutôt d'accord même s'ils n'utilisent pas les mêmes critères d'appréciation : Mme D évoque plutôt l'impossibilité à occuper un petit boulot parce que cela ne suit pas la logique de l'allocataire ou ses envies, alors que M. C parle davantage de conditions d'employabilité non réunies par ce projet irréaliste; il déclare:

« Je pense qu'en termes de projet professionnel, on n'aura aucun appui technique via le projet parce que justement il ne rentre pas dans les critères de normalité pour trouver un travail ».

Par ailleurs, au niveau du projet d'hébergement, Mme D se rapporte davantage à l'histoire de la personne, à son parcours de vie pour déterminer la faisabilité du projet et sa dimension non délirante. Ainsi, à partir de ce que vit actuellement la personne et d'éléments de son passé, Mme D affirme :

« C'est quand même quelqu'un qui a fait des trucs qui pourraient paraître infaisables; et que concrètement vivre à la rue en étant une femme... heu, sans addiction en plus, ça paraît déjà infaisable; donc si elle peut tenir çà, y a pas de raison de pas s'accrocher à son projet de roulotte [...] Elle était pas naïve sur ce qu'elle était et avait fait, c'est une femme qui a quitté sa famille, qui vit à la rue, à qui il manque la moitié des dents; qu'était pas du tout addictée donc qu'était hyper lucide sur le choix qu'elle avait fait, bien dans la réalité [...]; ça sert à rien de lui dire quoi faire; elle a réfléchi de retourner chez elle, auprès de sa famille... elle l'a réfléchi déjà de vivre dans des murs. ».

En revanche, chez M. C, alors que le projet a évolué et paraît plus ancré dans une réalité palpable, celui-ci semble pour lui n'être qu'un prétexte à l'échange puisqu'elle refuse toute proposition de sa part en termes d'hébergement ou alors seulement pour répondre aux souhaits du référent. Il précise ainsi :

« Alors souvent elle va dire oui, mais tu sens que c'est pas par conviction, c'est plus pour aller dans ton sens et te faire plaisir ; elle pense sans doute que tu attends ça d'elle ».

Cela fait écho à ce que j'ai abordé dans le précédent chapitre autour de la norme d'internalité où la personne déclare ce qu'elle pense être désiré et souhaité par l'interlocuteur. De plus, par rapport aux éléments de son parcours de vie, l'allocataire semble être plus discrète avec M. C ; c'est peut-être un choix de sa part à moins que ce ne soit une façon de procéder du référent qui, pour agir, tient compte surtout d'éléments concrets actuels, en termes de démarches notamment:

« C'est très difficile de connaître son passé, pas d'éléments sur son parcours, elle n'en dit rien; et tu ne sais pas où elle habite exactement; on sait qu'elle s'est fait un coin mais on ne sait pas où ».

On le voit bien, vis-à-vis de ces projets d'hébergement et de travail, il s'agit avant tout d'hypothèses, d'interprétations de la part des deux référents qui, comme la plupart des interviewés, ont besoin de faire du projet quelque chose de rationnel, compréhensible car potentiellement concrétisable. Le projet doit être vraisemblable, plausible.

En ce qui concerne Mme D, elle ne se réfère pas à la réalité mais plutôt à une quantité de difficultés que la personne a réussi à vivre et surmonter : plus la personne a vécu de choses difficiles, plus elle serait capable de mettre en œuvre un projet de vie atypique. Elle cherche à comprendre le fonctionnement actuel de la personne en évoquant l'histoire de celle-ci, en essayant de comprendre son parcours de vie et en allant chercher très loin dans ses expériences du passé. Cela demande du temps et il apparaît clairement que c'est fonction notamment du cadre d'intervention, le service dans lequel elle exerçait lui ayant visiblement permis cela.

Quant à M. C, pour évaluer la faisabilité, il s'appuie davantage sur des démarches concrètes avec la personne en voyant ce que celle-ci est capable d'effectuer ou non. En fonction, il semble pouvoir appuyer ou non la personne dans ses projets.

▲ Se nourrir de feuilles d'impôts ou de nourriture lumière ?

L'on comprend progressivement que tendre vers la norme individuelle de la personne n'est pas une démarche aisée sinon nécessaire pour les référents interrogés. Il y a comme une sorte de tension entre les missions confiées, ce que l'on conçoit en termes d'accompagnement et les chemins de traverse que semblent vouloir suivre les porteurs de projets singuliers. Pour discerner davantage les enjeux en présence, je vais à nouveau réfléchir autour du projet d'une personne à travers le discours de Mme B, éducatrice spécialisée, qui a pris la suite de son collègue au sein de l'association E :

« C'est un mec qu'a la quarantaine, qui a jamais vraiment bossé; alors si, il a été mannequin quelques temps et après ça, il s'est mis dans une recherche spirituelle; donc son objectif [...] et ça paraît complètement hallucinant, c'est de se nourrir de 'nourriture lumière' [...]. Il passe ses journées à méditer; et il m'apporte des pierres parce qu'il croit beaucoup dans le pouvoir des pierres. Il est beaucoup dans le partage, dans une espèce de prosélytisme, il me donne des documents pour que je me renseigne, voilà, il est dans l'échange ».

Mme B va être conduite à accompagner ce projet en tenant compte notamment de ce qui a fonctionné plus ou moins bien avec l'ancien référent :

[est-ce que tu sais s'il avait déjà un suivi jusque-là et comment ça se passait ?]

« Oui il y a quand même un petit antécédent, parce que comme j'étais absente durant une petite période, c'est mon remplaçant qui a débuté avec lui, un assistant social; alors lui il était pas trop réceptif; pour lui, ce mec était taré: 'ses histoires c'est n'importe quoi, il est sur sa planète, qu'est-ce qu'on va en faire'; du coup, il l'a pas vu longtemps. Lui il a essayé, ce qui est aussi une façon de voir, de le ramener dans la... de le remettre dans un processus de... d'un schéma d'insertion classique; il a trouvé que c'était important pour lui qu'il s'inscrive dans le droit commun; alors ça a été long, parce que c'est un mec qu'arrive pas forcément à aller à la CAF par exemple ».

L'ancien référent fait une tentative de normalisation de l'utilisateur en l'aidant à s'inscrire dans des normes sociales, en mettant notamment à jour ses papiers. Ces priorités paraissent bien éloignées de celles de l'utilisateur. Ceci a pour conséquence, en tout cas c'est l'interprétation qu'en a Mme B, de consacrer beaucoup de temps et d'énergie pour effectuer des démarches concrètes, qui ont du sens pour l'assistant social. Ce référent semble véritablement avoir une logique en conformité avec le cadre du RSA et paraît prendre un peu de distance par rapport à la singularité de l'utilisateur ; ce qui rappelle d'ailleurs la réaction de Mme LG vis-à-vis du 'robot transformer' : La singularité de l'utilisateur et de l'objectif qu'il veut atteindre sont-ils à ce point dérangeants qu'ils amènent à se rattacher rapidement au cadre et à des normes? Mme B résume ainsi la

façon de penser l'accompagnement de l'assistant social qui l'a précédée, fonction de priorités prédéfinies, et l'adhésion relative de la personne dans ce qui lui est proposé :

« Alors avec l'ancien référent, l'allocataire venait pas tout le temps, en fait il se trompait, il venait le jour après; avec moi, il venait à tous les rendez-vous; ça a complètement changé; avec mon autre collègue, il ne se sentait pas rejeté, il se sentait entendu mais la réponse du référent en face, qui avait un discours quand même protecteur, c'était: *'vous êtes dans une réalité qui est celle-ci; vous êtes au RSA; il y a une certaine précarité de votre existence, du coup il faut vous inscrire dans cette société car vous en avez encore besoin; il faut que vous fassiez telle démarche qui vous sera utile'*.

Alors c'était un processus d'insertion; c'est à dire de raccrocher la personne à sa réalité, à ses droits, à ses devoirs aussi pour le coup; alors non pas à sa réalité, mais à la réalité, au concret ».

Dès lors, Mme B va orienter son suivi en se rapprochant davantage du désir de la personne :

« J'ai trouvé que ça avait pas énormément de sens pour lui en fait; il faisait ça pour lui faire plaisir en gros. Et de fait je me suis rendu compte qu'il allait pas avancer dans sa vie à lui si l'on restait sur ce type de démarches; du coup j'ai décidé d'écouter vraiment ce qu'il avait au fond de lui ».

Elle réussit progressivement à convenir de priorités avec l'allocataire qu'il accepte bien qu'elles soient ancrées dans une réalité concrète, apparemment très éloignées de son projet : besoin d'un lieu d'hébergement stable et de conditions de vie moins difficiles. Mais il comprend que pour parvenir à s'y consacrer totalement, il doit d'abord se dégager des préoccupations matérielles en les réglant réellement :

« Sauf qu'il était tellement pris dans un environnement compliqué qu'il n'arrivait pas à s'y mettre à fond [...]. L'objectif qu'il souhaitait, il n'arrivait pas à l'élaborer vraiment parce qu'il était pris dans des contingences matérielles. On en est alors venus à se dire qu'il fallait qu'il trouve un endroit où se poser -qu'il soit pas là avec tous ses bagages entre deux destinations- pour qu'il puisse réaliser ce qu'il a toujours eu envie de faire. Alors le dénuement dans lequel il vivait, il en avait conscience, il a réussi à le dire, mais il y avait un blocage en fait; il avançait plus ».

En tant qu'étape incontournable pour faire avancer son projet, effectuer des démarches administratives a dès lors une toute autre signification pour la personne ; il ne s'agit plus de répondre aux attendus du dispositif et de l'ancien référent, de chercher à contenter l'autre. Là, il y a appropriation des démarches car cela s'inscrit dans une concrétisation du projet.

Ces deux exposés de situations d'accompagnement ont permis de comprendre notamment que le référent réagit au projet singulier en fonction de sa propre norme individuelle et de l'idée qu'il se fait de la norme collective.

De même, on saisit mieux désormais l'intérêt de se rapprocher du désir de l'autre pour assurer un suivi qui ait du sens à la fois pour le référent mais également pour l'allocataire. En revanche, cela demande tout un travail d'acceptation du projet de la part du professionnel ; c'est l'objet de la sous-partie qui suit.

I.3. Le référent social et son travail d'acceptation du projet

Accepter le projet singulier pour pouvoir accompagner la personne est l'enjeu qui se pose chez la plupart des personnes interviewées. Énergivore au départ, car cela demande une certaine gymnastique intellectuelle dans le fait d'avoir non pas adhérer au projet, mais au moins à le comprendre, à saisir la logique de la personne et son fonctionnement individuel.

Mme B, par exemple, se renseigne et cherche à mieux cerner le projet de 'nourriture lumière' de l'usager, à se l'approprier d'une certaine façon, en acceptant en tout cas d'aller vers l'allocataire et sa norme individuelle. Les renseignements, elle les obtient auprès de la personne et dans des explorations de type documentaire :

« Alors, la nourriture lumière, c'est quand même très atypique; et le mec il souhaitait l'atteindre; ça méritait que je me renseigne par ailleurs sur ce que c'était; je me suis documenté et je lui ai demandé de m'expliquer ce que c'était [...]; on ne sait pas si scientifiquement c'est prouvé mais... alors c'est pas de l'ésotérisme, c'est plus spirituel; c'est parce qu'on n'est pas habitué à ce type de recherches spirituelles, mais ça existe dans d'autres pays de façon assez classique ».

Cette démarche d'acceptation du projet lui paraît nécessaire dans la mesure où elle perçoit le sens que ce projet singulier représente pour la personne :

« Je pense que c'est vraiment ce qui lui convient; du coup mon objectif dans ce travail-là, c'est d'accepter ce projet, d'essayer de me l'approprier pour mieux l'accompagner; enfin de réussir à le comprendre, de voir si c'est du sérieux son histoire de spiritualité; j'y montrais un intérêt. Alors j'étais pas là-bas pour me convertir mais pour essayer de comprendre ce qu'il voulait faire; et j'y croyais dans sa recherche, enfin je comprenais qu'il ait envie de percer spirituellement dans cette voie-là; enfin, c'était un choix; donc au bout de deux entretiens, en ayant compris que c'était vraiment construit, qu'il n'était pas un mec délirant; une fois que j'ai compris ça, j'ai dit banco, enfin au fond de moi, je me suis dit, '*ok, je vais vous aider à y aller*'; et je l'invitais à rejoindre une école spirituelle, comme un peu un monastère ».

