

MINIMEXÉS INSÉRÉS, IDÉES REÇUES CHAVIRÉES ?

LES COMPÉTENCES SOCIALES MINIMALES NÉCESSAIRES À L'ENTRÉE DANS UN PARCOURS D'INSERTION

CONTEXTE

Le Centre Public d'Aide Sociale (C.P.A.S) de Liège a été chargé de réaliser, avec la collaboration du Service de Pédagogie expérimentale (S.P.E) de l'Université de Liège, une recherche-action sur la problématique de l'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires du minimex ou d'une aide équivalente du C.P.A.S. en lien avec la problématique du parcours d'insertion ». S'étendant sur deux ans, ce projet est financé par le Fonds social européen. L'objectif poursuivi par la recherche est de permettre une étude du public des C.P.A.S. en isolant les compétences sociales nécessaires à l'entrée dans un parcours d'insertion.

L'originalité de cette recherche-action consiste en l'étude des compétences sociales en lien avec les filières d'insertion mises en exergue par le parcours d'insertion. Elle a également pour objectif de comparer les perceptions des bénéficiaires du minimex et/ou de l'aide sociale engagés dans un processus d'insertion et celles des travailleurs sociaux chargés de ce

public, sur le thème des compétences sociales nécessaires pour entamer chacun des moments clés d'un parcours d'insertion.

La recherche, menée conjointement par le C.P.A.S. de Liège et l'Université de Liège, repose sur le postulat suivant : sans disposer de certaines compétences sociales, une personne ne peut prétendre s'insérer dans la société et dans le monde du travail. Les compétences sociales s'acquièrent, mais peuvent également se perdre et il convient, pour l'individu, d'effectuer un travail de récupération de ses compétences. Suivant ce postulat de base, l'intégration sociale et/ou professionnelle des personnes en recherche d'insertion passe par une (ré)appropriation de leurs apprentissages antérieurs, ainsi que l'acquisition de certaines compétences sociales considérées, à tort ou à raison, comme nécessaires pour débiter et mener à terme un parcours d'insertion.

Plusieurs C.P.A.S. ont participé à la recherche. Ils ont été choisis parmi les C.P.A.S. de Wallonie actifs au niveau de la réinsertion et possédant un service de réinsertion identifiable.

Il s'agit des C.P.A.S. de Braine-le-Comte, Charleroi, Châtelet, Libin, Liège, Nivelles, Saint-Hubert, Teltin, Wellin.

Dans ces C.P.A.S., ont été interrogés :

- des personnes bénéficiant du minimex et/ou de l'aide sociale (entretiens oraux effectués avec 30 personnes, sur les 141 contactés);
- des assistants sociaux de première ligne (entretiens oraux menés avec une quinzaine d'assistants sociaux);
- des travailleurs sociaux effectuant des activités d'insertion, au niveau individuel ou groupal (la quasi-totalité des travailleurs d'insertion de chacun des C.P.A.S. participants ont été interrogés, par le biais d'un questionnaire écrit).

Deux interviews de groupe ont en outre été organisés au C.P.A.S. de Charleroi.

NOTES ET ÉTUDES

LES PUBLICS DES C.P.A.S.

La première partie de la recherche traite du public des C.P.A.S, avec un rappel des notions telles que minimex, aide sociale, Article 60§7, Article 61, allocations de chômage et allocations d'attente. L'accent est mis sur les dispositions légales permettant d'ouvrir le droit à ces différentes mesures. Quelques données chiffrées situent l'ampleur du minimex et de l'aide sociale, en Belgique et, à titre d'exemple, dans la ville de Liège. Une analyse des raisons de l'octroi du minimex permet de mettre en évidence l'interconnexion entre les éléments poussant une personne à franchir la porte d'un C.P.A.S. Cette causalité multiple se retrouve dans l'analyse des parcours d'insertion des stagiaires interrogés. *La fin ou le non accès à une activité économique*, essentiellement, pour les hommes, et *la séparation du couple*, principalement chez les femmes mais aussi chez les hommes, sont toutefois cités, par les personnes interrogées, comme les causes les plus importantes de la demande d'intervention d'un C.P.A.S. En effet, la fin d'une activité professionnelle et la diminution progressive de la protection du chômage mènent à une fragilisation d'une population exclue du monde actif. Si à un contexte économique défavorable vient se greffer un investissement affectif concentré presque exclusivement sur la famille nucléaire, la perte de telles relations affectives débouche inévitablement, en cas de rupture, sur un isolement important qui précipite la demande de minimex. En effet, 70% de la population minimexée appartient à la catégorie des isolés avec ou sans enfant à charge¹. Cette proportion n'a cessé de croître au fil du temps.