La capacité à prendre de la distance par rapport au cadre du RSA lui a visiblement permis de se situer au plus près de l'usager. Et, au final, on peut remarquer que cette stratégie, pour en revenir à la notion développée précédemment, paraît intéressante en termes de gain de temps pour avancer avec l'allocataire dans ses démarches.

Le travail d'acceptation de ce projet, qui fait sens dans le parcours de la personne, semble donc bénéfique à la fois pour l'allocataire mais aussi pour le dispositif. Cela a demandé un effort important de Mme B pour se distancier notamment de la tendance actuelle à la catégorisation des publics au RSA ; concernant les porteurs de ce type de projets, la question du suivi psychologique peut être posée. Elle répond donc ceci :

« Je sais pas je suis pas médecin mais je n'ai pas l'impression qu'il en avait besoin à ce moment-là. Peut-être un suivi psy, mais je ne sais pas si cela l'aurait vraiment aidé. Lui son soutien, c'est la spiritualité et je pense que là-dedans il pouvait s'y retrouver [...]. Il y a des mystiques que l'on n'a pas l'habitude de voir, d'entendre, d'écouter, de comprendre, mais même s'il peut sembler très décalé, j'ai pas l'impression qu'il soit psychologiquement fragile, déséquilibré, je sais pas comment on peut appeler ça. Je pense que c'est vraiment quelqu'un qui est dans cette démarche-là ».

Par ailleurs, concernant les projets auxquels les référents n'adhèrent pas nécessairement mais qu'ils vont accepter d'accompagner parce qu'ils semblent représenter une importance particulière pour la personne, l'on peut se référer à présent aux propos de Mme AD. Là, elle ne fait pas appel à sa norme individuelle ni à sa propre morale ; d'ailleurs elle s'en détache volontairement pour accéder réellement à la demande exprimée par la personne. Elle se dit prête à accompagner tout type de projet à partir du moment où celui-ci rentre dans une certaine forme de légalité :

« Je trouve que notre devoir, c'est de revenir vers les désirs des personnes, quitte après à amener nous des éléments de réalité; moi la seule chose qui me pose problème c'est l'illégalité. Je me souviens, c'était dans le cadre d'un dispositif RSA, il y a un mec qui est venu avec le désir de monter une boîte échangiste; alors là peut-être que ça peut froter ma moralité personnelle, mais en tant que travailleur social, je l'oriente vers des structures d'aide à la création d'entreprise. Après moi ce que j'en pense... je prends ce qui vient, si c'est pas illégal ».

L'accompagnement de projets la conduit à mettre de côté sa propre norme et sa morale pour être au plus près de l'usager.

Dans ces deux cas, ceux présentés par Mme B et Mme AD, il semble qu'il y ait un véritable détachement de soi et du cadre pour accéder à la norme individuelle de l'allocataire.

En revanche, la plupart des interviewés sont conscients qu'il ne s'agit pas de se

détacher complètement de leur cadre d'intervention, afin de rester ancré dans une certaine réalité et ne pas totalement coller au projet de l'utilisateur au risque de s'y perdre. A l'instar de Mme D, les référents sociaux interviewés font remarquer l'intérêt de certaines remarques ou de pistes de réflexion à explorer émanant de la commission qui valide ou non les contrats d'insertion :

« Quand il y a des commentaires de la commission, il faut travailler avec... je pense que c'est pas mal quand elle alerte parce ça permet de se remettre en question quant à son suivi et du coup de voir si l'on n'est pas complètement vampirisé par la personne; et donc de prendre conscience que nous aussi on déconne un peu; ou si au contraire c'est un projet qui semble complètement faisable ».

Partie II : Le sens du projet singulier

dans la relation au référent social

Le projet singulier peut avoir un sens dans la relation avec le référent social. En effet, au-delà du contenu du projet en tant que tel, au-delà de son aspect atypique, le projet singulier n'est pas sans effets sur la relation d'aide. Je précise de nouveau qu'il s'agit de la signification qu'en donne chacun des référents et, par extension, l'interprétation que j'en fais. Il aurait été d'ailleurs intéressant de s'appuyer sur le discours des allocataires, mais la mise en lien avec des porteurs de projets singuliers s'est avérée impossible au vu du nombre de personnes concernées et du temps imparti pour mener cette enquête.

II.1. Le projet singulier comme moyen de s'opposer pour exister

Le projet singulier apparaît parfois comme un moyen de s'opposer à la société et au référent social, représentant le dispositif d'insertion du RSA. Celui que je décris en introduction illustre notamment cela dans la mesure où les premiers entretiens avec M. ID ont surtout été le réceptacle de propos virulents au travers desquels il dénonçait et rejetait une partie du système et certains aspects de la société. Ceci crée un climat plutôt peu favorable à l'accueil bienveillant et à un soutien spontané de la part du référent. Dans une logique d'auto-exclusion, l'utilisateur prend alors le risque d'être rejeté;

c'est peut-être ce qui est d'ailleurs souhaité au départ.

L'exemple de la personne suivie par Mme B, de l'association E, puis par Mme S, de l'association P, montre tout d'abord un besoin d'être différent des autres et être reconnu dans cette singularité. J'y ai déjà fait référence pour évoquer les stratégies d'accompagnement de Mme S. Voyons ce qu'en dit Mme B :

« C'est un gars qui est pilote d'avion... il a bossé dans l'informatique, il a même continué à faire des formations en étant à la rue. Il a fait un site internet super bien fait où il parle de lui, de sa vie à la rue et de son mécontentement vis-à-vis du système et de la politique. C'est une personne qui fait la manche de manière professionnelle, c'est à dire qu'il commence à 8 heures, il finit à midi puis de 14 à 18 heures. Lui se considère comme un SDF de luxe, c'est à dire qu'il ne picole pas, il va en salle de sport. Donc pour lui c'est indécent et pas normal qu'il aille dans un centre d'hébergement, ce n'est pas sa place; ça ça correspond aux 95% des gens qui sont alcooliques, lui il se dit dans les 5%; et il ressort les statistiques des personnes qui doivent accéder à un logement social directement. Lui en fait, il se considère au-dessus de la marge... et c'est ça qui le tient ».

Si cette personne a besoin de marquer une différence vis-à-vis des personnes sans abri, il a également besoin d'adopter les comportements d'un actif classique faisant partie du système (heures de travail, pas de consommation d'alcool...).

Cela étant, il dénonce dans le même temps ce qu'il appelle 'le système' et refuse ce qui pourrait l'amener à stabiliser sa situation de logement. Comme semble le percevoir Mme B, s'opposer ou ne pas bouger, tout en dénonçant le fait que rien ne bouge pour lui, est peut-être le seul moyen que cet homme ait trouvé pour exister :

« D'un autre côté il a refusé deux logements qui lui ont été proposés... parce que ça ne correspond pas à l'image qu'il a de lui, c'était des quartiers dangereux... D'un autre, c'est impossible pour lui de se coller à l'image du SDF classique. Quand on essayait de ramener toutes ces démarches dans une logique plus concrète et réelle, il trouvait toujours le moyen de dire '*non c'est pas pour moi, moi le système je l'ai compris comme ça, je l'utilise comme ça*', et c'était tout ; ça le dessert puisqu'il est toujours à la rue, mais... ça le sert autrement, ça le maintient dans une identité ».

Par ailleurs, Mme S, qui reprend l'accompagnement de cette même personne et qui exerce dans une structure accueillant notamment des allocataires confrontés à des troubles psychologiques, corrobore ces propos. La question de l'identité est de nouveau soulevée. Le projet singulier, l'attitude de résistance et d'opposition semble être un moyen de développer son estime de lui-même :

« Il est dans un projet de continuer à être SDF, développer son site, il est quelqu'un à travers ça, il est identifié; il en est très fier de ça; donc lui son originalité, c'est plus dans sa revendication à être SDF;

et limite ce qu'il souhaiterait, c'est que ça puisse marcher, d'être SDF et travailler; de lier ses deux passions l'informatique et ouais, être SDF, malgré toute la difficulté que c'est d'être SDF; mais quand tu vois toute la jouissance qu'il en tire, vraiment la fierté qu'il te dit à vivre dehors ».

L'agressivité et l'opposition envers le système s'expriment également vis-à-vis du référent social, qui incarne le dispositif. Mme S décrit une personne 'énergivore' :

« Oui c'est vrai qu'il m'a inondé, dans le sens où il te noie; il déverse, il déverse; alors bizarrement tu es asséchée; tu sais plus quoi dire, t'as plus de mots; il remplit tellement tout, tu n'as pas d'espace. Il déversait mais c'était pas dans la relation. Après il se présentait presque comme à un entretien d'embauche, dans un truc très narcissique; lui lui lui! Il fait exalté; presque illuminé quand il parle ».

Épuiser le référent, lui prendre toute son énergie, comme moyen d'exister soi-même. L'agressivité serait une forme d'énergie vitale qui peut motiver le maintien du lien. Est-ce que l'on n'assiste pas ici à une exclusion sociale revendiquée ? Auquel cas, le projet singulier, que Mme S ne définit pas comme tel, aurait pour objectif de provoquer le rejet du référent social. Ou en tout cas de tester sa résistance et ses limites ; jouer en quelque sorte avec les nerfs du professionnel pour voir à qui l'on a affaire. Plusieurs référents témoignent d'ailleurs de la bonne condition physique ou mentale pour pouvoir recevoir certains allocataires.

Concernant cette forme d'animosité dans l'attitude et cette violence verbale auxquelles doivent faire face les référents sociaux de manière ponctuelle, l'on peut se demander si celles-ci ne viennent-t-elles pas en réaction au cadre du dispositif parfois rigide ou mal-adapté ? Dans quelle mesure ne traduisent-elles pas un certain malaise des personnes face à un dispositif qui les réduirait à adopter une attitude parfois contre-nature, ne suivant pas leur nature propre et leurs normes individuelles ?

Il apparaît en effet qu'en fonction du cadre créé et du système de contraintes pesant à la fois sur le référent et l'allocataire, la relation d'aide peut se révéler être une véritable épreuve pour les deux acteurs en présence. Le risque serait alors de considérer seulement l'émergence de difficultés relationnelles comme le révélateur de problématiques personnelles et de santé de l'allocataire sans questionner les potentiels dysfonctionnements d'un service ou l'inadaptation d'un dispositif.

II.2. L'écoute du projet singulier pour préserver le lien

Tout au long du mémoire, on a pu voir l'importance qu'il y a à écouter et respecter tout projet d'insertion. Concernant par exemple le projet de la personne souhaitant vivre en roulotte, Mme D va s'efforcer de comprendre dans quoi s'inscrit ce projet, apparaissant comme un refus des modes d'hébergement habituellement proposés et une recherche de liberté via une sorte de 'vagabondage'. En effet, elle explique:

« Elle était un peu timide, donc au début elle disait son projet un peu les dents serrées de peur de pas être entendue; et puis après elle a compris que ça ne me choquait pas; donc elle est restée dessus ».

Néanmoins, si avoir un logement est complexe pour cette femme, elle cherche malgré tout à conserver un lien et à avoir un 'point d'ancrage'. Dans ce sens, le projet singulier peut signer une certaine ambivalence entre refus et désir de lien.

En effet, on comprend à travers le discours de M. C qui a repris l'accompagnement de cette même personne, combien être en lien a toute son importance :

« Elle m'envoie de temps en temps une carte postale qui vient d'ici souvent, de Paris; il y en a une qui a été envoyée de Bretagne cet été, peut-être qu'elle a des connexions là-bas j'en sais rien, elle reste très évasive là-dessus; pendant mes vacances, par exemple, j'ai reçu 3 cartes postales; dans l'année elle peut m'envoyer une carte pour me dire: *'voilà, j'ai pas pu me présenter à mon RDV, pardon, j'espère que vous allez bien...'*; donc elle a quand même une accroche ici, et puis le fait qu'elle perde facilement ses papiers; c'est une angoisse de plus pour elle; donc pour elle j'ai fait l'exception car je pense que ça a du sens de les lui garder; ça lui donne un point d'ancrage ».

D'autre part, on remarque que les personnes ayant des projets singuliers ne sont pas détachées du regard de l'autre et du cadre du RSA. Elles peuvent parfois chercher elles aussi à faire coïncider leur propre projet individuel avec la norme du RSA. Dans ce sens, elles peuvent être inquiètes d'un éventuel rejet et demandent à être entendues et respectées dans leurs choix. M. C m'évoque la situation d'un locataire très affecté par le fait d'avoir été considéré comme 'fou' par la référente précédente et sa directrice :

« Il s'agit d'une personne qui s'était fait renvoyer de l'Espace Insertion parce qu'il avait pour projet d'ouvrir un cabinet de bien-être avec imposition des mains, massage, et avec un fluide qu'il aurait pour guérir des douleurs. Il souhaitait donc se mettre en statut d'auto-entrepreneur et ouvrir une sorte de cabinet de bien-être. Et donc il me dit: *'voilà je me suis pris la tête avec la directrice de l'EI qui m'a dit que j'étais un fou, parce que je parlais de l'imposition des mains'*; donc là on lui dit c'est mystique [...]. On a parlé de son projet professionnel, il m'a expliqué que dans sa famille, ils se refilent une sorte de don [...]. Il me disait *'vous devez trouver ça débile, vous y croyez peut-être pas'*;

et c'est de là que je lui ai dit: ben j'y crois pas mais si c'est dans vos croyances et que ça c'est votre projet... Le rendez-vous d'après, il m'a remercié d'avoir été franc avec lui et de pas avoir joué les... parce que pour lui c'était important de savoir si j'y croyais ou pas... en fait je pense qu'au départ, quand il m'a posé la question, c'était pas de savoir si j'y croyais ou pas, c'était plutôt de savoir si j'allais le soutenir ou pas dans son projet ; je crois que c'était ça la vraie question ».

Il existe différentes manières d'être en lien avec l'autre. Comme nous l'avons compris précédemment, l'agressivité et le rejet peuvent être une forme de lien ou en tout cas une manière d'entrer en relation et de provoquer une réaction. D'autre part, éveiller la curiosité du référent, susciter chez lui le plaisir de l'écoute d'un projet extravagant peut être valorisant pour l'utilisateur qui peut chercher à exister dans le regard de l'autre.

A ce propos, M. C parle de son ressenti vis-à-vis de ceux qui ont un projet quel qu'il soit, qui va susciter un intérêt, par rapport à ceux qui n'en ont pas :

« Je trouve plus intéressant d'accompagner quelqu'un qui a un projet professionnel ou fou ou dans la normalité qu'il va falloir accompagner, que quelqu'un qui finalement n'a plus de projet, s'est adapté à ce mode de vie au RSA, et n'exprime plus de désir par rapport à un projet professionnel. Tant qu'il y a un projet, même s'il est un peu fou, ça permet d'avoir un appui pour aider la personne à se projeter; et tu t'aperçois que même quand le projet professionnel serait viable ou dans la normalité, tu n'as pas forcément plus d'outils pour arriver à ce que les gens puissent le faire ».

Cette dernière remarque de M. C, relative au manque de moyens dans un contexte peu favorable à l'appui de projets, m'amène alors à m'interroger sur l'intérêt de diriger l'utilisateur vers la norme collective du cadre du RSA en ce qui concerne leur désir et leur estime d'eux-même quand le projet ne peut pas être soutenu efficacement.

II.3. Le maintien du désir et de l'estime de soi **par le respect du projet singulier**

Travaillant hors du dispositif du RSA et ayant seulement quelques suivis ponctuels d'allocataires de ce revenu, Mme AD voit régulièrement une personne dépendante de l'alcool vivant dans une forêt. Cette personne a le projet de devenir trader. La prise en considération de ce projet, qui pourtant semble peu réalisable au regard de sa situation, lui paraît essentielle pour qu'il conserve une bonne image de lui-même :

« Le mec, il voulait être trader. Il avait été ingénieur en électrotechnique je crois; en tout cas il s'était initié au trading à la faveur d'une formation personnelle et il pensait que c'était son truc. En fait, en analysant ce que je ressentais, c'est que le trading, tu as l'image du mec en costard, qui palpe des millions; et là tu vois le mec avec sa barbe, avec des feuilles dedans parce qu'il vit dans la forêt; et en même temps derrière la barbe, tu as quand même l'intellectuel... donc même si le projet est fou, je crois que c'est pas à moi d'en juger. Même si la personne vient nous dire n'importe quoi, c'est déjà énorme parce qu'elle est venue, ce qui en soit, sur un plan clinique, est déjà vachement positif [...]. Lui il a un désir, ça veut dire que le mec il a une bonne image de lui-même: *'je peux être trader'*; je vais pas lui casser son estime de soi quand-même. Ensuite, il se projette dans l'avenir, ce qui est déjà pas mal, et en plus il envisage de se faire de l'argent. Il y a quand-même des éléments sur lesquels on peut s'appuyer; alors après il faut tenir compte des éléments de réalité pour avancer; mais pour moi le désir c'est le terreau de mon travail, parce que si je le casse, déjà au nom de quoi éthiquement, pour moi ça tient pas, et ensuite en plus ce sera contre-productif ».

Pour Mme AD, le désir de l'utilisateur est le départ de tout le travail d'accompagnement. Peu importe le cadre et les normes socialement acceptables, les personnes qu'elle rencontre ont de telles difficultés qu'il n'est pas question de chercher à les 'normaliser' :

« Je pense que pour travailler avec ces personnes, il faut entretenir le désir, et leur désir, parce que si tu tues ça, après... donc moi je m'en suis servi comme un lien vital chez lui, ce qui était vivant chez lui à ce moment-là [...]. On sert à quoi aux gens si ce n'est de pouvoir capter le positif et capter le potentiel; et après à moi de me raccrocher à ça pour essayer d'étayer autour, il faut que je me raccroche à ce qui est vivant chez elle [...].

Moi les gens qui viennent me dire: *'bon ben je vais faire une formation de cariste parce que bon au Pôle Emploi, ils m'ont dit qu'il fallait que je sois cariste'*, et ben ça je n'y crois pas du tout; moi je préfère qu'une personne me dise *'bon ben mon boulot, là ça va pas mais j'ai envie de faire du bénévolat'*, voilà de revenir au... je trouve que notre devoir, c'est de revenir vers les désirs des personnes, quitte après à amener nous des éléments de réalité »

De la même manière, Mme I, psychologue clinicienne, accompagne une personne qui paraît vivre une telle souffrance morale qu'elle n'a plus de désir, plus de projet d'avenir. L'accompagnement et la remobilisation de cet usager va passer par ce qui a été source de satisfaction et de désir à un moment donné de sa vie et dont il s'est éloigné :

« C'est quelqu'un qui dans les premiers entretiens m'a dit, de toute façon, votre association est un pur produit du système, vous démolissez les gens, je suis venu aujourd'hui mais je ne reviendrai pas, je me fiche d'être radié du RSA. C'est un homme qui était très déprimé, il vivait chez sa mère, ne sortait pas, il était très isolé. Nos entretiens étaient son unique sortie de la semaine. J'ai cherché à comprendre ce qui le rendait si triste et en colère par rapport à la société. En fait, cette personne avait eu un projet de faire de la bande dessinée il y a de nombreuses années, mais il avait tout

abandonné en raison de difficultés liées à son parcours. Un jour, il m'a apporté ses planches de BD. J'ai eu l'impression qu'il m'apportait alors toute sa fierté et tout ce qui avait mobilisé son énergie. On sait bien que réussir dans la BD, c'est très difficile, que ça ne sert à rien d'entretenir les gens dans l'illusion... mais moi je me suis dit qu'il fallait chercher à ranimer cette personne en passant par son vieux désir de faire de la BD. Bien sûr, je ne dis pas qu'il a réussi son projet dans la BD, mais il a pu sortir de chez lui pour venir à tous nos rendez-vous et faire de lui-même une réelle demande de soin en CMP... parce que pour demander des soins, je pense qu'il faut un minimum d'estime de soi».

Au-delà de chercher à conserver une estime de soi parfois abîmée par un parcours de vie difficile, être à l'écoute d'un projet singulier et être au plus près de la norme individuelle de l'utilisateur peut lui permettre un mieux-être.

Mme B évoque notamment la diminution des signes de mal-être (des rires qu'elle qualifie de 'pathologiques') au cours de l'accompagnement de la personne souhaitant réaliser son projet de 'nourriture lumière'. Être entendu et reconnu dans son projet, aussi atypique qu'il puisse paraître, peut favoriser l'apaisement psychique :

« J'ai remarqué, lors des deux entretiens réalisés en binôme au moment de la passation, avant d'assurer seule les rendez-vous, qu'il avait des rires... stridents et qui mettaient super mal à l'aise mes collègues; des rires qui venaient comme ça, et il devenait tout rouge. Il les a eus encore quelques temps quand je l'ai reçu seule et très vite ils ont disparu. Moi ces rires ne me gênaient pas... mais c'était des rires pathologiques, qui manifestaient un mal-être, un malaise. Dans ces moments-là, je ne me disais pas qu'il avait besoin de soins, mais qu'il avait peut-être simplement besoin d'être entendu, dans ce qu'il est, dans ce qu'il veut. Après c'est quelqu'un qui est dans un projet tellement atypique, qui a eu tellement l'habitude que les gens le regardent, pas forcément jugeant mais interrogateurs; je pense qu'il ne s'amusait pas à jouer ».

Ce témoignage de Mme B me permet également de rebondir sur l'idée induite par le dispositif actuel du RSA, mais également la norme sociale en général, qu'une personne qui ne rentre pas dans le cadre ou qui est à la limite du cadre, nécessite systématiquement des soins d'ordre psychiatrique ou au moins psychologique. Être à l'écoute de la singularité peut parfois permettre de faire l'économie d'un 'passage' en psychiatrie. D'ailleurs Mme B explique :

« C'est parfois plus simple de caser des gens dans la folie que d'accepter des projets atypiques ».

Pour la majeure partie des référents sociaux interrogés dans le cadre de cette enquête, l'écoute et la prise en considération des projets singuliers sont essentielles. En effet, pour eux, être au plus près des désirs de l'utilisateur et de sa norme individuelle permet une réelle adhésion à l'accompagnement, un mieux-être et une remise en route.

Souvent, dès lors qu'un usager se sent entendu dans sa singularité, il vient régulièrement aux rendez-vous et se remet en mouvement d'une manière ou d'une autre. La relation référent/usagers semble donc primordiale pour le maintien du lien et le développement d'une meilleure image de soi.

Les récits des référents montrent aussi que les usagers changent continuellement de référents et de structures, dont les rapports au cadre et à la norme diffèrent. On pourrait presque s'autoriser à dire que l'usager est ballotté de référent en référent, de cadre en cadre, de norme en norme, jusqu'à rencontrer un référent qui s'efforcera de mettre de côté sa propre norme pour se mettre au service de la norme individuelle de l'usager.

Afin d'accompagner ces projets atypiques à la limite du cadre, ces référents sociaux doivent faire preuve d'une certaine distance vis-à-vis du cadre du RSA.

Car si ce cadre du RSA ne le permet pas forcément, le référent social peut avoir ce souci de permettre le meilleur fonctionnement psychique possible. Tout se joue dans la capacité pour le référent, à prendre de la distance quant au cadre.

Ce cadre, s'il est présenté avec souplesse, voire avec détachement, peut alors permettre à l'individu de s'exprimer dans sa singularité et d'aller vers un mieux-être en s'autorisant à exprimer son désir.

S'il n'existe pas de marginalité sans marge, de projet atypique sans cadre, ce cadre doit être suffisamment souple pour permettre de révéler le sens du projet singulier et de le faire évoluer.

Partie III : Les référents sociaux pris en tension entre le cadre et le respect de l'utilisateur: l'art de l'ajustement

III.1. Une prise en compte implicite de certaines règles dans la pratique au quotidien

a. En quête d'une compatibilité entre éthique personnelle et commande du service

En s'appuyant sur l'ensemble des entretiens réalisés, notamment ceux de l'enquête exploratoire, il semble qu'il y ait une relative mise en conformité de l'idée d'accompagnement que se font les référents avec l'intérêt de la structure dans laquelle ils se trouvent.