Les jeunes de moins de 25 ans, qui représentent 30 % des titulaires du

minimex, ainsi que les femmes, qui constituent la majorité des titulaires du minimex, sont habituellement cités par les assistants sociaux et les travailleurs d'insertion lorsqu'il s'agit de décrire leur public-cible. Il apparaît que *tous les bénéficiaires du minimex ne peuvent pas, dans l'état économique actuel, accéder à l'emploi* et que les travailleurs sociaux ont pour tâche de les aider à sortir de leur isolement et de leur exclusion afin de leur permettre de mener une vie conforme à la dignité.

L'enquête réalisée par le C.P.A.S. de Liège vise à confronter les représentations des personnes interrogées. Les travailleurs sociaux soulignent *le manque de motivation des personnes âgées de moins de 30 ans*, difficulté qui se rencontre d'ailleurs dans bon nombre de pays européens². Outre le manque de motivation, les deux autres problèmes les plus fréquemment cités sont *le manque de qualification* de ces jeunes et *leur incapacité à définir un projet*, qu'il soit personnel ou professionnel. Le projet étant l'un des éléments clé du contrat d'intégration et l'un des outils essentiels, voire unique, des agents d'insertion, le manque de capacité, chez ces jeunes, à se projeter dans l'avenir peut être perçu comme un sérieux handicap. Les assistants sociaux éprouvent également des difficultés avec les « jeunes de 18 à 20 ans, démotivés, issus de familles aidées et qui viennent réclamer leur droit sans contrepartie de leur part » : ces jeunes ne se posent plus aucune question, n'ont plus les mêmes normes (« que nous ») et « prennent le minimex comme la liberté ».

LEX COMPÉTENCES SOCIALES

Chez les personnes peu motivées, peu qualifiées et sans réel projet, un travail peut toutefois être effectué sur base des compétences sociales de la personne. Nous avons défini ainsi les compétences sociales : une compétence sociale consiste en *un faisceau de comportements particuliers, facilitant le contact d'un individu avec le reste d'une société donnée. Elle peut se manifester de manière verbale ou non verbale. L'acquisition de ces comportements débute à la naissance et est modulée au gré des expériences de l'individu. Une perte partielle ou totale de contact avec l'extérieur entraîne une perte de certains de ces comportements. Ceux-ci peuvent être donc réactivés. Ils peuvent être rassemblés en domaines, ce qui facilite leur identification et leur ré-apprentissage éventuel. L'ensemble des compétences sociales d'un individu repose sur les systèmes de valeur d'une culture donnée, à un moment donné, ceux-ci déterminant la valence de la compétence.*

Acquérir ou réacquérir certaines compétences sociales pourrait permettre, non seulement une intégration socio-professionnelle des personnes minimexées et/ou bénéficiaires de l'aide sociale, mais

1. Dossier spécial : « les C.P.A.S., 20 ans après », *L'Observatoire*, 1997/13.

2. Voir à ce sujet, Guitard C. (1998, septembre), « Comment poursuivre sa formation ? L'insertion de jeunes sans qualification dans les pays de l'Union européenne », *Lettre d'Information Travail Emploi Formation*, Université Libre de Bruxelles.

NOTES & ÉTUDES

également le développement d'une meilleure estime de soi. En d'autres termes, un parcours d'insertion peut mettre l'accent sur les compétences sociales car il peut s'entendre, à quelques exceptions près, comme le chemin à parcourir pour (re)trouver un emploi et (re)trouver ainsi, non seulement une place dans la société, mais également une estime de soi satisfaisante. *En effet, les assistants sociaux interrogés assimilent l'insertion à un cheminement individuel dont la première étape consiste en l'accès à un mieux-être conduisant à une meilleure connaissance de soi-même, un plus grand respect de sa propre personne et permettant de retrouver ainsi confiance en soi.*

LES ROLES TENUS PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Les travailleurs sociaux conçoivent leur rôle comme étant d'apporter, en premier lieu, une aide palliative à la personne qui s'adresse à eux. Dans un second temps, à travers les entretiens, les assistants sociaux découvrent la personne et décèlent les signes précurseurs à l'insertion, voire à une orientation vers des collègues chargés plus spécifiquement de l'insertion de la personne. Dirigée vers un service d'insertion, la personne peut entrer en contact avec un orienteur.