Tout d'abord, il existe une certaine harmonisation dans les pratiques, l'application de certaines règles acceptées par la majorité des référents entraînant l'ensemble d'entre eux à les respecter. Il semble que l'on assiste à une intégration progressive, par tous, des procédures à suivre. Ceci est vérifiable à la fois chez les professionnels agissant dans les associations spécialisées mais aussi chez les deux assistantes sociales de secteur ; de même, on l'a vu au début de ce chapitre, les pratiques des intervenants des Espaces Insertion se conforment clairement au cadre d'action du dispositif.

L'un des référents d'une association précise:

« Par rapport au taux de contractualisation, il n'y a pas de pression au niveau individuel; parce que je pense qu'on le fait tous; on sait que derrière, il y a des enjeux de facturation; pour travailler dans ce type de structure, c'est que l'on adhère au système; à un moment, si c'est vraiment trop éloigné de nos convictions, on est amené à partir ».

Un autre référent, M. C, ajoute ceci :

« Le donneur d'ordres, ce n'est pas le terme qui correspond vraiment dans le sens où il y a un cadre de départ, mais finalement on doit juste rendre compte de son action; par rapport aux exigences envers les usagers, ce n'est pas extrêmement lourd; le système des convocations est nécessaire; le RSA est censé être une situation temporaire; et pour ça, il faut accompagner les gens; or, pour accompagner ceux qui sont très à l'écart de la vie sociale, c'est les ramener par les convocations ».

Le système contraignant pour certains allocataires devient un outil de la relation d'aide. Finalement, il fait partie et devient un élément nécessaire de l'accompagnement. Ce qui amène ce même référent à préciser ceci:

« Pour moi, si l'on ne voit pas les gens, si on ne les oblige pas à venir, quel est le sens du travail? ».

Ensuite, je constate que tous les professionnels disent se sentir bien dans ce type de service lié au RSA, notamment dans l'associatif. Pour affirmer cela, ils font la distinction entre la logique de la direction du service et celle du donneur d'ordres.

Selon eux, la direction a des valeurs et une vision de l'accompagnement qui, globalement, sont en concordance avec leur propre éthique professionnelle; et, dans une certaine mesure, cette vision n'est pas incompatible avec le respect des règles du dispositif. L'une des référentes, Mme F, affirme donc:

« J'ai un recul d'un an et demi dans cette association; ce qu'il y a de bien ici, c'est que l'insertion n'est pas pensée comme uniquement professionnelle; c'est à dire que l'on travaille avec le temps; je crois que ça c'est vraiment le grand luxe, aussi bien pour les personnes que pour l'accompagnement; du coup je ne me vois pas mettre une pression sur le plan professionnel »;

Dans le même temps, elle émet certaines réserves sur cette notion de temps:

« Alors, ce qui est paradoxal, c'est qu'ici il n'y a pas de limites dans la prise en charge, dans l'accompagnement; moi cela me pose un souci sur du long-terme; c'est à dire que l'on peut cautionner le fait que l'on peut laisser dériver la personne sous couvert qu'elle a des troubles psychiques, qu'elle n'aille pas trop bien; on peut se poser la question de savoir si c'est bien pour la personne d'avoir toujours affaire à la même structure, au même référent -quoique le turn-over chez les référents amène un changement de référence ».

Concernant ce que pense et véhicule la direction dans chacun des services, cela est connu de tous les référents. Pour l'un des salariés de l'association P :

« L'éthique que je perçois ici c'est de mettre l'individu au centre du dispositif. Les personnes qui incarnent ce service, les membres de la direction notamment, mettent les personnes au centre et ne sont pas du tout dans des réponses systématisées mais partent vraiment de là où le sujet en est, en ne lui imposant pas des solutions toutes faites; même de ne rien lui imposer du tout; partir de son désir et de lui. En en parlant c'est quelque chose que je sens très présent ».

L'une de ses collègues ajoute même :

« Je ne pourrais pas travailler dans un service qui mène des actions qui soient en décalage avec mon éthique professionnelle. Je pense avoir trouvé un équilibre entre ces trois ordres [*éthique personnelle, ordres de la direction et ordres du Département*]; pour moi, la première chose à laquelle il faut que j'obéisse, c'est à mon instinct... à ma propre éthique; je pense que l'on peut totalement faire coïncider son éthique avec la manière de travailler ».

Selon cette référente, il semble que l'éthique peut évoluer et s'adapter en quelque sorte à la manière dont le service conçoit le travail d'accompagnement.

Réfléchissant sur le rapport qu'elle entretient avec son service, Mme V rappelle les valeurs défendues par l'association A et sur lesquelles s'appuient les professionnels.

Ces valeurs sont d'ailleurs, selon elle, mises en péril par la réduction des budgets qu'imposent de nouvelles conditions du marché. Je reprends ici certains de ses propos:

« Après les valeurs qu'on défend, c'est des valeurs de temps, que l'on puisse s'adapter au temps de la personne, ça c'est de plus en plus difficile mais on s'y accroche ferme; et je pense aussi à une autre valeur qu'on défend, c'est d'essayer d'accueillir les gens dans un espace chaleureux, convivial; essayer de pas reproduire l'ambiance de certains services où ça peut être violent d'indifférence; on essaie de personnaliser au maximum le suivi qu'on va proposer; à la personne d'aller piocher ce qui lui semble être utile ou en tout cas que nous on puisse la renvoyer vers un des professionnels mais sans obliger en fait; on n'est pas dans l'obligation ».

Selon elle, il y a donc une distinction qui s'opère a priori entre ce que l'institution défend -temps de la personne, cadre chaleureux, regard bienveillant- qui contraste avec ce qu'impose le département.

Cette distinction entre logique du service et logique du département m'amène à m'intéresser de manière plus détaillée sur le regard porté par les travailleurs sociaux sur cette entité.

b. Une acceptation relative des règles imposées par le dispositif

Il est à noter que la majorité des référents interviewés, en particulier ceux de la structure P, n'ont pas de difficultés particulières à appliquer certaines procédures, notamment le système des convocations ou le fait de respecter la règle d'un entretien tous les deux mois. Pour une assistante sociale de secteur cependant et pour les deux conseillères de l'association A, elles n'envoient que rarement des constats de carence au département qui aurait pour conséquence une suspension éventuelle du RSA.

Pour certains professionnels, le fait d'avoir expérimenté sur plusieurs années le dispositif leur permet selon eux de voir les points positifs de certaines procédures qui, au départ, pouvaient les surprendre (les constats de carence par exemple); il apparaît plus clairement que le service et les référents eux-mêmes répondent aux exigences du département, dans l'intérêt de chacun:

« Le département conduit oui, enfin en tout cas il subventionne; toute la partie prise en charge, aussi bien du système des convocations que des données informatisées, c'est ce qui permet aux associations de survivre, d'être subventionnées; travailleur social, tu as aussi la notion de rentabilité, des objectifs qui se traduisent par de la finance; il faut être assez lucide ».

Un autre discours se rapproche de cela:

« Les comptes à rendre ils sont plutôt vis-à-vis du département; ici on n'a pas trop de comptes à

rendre, à partir du moment où la facturation est faite et qu'il y a un certain nombre d'actes qui sont financés; les exigences ici, on le sent bien, émanent du département ».

Enfin, certains référents sociaux travaillant dans l'associatif ont évoqué une distinction à opérer entre le niveau d'exigence du cahier des charges et les possibilités offertes par le service pour agir au quotidien auprès des allocataires:

« Le service a réussi à garder une dimension humaine vis-à-vis des personnes les plus en difficultés; il y a une souplesse des convocations; pour certaines situations, on tient compte de leurs problèmes de santé, de leurs phobies par exemple, du fait qu'ils soient un peu en décalage avec notre réalité; quand ça a du sens, un entretien téléphonique peut être comptabilisé exceptionnellement comme un véritable entretien; ce n'est pas tyrannique; on n'est pas obligés d'appliquer de manière stricte ce qui est déterminé par le département, et même celui-ci nous donne une certaine latitude ».

Toutefois, Mme B nuance ces propos car, dans son service, le système des carences semble être un moyen de contrôler le niveau d'activité et l'implication du professionnel dans son travail ; cela devient même un moyen d'évaluer la qualité de son travail et de son professionnalisme. En remettant en question le sens des carences et en ne réalisant pas ce travail prescrit, il y a un climat de suspicion qui l'entoure :

« Les carences, en fait j'arrive pas à y mettre de sens. Si la personne ne vient pas à la convocation, j'essaie de savoir pourquoi. Alors j'ai pas le choix, j'en fais, par contre je tente de les prévenir, de les relancer entre-temps. Je suis celle qui a le moins de carences dans le service, donc on m'a accusé de pas faire mon travail finalement; ça c'est l'image qu'on me colle, j'arrive pas à m'en défaire. Je pense qu'il y a une sorte d'engrenage comme ça qui fait qu'un salarié, quand on lui rappelle qu'il a tel objectif, il peut oublier un peu son éthique ou sa façon d'accompagner; alors est-ce que c'est un ramollissement, ou une compétition ou une peur de perdre son boulot ? Je pense que ce discours-là amène à coller au dispositif et aux contraintes ».

III.2. Les référents sociaux à la recherche d'une concordance des temps et des priorités

Les acteurs de terrain interviewés insistent globalement sur la nécessité de faire coïncider le temps de la personne et le temps du dispositif du RSA. Dans cet entretien, leurs interventions ont à prendre en compte les impératifs émanant du dispositif tout en respectant les projets d'insertion qui leur semblent nécessaires au bon fonctionnement personnel des allocataires. Si le cadre du RSA pose l'injonction d'un

retour rapide à l'emploi ou, pour les plus éloignés de la sphère du travail, de l'adhésion à un certain type de prestations, les professionnels interviewés investissent ces questions du temps et des priorités de façon très différente les uns des autres.

Tout d'abord, Mme L relate un accompagnement durant lequel elle convient avec la personne d'échéances et d'objectifs afin de lui permettre la mise en œuvre de son projet en le calant aussi à la réalité du dispositif. Il s'agit du suivi d'une artiste qu'elle aurait dû orienter vers un dispositif réservé aux artistes pour se conformer au temps du cadre du RSA, mais elle choisit de ne pas évoquer ce projet dans le contrat d'insertion en proposant à la personne une échéance qu'elle juge plus appropriée:

« C'est une femme qui est chanteuse dans le rap; et c'est quelqu'un qui est dans ce milieu depuis des années [...]. Elle a des contacts, elle est dans des réseaux; elle a conscience que ça lui tombera pas tout cuit; elle sait qu'il faut qu'elle sache se vendre [...]. On a eu des discussions sur le fait d'arriver à se fixer une échéance au-delà de laquelle, si ça ne débouche pas, il faudra réfléchir à autre chose; mais, tant que je la sens active, je lui dis '*non n'écrivez pas ça dans le contrat*'. C'est un deal entre elle et moi, elle sait qu'on contourne un peu la règle mais j'ai pu lui expliquer pourquoi. C'est parce que je sais qu'ils vont l'orienter vers le dispositif 'artistes'; il y en a pour qui c'est très adapté; elle, par contre, je trouve qu'elle se débrouille très bien toute seule, et que c'est rajouter des démarches alors qu'elle en fait déjà plein. On s'est donné la fin de l'année pour faire un bilan: si, au niveau professionnel, elle n'a pas signé dans une maison de disques, on part sur un projet d'emploi alimentaire; on est d'accord avec ça. Au moment venu, je ne sais pas comment elle réagira, mais moi je la pousse à commencer à réfléchir pour qu'elle soit éventuellement prête à ça ».

Une autre professionnelle, Mme D, est quant à elle plutôt détachée de certaines exigences du cadre du RSA et de ses contraintes de temps et paraît finalement atteindre les mêmes objectifs que ceux fixés par Mme L dont je viens d'exposer un suivi :

« L'avantage du dispositif RSA, c'est qu'il n'y a pas de limite de temps dans l'accompagnement, ce que beaucoup de personnes regrettent, mais que moi j'approuve. Ce temps qui peut s'étendre sur du long-terme permet de ramener, qu'on le veuille ou non, des personnes qui étaient relativement loin de la réalité, à un emploi et de gagner ainsi en autonomie; cette même autonomie qui leur permettra peut-être un jour d'effectuer leur projet qui paraissait complètement utopique; ça j'en suis convaincu: que la clé c'est vraiment le temps; le temps et le fait d'accepter des différences. Un jour, que ce soit pour elles ou pour nous, elles le font, elles y vont; de toute façon elles en ont marre de venir aussi; et elles en ont marre d'être en marge et que leur projet dépende de nous au final; alors que si elles accèdent à un emploi, leur projet dépend un peu plus d'elles ».

En revanche, le discours de Mme AD, qui n'intervient pas dans le cadre du RSA mais en CSAPA, conduit à prendre du recul sur les possibles travers du dispositif dans lequel s'inscrit une intervention sociale, contrainte malgré elle de normaliser :

« Moi j'ai pas de chiffres à rendre, la personne qui a le RSA ou pas et qui a un projet fou, j'ai pas une pression d'un chiffre, j'ai pas une pression d'une file active ; parce que je m'y refuse, en plus j'arriverais pas à travailler comme ça; donc le dispositif RSA... Je pense qu'il tend à la normativité... parce que du coup tu te dis: *'bon ben voilà ce mec-là, il va falloir qu'il comprenne qu'il se case à un moment donné'...* c'est peut-être l'image déformée que j'en ai [...]. Alors atteindre des objectifs chiffrés, des résultats, pour un dispositif, c'est pas mal en soi, si c'est des évaluations qualitatives... on a toute une frange de notre public qui rentre pas là-dedans, où l'on est sur des temps indéfinis, on est vraiment sur des temps, à la limite ad vitam quoi [...]. Sauf que dans un dispositif, celui-ci prime sur ton évaluation me semble-t-il, c'est là qu'il y a le hiatus. Le problème, c'est plus le temps ».

Cela fait écho à Mme E qui, à son arrivée au sein dans son service, ne voyait que la relation à l'autre et ne tenait pas compte encore des 'forces extérieures', selon ses propres mots ; là, sa priorité reste l'écoute du désir de l'autre et s'appuie dessus :

« Montrer qu'on bouge... Je trouve ça complètement paradoxal qu'on en arrive à demander à quelqu'un de prouver au niveau de son désir qu'il va pas être stagnant.
Ou alors il a vraiment un truc à noter: *'je recherche du boulot'*, auquel cas ça ne me dérange pas de faire signer un contrat. Mais je n'aimerais pas arriver à ce que les personnes en soient réduites à dire *'oui je vous jure, j'ai envie que ça change'*. À la rigueur, la question du désir on ne la contractualise pas. Pour les gens qui sont à ce point loin de tout projet, pour quelqu'un par exemple de complètement dépressif, et qui met: *'je vais me soigner'*, c'est un peu être à son corps défendant [...].
On ne demande pas aux gens d'avoir des projets mais qu'ils veuillent s'en sortir. Or, on ne peut obliger quelqu'un à attester d'un désir de s'en sortir. C'est très violent de devoir montrer que l'on est en évolution, du côté de la vie; pourtant l'on sait bien qu'il y en a qui ne sont pas du côté de la vie ».

A présent que l'on saisit mieux ce qui anime plusieurs interviewés pour conduire leurs interventions dans un respect à la fois du cadre et des allocataires, je vais réfléchir, dans la dernière partie ci-après aux stratégies qu'ils adoptent pour mettre en cohérence leurs souhaits avec leurs actions concrètes.

III.3. Les stratégies d'adaptation du référent face aux remises en question de sa pratique et de son positionnement

Tout ce que j'ai évoqué jusqu'à présent témoigne d'un travail d'adaptation important et d'un questionnement permanent des référents sociaux pour accepter de suivre des projets d'insertion singuliers et pour prendre compte des parcours de vie atypiques. Cela étant, la moitié seulement du chemin semble avoir été parcourue par le professionnel. En effet, à l'échelle d'un dispositif, il s'agit pour les acteurs de terrain de faire coïncider cet accompagnement avec les attendus de la structure et du système dans lequel ce travail s'inscrit.

Là, va émerger la question de l'adaptation de ce type d'accompagnement au cadre du RSA avec le risque que la légitimité de l'intervenant soit remise en cause.

On va le voir, cette adaptation aux normes du dispositif, cette mise en lien des normes collectives et des normes individuelles conduisent les référents sociaux concernés à développer des stratégies et, finalement, à innover dans leurs pratiques en s'autorisant à utiliser les marges de manœuvre et l'autonomie dont ils disposent.

a. Les suivis atypiques confrontés aux regards de l'équipe et aux avis du dispositif

Il apparaît tout d'abord que les accompagnements atypiques évoqués plus haut par Mme S exposent les référents sociaux aux regards de l'équipe. En reprenant les propos de Mme B, l'on comprend la difficulté à rendre visible un projet singulier et le suivi qui en découle. Cette professionnelle décide donc de ne pas parler de cet accompagnement du projet de 'nourriture lumière' par crainte de passer elle-même pour une illuminée, d'être stigmatisée à son tour :

« J'avais peur qu'ils ne comprennent pas à l'EP voire même dans mon équipe. Et moi ça me mettait presque en danger; parce que je pense que j'avais peur qu'ils me prennent pour une ésotérique... du coup j'ai décidé de pas en parler. Ma responsable m'a alerté à plusieurs reprises parce mon remplaçant lui avait expliqué quel était le projet de la personne et ça lui a fait pensé... projet psy quoi; or lui son soutien, c'est la spiritualité et je pense que là-dedans il pouvait s'y retrouver. Donc ma responsable m'a questionnée: '*qu'est-ce qu'il y a moyen de faire avec lui ?*', pour intégrer un centre d'hébergement et s'inscrire doucement dans une démarche d'insertion professionnelle. Du coup, j'ai éludé en lui répondant: '*oui il y a moyen mais il me faut du temps*' ».

Le projet de cet allocataire, porté par ce dernier mais aussi en partie par Mme B, devient de ce fait le projet de la référente. Il y aurait comme une potentielle confusion au niveau de l'identité du porteur du projet, puisque le professionnel ayant accepté de conduire ce suivi peut être assimilé à celui-ci. L'on comprend mieux les raisons qui conduisent certains référents à rejeter ce type de projets, ou en tout cas à s'en éloigner, pour ne pas être identifiés à ces derniers.

Dans ce sens, Mme D évoque également ce regard porté par ses collègues et l'effort nécessaire pour assumer les possibles critiques de son intervention :

« Il y a l'équipe qu'il faut convaincre, quand tu exposes les suivis et ton ressenti; a priori les équipes, si ça leur convient pas, enfin si elles sont en désaccord, elles l'expriment; après ça dépend de ta personnalité et de tes convictions; donc si tu es dans un service où il n'y a que des accompagnements hyper traditionnels -ce qui est très bien- je pense qu'une ou deux personnes qui osent accepter les différences et sur qui t'appuyer, c'est quand même rééquilibrant; quitte à avoir une étiquette ».

Par ailleurs, une autre interviewée, Mme I, a un questionnement qui fait écho à ma propre expérience d'un suivi et qui peut se résumer ainsi : si l'on me voit à cet instant précis, que va-t-on penser de moi et de ma pratique ? Mme I déclare :

« Oui ça pouvait m'arriver en entretien de me dire... pourvu que personne ne rentre dans mon bureau... ils vont penser que je n'ai aucune capacité à tenir le cadre. Je pense notamment à une personne qui ouvrait sa bière pendant les entretiens. Je sentais que si je mettais une limite à ce niveau-là, il ne reviendrait plus à ses autres rendez-vous, pour moi ce qui était important, c'était de maintenir le lien avec la personne et non de limiter sa consommation d'alcool. D'ailleurs cette limite n'aurait eu aucun sens pour lui puisqu'il clamait haut et fort qu'il n'avait aucune envie d'arrêter de boire et me disait que si je tentais de le faire arrêter, il laisserait tomber le suivi ».

Cette référente psychologue a considéré que cela avait davantage de sens de maintenir le lien plutôt que de rappeler coûte que coûte le cadre qui aurait conduit, en cas de refus d'obtempérer, à l'exclusion de cette personne. Elle poursuit en évoquant les contournements que cela nécessite d'opérer lors des réunions de service :

« En réunion d'équipe, je parlais certes des problèmes de la personne et même de mes propres difficultés dans l'accompagnement. Mais même si cela n'était pas la priorité pour la personne, je parlais toujours de là où il en était dans son insertion pro. C'était strictement pour rassurer mon directeur, c'était une manière de lui dire *'t'inquiète pas, je ne perds pas de vue qu'il faut un retour à l'emploi, je suis dans la réalité'*. Même si ce n'était absolument pas la priorité de l'utilisateur ».

A mon tour, j'ai vécu l'an dernier une situation pouvant paraître anodine dans un autre contexte mais qui prend d'autres proportions dans le cadre d'un travail

d'accompagnement. Des collègues m'ont interrogé sur le sens qu'il y avait à autoriser l'un des allocataires que je suis dans ses démarches d'insertion à faire le poirier dans mon bureau et à arroser mes plantes. J'ai été surpris en flagrant délit de laisser-faire qui s'apparente, vu de l'extérieur, à un laisser-aller de ma part. Hors contexte, je comprends que la situation puisse étonner. Mais, dans la sphère 'privée' de l'entretien, il m'a semblé judicieux de permettre à cette personne, par ailleurs suivie sur le plan psychologique, de me montrer qu'en effet elle avait de réels talents d'artiste et de magicien et, qui plus est, qu'elle était soucieuse de la santé de mes plantes vertes que je tarde trop souvent à arroser. Selon moi, il ne s'agissait pas alors d'un débordement, d'une provocation; c'était davantage l'expression d'un véritable échange où les protagonistes se reconnaissent en tant qu'acteurs au sens premier du terme. L'on ne jouait pas alors à faire semblant. Avec du recul, je pense qu'il s'est agi d'une interaction revivifiante où son projet de persévérer comme artiste était pour moi vraisemblable; il m'a apporté la preuve que l'on réclame bien souvent et qui ne vient pas.

Mais, d'une façon plus générale, cette situation pose la question des limites du cadre et la manière dont les professionnels de terrain perçoivent ses contours. Rapportée à la notion d'autonomie, elle interroge la liberté prise ou non par les référents à utiliser le cadre pour favoriser le lien ainsi que le soutien des projets d'insertion ou des personnes hors-normes. Je vais porter mon intérêt dans la petite sous-partie suivante sur ce concept d'autonomie des référents dans l'exercice de leur fonction.

b. L'expérience de l'autonomie vécue par les référents sociaux

Demander aux personnes interviewées d'évoquer leur rapport à l'autonomie d'une manière générale a conduit la plupart à s'interroger autour de l'autonomie des allocataires. Quant elle se rapporte à soi, lorsque les interviewés ont à l'utiliser pour décrire leur activité, c'est une notion qui ne leur paraît pas simple à manier.

Pour autant, certains sont parfaitement conscients des possibilités offertes par le système pour l'adapter à leur conception du travail:

« Moi je trouve que l'on est assez autonomes; je pense qu'il y a une confiance et que l'on travaille sur des choses qui ne sont pas forcément calculables, parce qu'effectivement le département peut compter le nombre de contrats d'insertion que l'on a dans le service... compter aussi le nombre d'entretiens mais pas ce qu'on y fait dedans; il y a des gens qui peuvent recevoir à tout va mais qui concrètement ne font rien avec les gens; ça s'est vu. La relation d'aide, justement l'insertion sociale, c'est pas forcément mesurable, donc ils sont obligés de nous faire confiance ».

En revanche, pour nuancer cela en partie, au sein de l'association A, où le travail en binôme social/psychologue est défendu avec vigueur comme une technique efficace d'intervention, le discours Mme L tend à montrer qu'il y a un effritement progressif des convictions personnelles face au contexte d'une file active de plus en plus dense:

« Sur l'autonomie, pour moi mon leitmotiv concernant certaines démarches, moi ma conception du boulot quand je suis arrivé, c'était de ne surtout pas faire à la place; je me raccrochais vraiment là-dessus; et je me rends compte au final qu'avec certaines personnes c'est une question de temps; je trouve qu'il y a des démarches que je fais à la place des gens, en me disant: *'tu vas le faire ça ira plus vite'*; parce que de toute façon, ce qui vient en contradiction avec nos pratiques, vu que l'on a davantage de gens à recevoir, c'est qu'on a moins de temps pour faire le point avec l'équipe; sauf que ça c'est dans notre temps de travail; c'est pas entre deux portes mais au final on se retrouve à le faire entre deux portes; alors que ça peut désamorcer des situations qui s'enkystent et prévenir le clash ».