Après avoir établi un profil et/ou un bilan de compétences, l'orienteur dirige la personne vers des intervenants aussi bien internes qu'externes au C.P.A.S. Il assure un suivi individualisé. Il est amené à élaborer des conventions, à encadrer les stagiaires et à entretenir des contacts avec les différents intervenants.

Les formateurs approchent la personne dans le cadre de modules dont l'objectif, le fonctionnement et la durée sont définis. La finalité de ces modules est l'acquisition, pour le stagiaire, d'une autonomie et d'une meilleure connaissance de soi. Le formateur travaille sur base des projets des stagiaires.

Il ressort de la recherche que les travailleurs sociaux des C.P.A.S. devraient poursuivre le travail de différenciation de leurs tâches respectives. Il reste des zones d'ombre dans ce domaine. Ainsi, certaines compétences sociales sont attachées au travail social : gestion budgétaire, hygiène et santé et sont parfois identifiées et travaillées par les assistants sociaux d'insertion. A l'inverse, dans certains C.P.A.S., ces compétences sont réduites par les assistants sociaux de secteur à leur aspect administratif (mutuelle, contacts avec les créanciers,...) mais ne font pas l'objet d'une « attention sociale » ciblée. *Préciser les missions respectives de chacun permettrait de clarifier ce qu'il reste à faire et offrirait au stagiaire une meilleure prise sur son parcours.*

LES PRATIQUES D'INSERTION

A un niveau régional, aucune pratique d'insertion commune et spécifique aux C.P.A.S. ne se dégage clairement. Les choses sont peut-être en train de changer. En effet, depuis deux ans, une Commission inter-C.P.A.S. se réunit régulièrement afin d'uniformiser les pratiques, de définir les services d'insertion des C.P.A.S. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant de constater que les travailleurs sociaux des C.P.A.S. éprouvent des difficultés à définir leur travail.

Les assistants sociaux de secteur décrivent souvent leur travail de deux façons. Premièrement, il consiste en un *travail administratif* qui, bien qu'il soit vécu comme lourd et parfois inutile, est formalisé pour l'ensemble des travailleurs sociaux. Deuxièmement, il consiste en un ensemble de tâches reprises sous le vocable, « *travail social* ». Cette notion est vague et renvoie souvent à une tâche qui n'est plus réalisée par l'assistant social de secteur. Ainsi, le travail social est défini comme étant « l'insertion que l'on ne fait plus depuis la création d'un service spécialisé ». Chaque assistant social élabore sa propre définition du travail social.

Cette constatation amène à expliquer un sentiment partagé par l'équipe de recherche et les travailleurs sociaux : ces derniers minimisent souvent la qualité de leur travail et se sentent dévalorisés par les autres (agents administratifs, public, responsables,...). Il est clair que dans ces conditions, l'insertion trouve difficilement sa place dans les C.P.A.S. et doit emprunter des chemins parsemés d'embûches (manque de moyens, rivalités inter-services, difficultés de visibilité vis-à-vis du public). Toutefois, il ressort également des résultats que *l'insertion a beaucoup évolué dans les C.P.A.S.* Ce qui n'était qu'une mission spécialisée parmi d'autres d'un travailleur social vis-à-vis de son bénéficiaire devient peu à peu une mission principale grâce à la professionnalisation du secteur.

L'insertion est souvent mentionnée comme une priorité pour les stagiaires et est, pour tous, stagiaires et travailleurs sociaux, assimilée à *l'emploi*. Ce dernier est perçu, par les stagiaires, comme *un moyen de se procurer de l'argent en vue de pouvoir accéder au bien-être ou à la reconnaissance sociale et non comme une source de bien-être en tant que telle*. Les personnes

NOTES & ÉTUDES

interrogées, bénéficiaires du minime ou de l'aide sociale, identifient peu les compétences sociales à l'emploi.