Cette dernière réflexion fait part de cette tension permanente entre une volonté d'assurer ses missions dans de bonnes conditions et des moyens qui ne correspondent pas nécessairement aux besoins exprimés et aux objectifs que le dispositif s'était fixés.

Toutefois, l'objet de cette recherche n'est pas de s'appesantir sur cette difficulté à agir mais bien de chercher à comprendre comment les référents parviennent malgré tout à développer des pratiques qui s'ajustent à la fois au cadre et aux projets d'insertion. J'aborde à présent les marges de manœuvre qu'ils utilisent pour inventer de nouvelles modalités d'intervention tenant compte de toutes ces contraintes.

c. L'utilisation des marges de manœuvre pour innover dans sa pratique

S'il ne s'agit pas d'une remise en cause totale du dispositif, il est nécessaire de mettre en évidence quelques critiques de celui-ci émises lors des interviews; cela ayant été mis en avant par plusieurs d'entre eux. Mais ces mêmes référents dépassent les problèmes qu'ils relèvent en explorant de nouvelles pistes pour agir. Alors que ce dispositif a été refondé il y a un peu plus de deux ans avec la mise en place du RSA, celui-ci est vu comme largement perfectible; ici, Mme F est source de propositions en amenant des idées tendant à son amélioration:

« Ce type d'accompagnement est assez nouveau pour moi; le RSA c'est un peu de la poudre aux yeux; c'est un dispositif qu'il faudrait vraiment revoir; je ne pense pas que ce soit l'idéal de laisser les personnes comme ça pendant des années dans un système dans lequel on peut vite sombrer; que l'on propose des boulots, des formations qualifiantes intéressantes qui offrent la possibilité de faire vraiment ce qu'elles aiment, pas uniquement proposer des formations de cariste; mais proposer tout

ce qui a trait au professionnel. Parce que là tu as une meilleure estime de toi; une meilleure confiance; tu peux prétendre à un meilleur salaire, à un plus grand confort de vie; tu participes en plus à tout ce qui est cotisation retraite; en plus tu ne laisserais pas les gens s'effondrer et avoir des perspectives pas terribles ».

Un professionnel pense aussi que des marges de manœuvre laissées aux référents sont nécessaires pour l'action:

« Ce qui important, c'est que les services ne soient pas dans une position infantilisée, d'obéir au doigt et à l'œil; c'est important de garder une souplesse par rapport à ça; j'espère que l'on va nous laisser une marge de manœuvre; ça peut être intéressant d'avoir des obligations, mais je ne sais pas si l'on peut fonctionner comme cela; il faut pouvoir faire un pas à gauche, un pas à droite, on ne peut pas être pieds et poings liés sinon, on risque de ne plus être créatifs.

Pour moi, la marge de manœuvre, elle émane du service. Moi je ne me sens pas surveillée par exemple. Je me laisse cette liberté-là d'être autonome pour agir ».

D'ailleurs, cette idée de 'marge de manœuvre' revient souvent; celle-ci existe pour la plupart ou, en tout cas, ils disent ne pas se freiner dans leur activité; innover, créer, résister même pour deux d'entre eux, sont des termes qui sont associés à cela:

« Je pense qu'ici, on a vraiment la possibilité d'adapter ; je ne perçois pas les choses en tant qu'ordre; déjà ce n'est pas un mot que j'aime vraiment [...]. Avec les collègues, on peut échanger; les conditions de travail sont confortables; pas de pression de la part de la direction concernant les horaires; on a une grande marge de manœuvre pour innover ».

Concernant plus précisément les projets singuliers à faire rentrer dans les limites du cadre, il s'agit pour Mme D de développer des talents d'interprète pour les adapter au cadre et à la commande du service et permettre un dialogue entre les normes :

« Pour les personnes, le cadre permet d'être attendu et d'être entendu. Moi le projet atypique, je le fais rentrer dans les cases avec les mots que les instances veulent bien entendre. Ce n'est pour moi qu'une question de mots. On met '*hébergement*' dans le contrat, l'EP est contente; alors que nous '*hébergement*', on sait que c'est une roulotte. A l'inverse, quand les personnes sont interpellées par l'EP, elles ne comprennent pas les commentaires, elles arrivent énervées; eh bien qu'est-ce qu'on fait ? On retraduit ce qui a été dit; on utilise ce temps de rendez-vous pour reformuler. Là on passe notre temps à ça: la parole de l'instance et celle de la personne; on aide à la communication ».

Cela fait écho aux propos de Mme B qui déclare être dans une position intermédiaire entre deux réalités et 'bricole' avec toutes ces normes pour favoriser leur cohabitation :

« Après c'est compliqué, notre rôle... tampon entre l'institution, l'institutionnel et la réalité des gens; et on nous demande de les caser, mais en même temps ils ne rentrent pas dans les cases. Après c'est à nous de bricoler avec ce que l'on est et ce qu'on connaît du dispositif, avec ce que sont les gens; et c'est compliqué du coup et on a toujours quelqu'un qui nous rappelle le cadre. Notre responsable est

très cadrante, même si elle connaît les parcours difficiles des gens, elle souhaite finalement un projet d'insertion classique pour chacun; il faut quand même un objectif understandable en termes d'insertion. En même temps, elle est un peu difficile à cerner parce qu'elle a un discours très carré: de remplir les contrats, de remplir des objectifs... mais moi à plusieurs reprises, en entretiens en binôme avec elle, elle a été vraiment dans l'écoute et elle arrivait à mettre un peu de côté le dispositif ».

En ce qui concerne l'attitude de la responsable à la fois dans un discours cadrant mais dans une écoute de la singularité, cela semble signifier que c'est une chose de poser un cadre dès lors qu'on est en dehors de l'humain, éloigné de lui, mais que, dès lors qu'on s'en rapproche dans le cadre d'une relation d'aide, on en vient à mettre un peu de côté ce cadre. On ne peut plus être exclusivement dans une logique de rentabilité ou d'efficacité lorsque l'on s'approche de l'humain, que l'on se soucie de son bien-être.

En conclusion de ce troisième chapitre, on constate qu'il n'y a pas qu'une seule façon d'appréhender la relation d'aide, de vivre son rapport au cadre. Il semble d'ailleurs que la venue, au sein du champ de l'insertion, de professionnels issus de formations autres que le travail social (je pense en particulier aux psychologues) amène à reposer la question du positionnement des travailleurs sociaux et permet d'entrevoir de nouvelles manières de soutenir la personne en difficulté ou en projet d'insertion.

Source potentielle de déstabilisation mais riche de confrontations de points de vue et de débats d'idées, cela peut offrir une occasion de rappeler et, sans doute, de faire évoluer les fondements et principes éthiques et déontologiques du travail social.

Concernant plus particulièrement les projets d'insertion singuliers, à partir du moment où l'on fait la différence, au niveau de l'analyse des conduites d'acteurs, entre le travail prescrit et le travail réel des référents sociaux, l'on s'aperçoit que le dispositif du RSA offre des possibilités d'expression aux porteurs de ce type de projets. Cela permet alors au cadre du RSA d'être un espace de développement de la singularité et des projets en décalage ou non avec sa propre logique.

Néanmoins, l'on peut voir une limite dans leur rôle-pivot favorisant le dialogue entre les normes collectives et individuelles. En effet, ne pas rendre visible toutes les dimensions d'un projet d'insertion singulier, pour ne pas risquer d'exposer la personne à certaines normes rigides et contraignantes du dispositif, ne conduit-il pas à une stagnation du système et à une persistance des incohérences ou inadaptations du cadre?

CONCLUSION

Au début de cette recherche, mon intérêt s'est porté à la fois sur des enjeux de type institutionnel, ceux relatifs à mon cadre de travail, c'est-à-dire le dispositif d'insertion lié au RSA, mais aussi sur des questionnements ayant trait à ma pratique de terrain auprès de personnes allocataires de ce revenu.

Il s'est agi de mettre en lien ces deux dimensions, de tirer des fils en quelque sorte, d'établir des connections entre deux objets de recherche apparemment distincts et très éloignés, mais dont le rattachement dans un même sujet éclaire l'un et l'autre. Relier ce qui se joue au niveau des interactions entre acteurs institutionnels d'un dispositif départemental d'insertion avec ce qui se joue dans le cadre plus intime de la relation d'aide m'a paru intéressant puis, au fil du temps, absolument nécessaire, pour une meilleure compréhension des problématiques qui se posent dans ce système.

Finalement, tous mes questionnements ont tourné autour du cadre et de ses limites, de ses bornes et de ses normes, de sa logique et de ce qui peut apparaître comme 'pas trop logique'. En partant du cadre d'intervention du référent social que viennent réinterroger certains allocataires avec leur singularité, leurs problématiques spécifiques et leurs projets collant de manière exagérée aux attendus ou, au contraire, s'en détachant de façon excessive, j'ai pu questionner le cadre plus global du dispositif. Ce dernier, on l'a vu, évolue en fonction d'un contexte social particulier : comprendre ce qui oriente les politiques publiques d'insertion, à travers notamment l'analyse des normes sociétales et collectives, m'est alors apparu comme incontournable.

Au-delà de la description du contexte d'intervention des référents puis des apports théoriques autour du concept de norme, j'ai sollicité les professionnels de terrain et les ai amenés à réfléchir sur leur manière d'entrer en relation et de maintenir le lien avec l'utilisateur, notamment ceux dont les projets viennent bousculer le cadre. Cela m'a permis de faire part des enchevêtrements complexes des normes qui cohabitent au sein de ce dispositif d'insertion.

Aussi, au niveau de la société, j'ai compris que c'est plutôt ce qui se rattache à la

pensée individualiste -véhiculant plutôt les valeurs d'autonomie et de défense des droits individuels- qui est actuellement promu. Faisant partie de ce tout, le social n'y échappe pas : il est gagné progressivement par la logique gestionnaire de la précarité qui prend difficilement en compte les spécificités d'une problématique, la singularité d'une démarche d'insertion socioprofessionnelle, l'originalité d'un parcours, l'atypie d'un projet d'insertion. Le risque pour le travail social est alors de se sentir inopérant, inefficace dans ce type de situations et, finalement, d'être rejetant, de mettre à la marge, en considérant comme anormal voire dangereux un individu porteur d'un projet dont le seul problème, peut-être, est de ne pas entrer dans les cases prédéterminées.

J'ai fait part du développement de la catégorisation des publics qui, si elle a l'avantage d'aller au plus près des besoins et problèmes identifiés par des experts en diagnostics sociaux, peut conduire à l'enfermement des personnes dans un parcours extrêmement balisé, offrant peu la possibilité de s'en écarter¹¹¹ ; on le voit là encore, l'écart par rapport à la norme est d'autant plus inéluctable dans un contexte social tendant à produire davantage de normes normatives.

Dans ce sens, le cadre du RSA, de par les normes qui le fondent et dont il s'inspire, est ainsi pris en tension entre un objectif de réadaptation de personnalités considérées comme troublées psychologiquement ou ayant des problèmes sociaux empêchant toute idée de retour à l'emploi et une volonté de favoriser l'émergence d'un projet d'insertion pour l'ensemble des personnes suivies.

Dès lors, j'ai surtout insisté sur l'accompagnement des projets singuliers dans la mesure où ceux-ci peuvent conduire à questionner le cadre d'intervention. A la fin de cette enquête, je défends toujours l'idée selon laquelle c'est ce qui se situe à la limite du cadre qui permet de réfléchir sur la cohérence du système.

Le fonctionnement individuel pouvant sembler atypique, voire pathologique, au regard de la norme sociale, peut permettre à la personne de se maintenir dans un certain équilibre de vie; en témoignent certains discours de référents. Un projet dit 'singulier' a une signification qui lui est propre au regard du parcours de l'utilisateur. L'hypothèse, toujours posée, étant que ce projet serait là pour assurer le meilleur maintien possible dans la société, une insertion progressive ou une exclusion moindre, en lui permettant de garder un certain équilibre psychique.

¹¹¹ Pour approfondir ces réflexions autour des questions posées par la construction de catégories de publics accueillis dans les structures sociales et médico-sociales, l'on peut se référer au nouvel ouvrage élaboré sous la direction de Marcel Jaeger (mon guidant de mémoire par ailleurs!): Jaeger M. et al. (2011), *Usagers ou citoyens? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*, Dunod, Paris.

Le cadre du RSA paraît autoriser le meilleur fonctionnement individuel possible dès lors qu'il tente de tenir compte des normes individuelles des personnes suivies.

C'est là que l'on voit la place centrale qu'occupe l'intervenant social qui, en posant un cadre dans la relation d'aide, va prendre le risque que ce dernier soit malmené. Et, au delà de bousculer le cadre du RSA, le projet singulier vient interroger les normes individuelles du référent. L'on perçoit de fait l'importance qu'il y a, pour le référent social, de se dégager du cadre du RSA pour s'approprier un espace plus personnel fondé sur son éthique professionnelle et une vision respectueuse de l'humain dans sa singularité et sa subjectivité, au risque de ne pas maîtriser totalement le suivi.

Néanmoins, j'ai pu constater que les professionnels parviennent à utiliser le cadre du RSA qui peut faire sens pour l'usager. Le cadre est au fondement de la relation d'aide, il lui permet en effet d'exister et c'est en ce sens que j'ai cherché à savoir comment les référents s'en saisissent comme levier pour conduire des suivis de projets atypiques.

Le référent social peut alors occuper un rôle-pivot dans la cohabitation des normes mais cela nécessite pour lui d'accepter d'interroger son propre rapport aux normes, voire même de faire évoluer sa propre norme individuelle.

A ce stade de la réflexion autour de ce type d'accompagnement, il ne me semble pas possible ni souhaitable de chercher à valider ou non toutes les hypothèses de travail que j'ai énoncées en introduction. En revanche, celles-ci ont favorisé une dynamique réflexive qui a abouti aux nombreuses interrogations posées à la fin du deuxième chapitre consacré à la norme. Par extension, elles m'ont permis d'effectuer l'ensemble du développement qui s'en est suivi, autour du discours des référents sociaux questionnés sur leur propre norme individuelle.

Cette recherche est venue réinterroger ma propre pratique et, plus globalement, la manière dont évolue le champ du travail social et de l'insertion. Dans cette société troublée par les multiples enjeux auxquels elle doit faire face, il semble d'autant plus important, pour le travail social, d'assumer ce rôle-pivot entre des situations personnelles dégradées et des institutions qui les comprennent en fonction de leurs propres normes. Comme l'ont indiqué plusieurs référents sociaux interrogés, il y a, visiblement, tout un travail de reformulation à effectuer de la part des professionnels de terrain pour une meilleure compréhension des acteurs en présence et agir réellement dans l'intérêt des 'usagers citoyens'.

BIBLIOGRAPHIE

^ Ouvrages généraux :

Appay B. (2005), *La dictature du succès, Le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, L'Harmattan, Paris

Astier I., Duvoux N. (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », Paris

Astier I. (2007), *Les nouvelles règles du social*, PUF, Le lien social, Paris

Bec C. (2007), *De l'État social à l'État des droits de l'homme?*, Presses universitaires de Rennes, coll. "Res Publica", Rennes

Becker H. (1985), *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Métailié, Paris, [édition originale américaine : 1963]

Boltanski L. (2011), *L'amour et la justice comme compétence*, Gallimard, Paris,

Bouquet B., Draperi J-F., Jaeger M. (2009), *Penser la participation en économie sociale et en action sociale*, Dunod, Paris

Canguilhem G. (2010), *Le normal et le pathologique*, PUF, Paris (1^{ère} édition : 1966)

Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale - une chronique du salariat*, Fayard, Paris

Chauvière M. (2007), *Trop de gestion tue le social, Essai sur une discrète chalandisation*, La Découverte, Paris

Crozier M., Friedberg E. (1977), « *L'acteur et le système* », Le Seuil, Paris

De Gaulejac V. (2008), *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, Paris, (1^{ère} édition : 1996)

Demailly L. (2011), *Sociologie des troubles mentaux*, La Découverte, Paris

Diebolt S. (1996), *Penser la norme. Approches juridiques et philosophiques*, PUR, Rennes

Dubois N. (2009), *La norme d'intériorité et le libéralisme. Nouvelle édition revue et augmentée*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble

Durkheim E. (1967), *De la division du travail social*, PUF, 8^{ème} édition, 3 livres, Paris

- Durkheim E. (1968), *Les règles de la méthode sociologique*, PUF, Paris
- Duvoux N. (2009), *L'autonomie des assistés*, PUF, Paris
- Ehrenberg A. (2000), *La fatigue d'être soi*, Odile Jacob, Paris
- Foucault M. (1999), *Les Anormaux*, Gallimard, Paris
- Foucault M. (2004), *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France (1977-78)*, Gallimard/Seuil, Collection «Hautes Études», Paris
- Godbout J. (1983), *La participation contre la démocratie*, Albert Saint-Martin, Montréal
- Ion J. et al. (2011), *Travail social et souffrance psychique*, Dunod, Paris, (1^{ère} édition : 2005)
- Laplanche J., Pontalis J-B. (2002), *Vocabulaire de la psychanalyse*, PUF, Paris
- Le Blanc G. (1998), *Canguilhem et les normes*, PUF, collection "Philosophies", Paris
- Le Blanc G. (2006), *La pensée Foucault*, Ellipses, Paris
- Le Blanc G. (2007), *Les maladies de l'homme normal*, Éditions Vrin, collection «Matières étrangères», Paris
- Le Blanc G. (2007), *Vies ordinaires, vies précaires*, Seuil, Paris
- Legrand S. (2007), *Les normes chez Foucault*, PUF, collection «Pratiques théoriques», Paris
- Lemperière Th., Féline A., Gutmann A., Ades J., Pilate C. (2002), *Psychiatrie de l'adulte*, Masson, Paris
- Le Poutier F. (1986), *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*, Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations, Vanves
- Rosanvallon P. (2011), *La société des égaux*, Seuil, Paris
- Schaller J-J. -ss dir. (1999), *Accompagner la personne en difficulté*, Dunod, Paris
- Sen A. (2003), *Un nouveau modèle économique – développement, justice, liberté*, Odile Jacob, Paris

^ Articles et rapports de recherche :

ANESM (mars 2008), « *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles – expression et participation des usagers dans les établissements relevant de l'inclusion sociale* » ; [en ligne : www.anesm.sante.gouv.fr]

ANESM (décembre 2008), « *Les attentes de la personne et le projet personnalisé* » ; [en ligne : www.anesm.sante.gouv.fr]

Astier I. (2009/2), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, n° 152 ; pages 52-58 [en ligne]

Beauvois J-L, Dubois N. (2009/2), « À propos d'une critique critiquable : Quelques précisions sur la théorie de la norme d'internalité », *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, tome 22, PUG, Grenoble

Bernoux P. (1985), « *La sociologie des organisations* », Le Seuil, Paris

Beuscart J-S, Peerbaye A. (2006/2), « Histoires de dispositifs (introduction) », *Terrains & Travaux*, n°11, ENS Cachan

Bouchoux J., Houzel Y., Outin J-L. (2005), « L'évaluation du RMI : la simplification de la démarche et ses enjeux », *Cahiers de la MSE*, Laboratoire Matisse du CNRS, Paris

Bourgeois C. et Tavan C. (2010/1), « Le revenu de solidarité active : principes de construction et effets attendus », *Economie & prévision*, n° 192, p. 123-130

Bourguignon F. et al. (janvier 2011), « Comité d'Évaluation du revenu de solidarité active, Rapport intermédiaire 2010 », *Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, Paris*; rapport consultable à l'adresse suivante: <http://www.rsa.gouv.fr/Le-rapport-d-evaluation.html>

Cazain S. et Siguret I. (sept. 2011), « Les allocataires du Rsa au 30 juin 2011 », *L'e-ssentiel*, publication électronique de la CNAF, n° 114

Chauffaut D., David E. (sept. 2003), « La notion d'autonomie dans le travail social : l'exemple du RMI », *Cahier de recherche*, n°186, CREDOC, Paris

Cour des comptes (juillet 2011), *Du RMI au RSA : La difficile organisation de l'insertion - Constats et bonnes pratiques* (juillet 2011), Rapport public thématique de la Cour des comptes, Paris ; [en ligne : www.ccomptes.fr & diffusé par la Documentation Française]

Cusson M. (1992), « Déviance », article publié dans l'ouvrage sous la direction de Raymond Boudon, *Traité de sociologie*, PUF, Paris ; chapitre 10, pages 389-422

Daubresse M-P. (septembre 2011), « Mission présidentielle sur l'amélioration du rSa et le renforcement de son volet insertion », Rapport remis à La Présidence de la République, *La Documentation Française*, Paris

Dubois N. (2002), «Autour de la norme sociale», *Les cahiers psychologie politique*, n° 2 [en ligne]

Ehrenberg A. (mai 2004), « Les changements de la relation normal-pathologique. A propos de la souffrance psychique en santé et de la santé mentale », *Esprit* ; pages 133-156

Furtos J. (dossier coordonné par) (sept./oct. 2011), « Les enjeux cliniques de la précarité », *Le Carnet Psy*, n° 156, Éditions Cazaubon, Nanterre ; pages 29-43

Gautié J. (mars 2002), « De l'invention du chômage à sa déconstruction », *Genèses 46*; pages 60-76

Gilibert D. (2011), « La norme d'internalité et «l'individu responsable, utile et heureux de l'être», Application des recherches sur l'internalité et le contrôle aux relations de travail, d'accompagnement en formation et de soin », dans le cadre d'une Habilitation à diriger des recherches effectuée en 2009, Université de Toulouse

Gomel B., Meda D. (novembre 2011), « Le RSA, innovation ou réforme technocratique ? Premiers enseignements d'une monographie départementale », *Document de travail*, n° 152, Centre d'Études de l'Emploi ;
[en ligne : <http://www.cee-recherche.fr/fr/doctrav/152-rsa-innovation-reforme-technocratique-enseignements-monographie-departementale.pdf>]

Groenemeyer A. (2007/4), « La normativité à l'épreuve » Changement social, transformation institutionnelle et interrogations sur l'usage du concept de déviance, *Déviance et Société*, Vol. 31 ; p. 421-444

Guitton C. (1998/4), « Travail et ordre social. Une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », *Revue Travail et emploi*, n°77, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris ; pages 15-39

Jacques P. (2004/2), « Souffrance psychique et souffrance sociale », *Pensée plurielle*, n°8, Paris

Loi sur le RSA, Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008:
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000019860428>

Piras M. (2004), « Durkheim / Weber : Les fondements sociaux de l'agir normatif », *Archives de sciences sociales des religions*, Paris ; pages 139-166

Ruffiot A. (2010/4), « Les vicissitudes du projet d'insertion. Du rmi au rsa... », *Empan*, n° 80, p. 157-163

ANNEXES

I. Caractéristiques de l'échantillon des référents interviewés¹¹² et de leurs structures

Nom du référent social	Nom du service & type	Ancienneté dans ce service	Diplôme Obtention	Age	Nombre de suivis de personnes au RSA	Organisation spécifique (au niveau de l'accompagnement)
1 – Mme F	Association P	2 ans et demi	CESF 2008 (VAE)	39 ans	100 % file active; 90 suivis	Référent unique ; co-référence possible social/psy
2 – M. C	Association P	2 ans et demi	DEES 2009 (VAE)	38 ans	100 % file active; 90 suivis	Référent unique ; co-référence possible social/psy
3 – Mme S	Association P	1 an	Psychologue 2009	28 ans	100 % file active; 90 suivis	Référent unique ; co-référence possible social/psy
4 – Mme E	Association P	2 ans	Psychologue 2008	26 ans	100 % file active; 90 suivis	Référent unique ; co-référence possible social/psy
5 – Mme V	Association A	4 ans	CESF 2007	27 ans	100% file active; 105 suivis	Travail en binôme social/psy
6 – Mme L	Association A	5 ans	CESF 2006	29 ans	100% file active; 105 suivis	Travail en binôme social/psy
7 – Mme J	Service social départemental	5 ans	DEAS 2006	30 ans	50% file active; 40 suivis RSA	Pôle accompagnement
8 – Mme A	Service social départemental	4 ans	DEAS 2007	26 ans	40% file active; 35 suivis RSA	Pôle accompagnement
9 – Mme LG	Espace Insertion	5 ans	CESF 2003	28 ans	100% file active; 50 en moyenne & diagnostics d'orientation (40 par mois)	Travail en binôme obligatoire (social/CIP)
10 – Mme D	Espace Insertion (et durant 5 ans au sein de P)	1 an	DEES 2005 (VAE)	39 ans	100% file active; 50 en moyenne & diagnostics d'orientation (40 par mois)	Travail en binôme obligatoire (social/CIP)
11 – Mme AD	Association P service CSAPA	9 ans	DEAS 2002	31 ans	Quelques suivis ponctuels de personnes au RSA	Travail en équipe autour des projets de soins des personnes (AS/médecins/IDE/psys)
12 – Mme CB	Association C	1 an	DEAS 2010	24 ans	100% file active ; 70 suivis	Référent unique + appui aux collègues non TS
13 – Mme B	Association E	3 ans	DEES 2003	32 ans	100% file active ; 80 suivis	Référent unique
14 – Mme I	Association RP Hors Paris (95)	3 ans	Psychologue 2006	30 ans	75% file active ; 30 suivis RSA	Référent unique + groupes de soutien aux projets

112 Les lignes en grisé foncé correspondent aux entretiens effectués uniquement dans le cadre de l'enquête exploratoire; ceux en grisé clair indiquent que l'interviewé a participé à l'enquête exploratoire ainsi qu'à l'enquête de terrain effectuée à partir du guide d'entretien présenté à la suite de ce tableau

II. Guide d'entretien auprès des référents sociaux :

1. Pouvez-vous me parler de votre travail auprès de personnes au RSA ? Quelles sont les particularités de ce type d'accompagnement et de ce public ?

2. Que veut dire 'accompagner une personne en difficulté et/ou ayant un projet d'insertion' ?

3. Vous travaillez au sein du dispositif du RSA : comment définiriez-vous le cadre du RSA, ses objectifs ? Quel sens ce cadre a-t-il pour vous ? Est-ce un atout ou une contrainte dans votre pratique ?

4. [*Évocation des projets d'insertion singuliers*]

Au cours des interventions sociales auprès d'allocataires du RSA, il semble qu'il existe des projets d'insertion dont on se demande s'ils sont réalistes, dont on peut interroger leur faisabilité, notamment en termes d'accompagnement : il s'agit de projets que l'on peut qualifier : d'originaux ? D'atypiques ? De marginaux ? De différents ? Disons singuliers ?

À propos des porteurs de ces projets, on peut dire a priori qu'ils n'ont pas besoin de soins ; ce sont des projets qui ne paraissent pas dangereux aussi bien pour les personnes elles-mêmes que pour autrui, qui ne sont pas l'expression d'une souffrance, [donner 1 exemple si difficulté de l'interviewé à visualiser ce dont on parle] ;

=> Vous accompagnez des projets d'insertion de personnes allocataires du RSA, selon vous, qu'est-ce qu'un projet singulier dans ce cadre ?

5. Y a-t-il dans votre activité des projets singuliers ? Si oui, comment vous êtes-vous senti face à ces projets ? Selon vous, quel doit-être ou quel devrait être le travail du référent social ayant à accompagner ces projets ?

=> [en cas de difficultés pour s'exprimer sur ce sujet] vous arrive-t-il de vous demander comment établir un contrat d'engagements réciproques parce que vous ne savez pas comment présenter le projet d'insertion de la personne ? Pouvez-vous évoquer un exemple, un projet artistique, pourquoi pas ?

6. Comment utilisez-vous le cadre du RSA face à ces projets ? Selon vous, quel effet

cela a-t-il sur les personnes de leur rappeler le cadre du RSA ? Et quel effet cela a-t-il sur vous ?

7. « *l'innovation dans la pratique du travailleur social* » : rapportée à l'accompagnement de projets d'insertion, cette expression a-t-elle un sens pour vous ? Si oui lequel ?

III. Éléments de profils des allocataires relevant de 'ma file active'¹¹³ :

A. Nombre total d'allocataires 'suivis' :

92 personnes allocataires du RSA socle (dont une dizaine qui cumule un peu de RSA activité & 3 personnes ayant le RSA majoré) ;

B. Dont nombre d'allocataires faisant l'objet d'une carence car non vues :

9 personnes pour qui un constat de carence a été adressé à l'Équipe Pluridisciplinaire (en attente de décision de suspension partielle ou totale du RSA) ;

4 parmi elles sont connues du service ; 5 sont nouvellement orientées, non connues ;

=> cela porte donc à environ 80 le nombre de personnes faisant partie de ma file active et qui bénéficient d'un accompagnement effectif.

C. Situation familiale & âge :

-la très grande majorité des bénéficiaires sont des hommes, à 85% (78 hommes, 14 femmes) ; ce sont des personnes isolées, hormis les 3 personnes ayant le RSA majoré.

-la moyenne d'âge est de 44 ans ; les personnes de moins de 35 ans représentent 13 % de l'ensemble ; les plus de 50 ans forment le tiers des suivis.

D. Logement / conditions de vie :

-1/4 des bénéficiaires sont locataires (dont plus de la moitié en logement social) ;

-48 sont hébergés (soit la moitié des allocataires suivis, dont quelques-uns alternent les hébergements chez des tiers ; d'autres dorment de temps en temps dans des squats ou dans leur voiture) ;

-plus de 10 % sont en CHRS / Centre de Stabilisation ou Résidence Sociale ;

¹¹³ à comparer éventuellement avec les chiffres du Comité d'évaluation du RSA ; reprise de certains des thèmes évoqués par celle-ci & ajout de certains touchant de près à notre question ; cf. Bourguignon F. et al. (janvier 2011), « Comité d'Évaluation du revenu de solidarité active, Rapport intermédiaire 2010 », op. cit.

- 6 vivent concrètement à la rue ;
- seuls 4 sont propriétaires.

E. Situation vis-à-vis de l'emploi / formation initiale :

- 10 environ sont en reprise d'activité mais, étant toujours en partie bénéficiaire du RSA socle, ils continuent d'être suivis dans le cadre du dispositif du RSA ; ainsi près de 90% des personnes ne sont pas en situation d'emploi.
- plus des 2/3 ont un niveau égal ou inférieur au BEP/CAP ; certains parmi eux se disent également autodidactes.
- plus de 20% allocataires ont un niveau égal ou supérieur au Bac ; dont la moitié a un niveau Master.

F. Ancienneté dans le dispositif du RMI puis RSA / ancienneté dans le service :

- en moyenne, les personnes perçoivent le RMI/RSA depuis près de 8 ans. Certains ont connu des entrées et sorties du dispositif pour des retours plus ou moins ponctuels à l'emploi.
- plus du tiers des personnes sont bénéficiaires depuis au moins 10 ans (parfois par intermittence comme on vient de le voir) ;
- moins de 10 % de l'ensemble de ma file active a connu seulement le dispositif du RSA ; c'est-à-dire qu'ils sont allocataires depuis 2 ans voire moins.
- ces allocataires sont suivis depuis environ 3 ans au sein de mon service d'accompagnement ; le tiers environ étant connu de ma structure depuis au moins 5 ans.

G. Problématique ayant conduit à la réorientation :

- les difficultés principales 'diagnostiquées' par le service orienteur sont de 3 ordres, puisqu'il y a une répartition des dossiers par lots, dans le cadre du marché conclu entre mon service et le département ;
- les personnes confrontées à des « troubles d'ordre psychologiques » : 36, soit près de 40 % des allocataires ;
- les personnes rencontrant un problème lié à une addiction : 44, soit près de la moitié ;
- les personnes considérées comme sortant de prison ou sans domicile : 12, soit plus de 10 %.
- l'on peut noter que près de 40 % cumulent plusieurs problématiques pré-citées ; à l'inverse, je précise également que certaines personnes ne relèvent pas ou plus des critères de répartition définis par ces lots ; ce qui engage éventuellement un travail de réorientation ou de sortie du dispositif qui ne tienne pas forcément compte de la levée de ces freins relevés par le service orienteur.

H. Nature du projet d'insertion / travail d'accompagnement autour de celui-ci :

-ce qui a trait d'une manière générale à la santé, à l'accès aux soins : cela représente moins d'un tiers des personnes qui souhaitent orienter le suivi proposé dans cette direction.

-ce qui a trait principalement au champ professionnel, formation y compris (selon le souhait de la personne) : 50 % l'évoquent dans leur contrat ou lors des entretiens.

-ce qui a trait surtout à l'amélioration des conditions de vie (notamment la question de l'hébergement ou le logement) : 20 % des allocataires désirent être soutenus dans ce type de démarches.

Néanmoins, pour plus de la moitié de l'ensemble de ces personnes, plusieurs projets sont travaillés sur une même période (santé/emploi ; hébergement/emploi) ; les projets ne se succèdent pas mais s'additionnent plutôt.

I. Contractualisation, signature d'un contrat d'insertion :

-80% des personnes ont contractualisé de manière régulière, notamment avec le service antérieur; pour près de 20% d'entre eux, il n'y a pas de contractualisation en cours avec leur référent, c'est-à-dire avec moi; toutefois, pour certains d'entre eux, il est prévu de signer le contrat d'insertion à court-terme (notamment pour les nouveaux suivis);

-à l'inverse, environ 20% n'ont pas signé de contrat d'insertion avec le référent.

-le taux de contractualisation de 60 % nécessaire pour respecter l'un des critères du cahier des charges du marché conclu avec le Département est tout juste atteint.

J. Dossiers clôturés :

-55 au total (depuis 3 ans de présence dans ce service),

soit 18 personnes sorties de ma file active chaque année ;

Cela correspond à une 'rotation' annuelle 20 % de cette file (sur 90 suivis environ)

Voici les motifs de sortie de la file active :

-insertion professionnelle : 22 allocataires; 6 personnes travaillent dans des entreprises classiques ; 10 sont en reprise d'activité dans le champ de l'Insertion par l'Activité Économique ; 6 ont bénéficié d'un revenu ASSÉDIC après avoir travaillé un peu ;

-accès aux soins (AAH...) : une douzaine de personnes sont concernées ;

-déménagement : une dizaine, dont certains pour intégrer une Résidence Sociale ;

-retraite : pour deux d'entre eux ;

-décès pour quatre allocataires.

Là, je ne tiens pas compte des personnes qui ont été carencées avant même que je puisse les rencontrer dans le cadre d'un entretien.

ÉTABLISSEMENT :

CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers)
Chaire de travail social et Intervention Sociale

NOM :

LE MAÎTRE

PRÉNOM :

Philippe

Année du JURY :

2011

FORMATION :

Master de recherche « Travail social, action sociale et société »

TITRE :

« Le dispositif du RSA à l'épreuve des projets d'insertion singuliers,
le jeu subtil de l'accompagnement social avec les normes »

RÉSUMÉ :

Le dispositif d'insertion lié au Revenu de Solidarité Active, en tant que système d'acteurs institutionnels, fonde son action envers le public allocataire de ce revenu d'assistance sur des valeurs et des règles collectives issues de normes sociales.

Aujourd'hui, la société s'appuie en particulier sur les notions de travail et d'autonomie pour construire l'individu et, partant de là, pour déterminer ce qui doit guider les politiques publiques d'insertion ; celles-ci ayant à faire coïncider également l'interdépendance des droits et devoirs à la fois de la collectivité et des personnes.

L'accompagnement social des référents, qui ont à gérer la mise en œuvre concrète de ce dispositif du RSA auprès des allocataires, s'inscrit dans cette logique, reposant sur une conception solidaire de la prise en compte des individus mais aussi sur une démarche de responsabilisation de ces derniers.

A travers notamment la contractualisation, le cadre d'intervention du RSA amène chaque allocataire à exposer un projet d'insertion. Chacun est ainsi invité à mettre en avant sa singularité. Parmi ces projets, certains vont paraître atypiques, 'singuliers' par rapport aux attendus du dispositif et des référents sociaux. Ils semblent suivre une norme individuelle et permettent à leurs porteurs de se maintenir dans leur meilleur fonctionnement personnel possible, bien qu'ils soient un peu en décalage avec les objectifs poursuivis par le dispositif. De fait, ils viennent questionner la pertinence et la bonne marche du système.

C'est là précisément que le référent social va occuper un rôle-pivot dans une recherche de cohabitation des normes, individuelles et collectives.

MOTS-CLÉS : dispositif du RSA, politiques d'insertion, normes sociales, normes individuelles, singularité, projet, accompagnement, travail social, autonomie

Nombre de pages (annexes comprises) : 136