Dans la mesure où les stagiaires éprouvent des difficultés à gérer la complexité d'un parcours d'insertion, ces compétences sociales ne peuvent qu'être absentes de leur discours. *Cela ne signifie pas qu'ils en soient dépourvus, mais le fait de ne pas être conscients de leur présence les empêche de les valoriser auprès d'un tiers.* Pouvoir identifier ce type de compétences serait assurément un atout pour les personnes aidées. Cette réflexion constitue un travail sur soi qui touche au domaine du développement personnel. Ce secteur est, en tant que tel, à la frontière des missions habituelles d'un C.P.A.S.

LES COMPÉTENCES SOCIALES EN LIEN AVEC UN PARCOURS D'INSERTION, DANS LES C.P.A.S.

En analysant les réponses données à la fois par les stagiaires et par les travailleurs sociaux, l'équipe de recherche a pu dégager 6 domaines et 14 compétences sociales :

1. Hygiène et santé

Il s'agit de la capacité à prendre soin de son corps et de son esprit.

2. Gestion budgétaire

Ce domaine recouvre l'ensemble des aptitudes qu'un individu doit mettre en œuvre pour éviter les dettes, pour utiliser au mieux ses ressources afin de disposer de ce dont il a besoin

comme biens matériels. Beaucoup de compétences sociales interviennent dans ce domaine. La principale consiste à savoir mettre des priorités qui tiennent compte des besoins de l'individu.

3. Organisation spatio-temporelle

Ce domaine est régi par deux compétences sociales : la gestion du temps et celle de l'espace. La gestion du temps est indispensable à l'intégration de l'individu dans la société, à sa capacité d'anticiper, à concilier vie privée et vie professionnelle.

La gestion de l'espace est indispensable à son autonomie. La notion de mobilité est de plus en plus importante dans notre société qui exige de l'individu une adaptation à une nouvelle échelle économique et sociale : le monde.

L'évolution des moyens de transport et de communication a généré une exigence plus grande en matière d'autonomie spatiale. Les frontières se sont relativisées et cette nouvelle notion de l'espace requiert une mobilité accrue, tant sur le plan géographique que symbolique.

4. Vie familiale

Ce domaine recouvre toutes les compétences sociales qui régissent le partage entre vie privée et vie professionnelle ainsi que celles qui régissent la transmission des valeurs de notre société. La famille étant l'une des institutions de la société, elle occupe une place importante dans la vie d'un individu. C'est dans son milieu familial qu'il va acquérir les valeurs qui sont les valeurs et qui vont influencer l'ensemble de ses jugements.

Chaque individu doit sans cesse se positionner par rapport aux autres et la présence d'une vie familiale ou son absence influencent ces positionnements. Ce domaine est surtout exploré par les assistants sociaux de secteur. Ceux-ci ne le relient que superficiellement avec le parcours d'insertion d'une personne. La famille est l'une des institutions clés dans l'apprentissage des compétences sociales. L'assistant social fait souvent le constat du manque d'apprentissage et du risque de répétition pour les enfants issus de certaines familles. La question d'un déterminisme social potentiel n'a pas fait l'objet d'une attention particulière dans cette recherche-action.

5. Gestion de son parcours et de sa formation

Ce domaine regroupe six compétences sociales différentes. Il s'agit de l'autonomie, l'adaptabilité, la connaissance de soi, la volonté, la soumission à l'autorité et la vie en relation. Ces compétences ne sont pas les seules susceptibles de faciliter ou de freiner la progression dans un parcours d'insertion. De même, elles ont aussi une influence dans les autres domaines. C'est pour leur caractère impératif dans ce domaine qu'elles sont décrites.

L'autonomie est une compétence sociale qui consiste à pouvoir poser des actes, mener des réflexions, exprimer des idées ou des sentiments de manière individuelle. Elle dépend d'une autre compétence sociale : la gestion de l'espace.

L'adaptabilité est la flexibilité mentale d'un individu et sa capacité à moduler son comportement en fonction des valeurs et des normes

NOTES & ÉTUDES

sociales dans un milieu donné. Elle est surtout citée par l'assistant social de secteur.

La connaissance de soi recouvre la notion d'identité personnelle et sociale et d'affirmation de celle-ci. Cette compétence sociale facilite nettement la définition de ce dont l'individu dispose et de ce qu'il doit encore acquérir pour atteindre un but.

La volonté recouvre les notions d'assiduité et d'énergie à consacrer pour atteindre un but.

La soumission à l'autorité est la capacité à percevoir les limites de son action, de sa liberté individuelle afin de permettre aux autres d'en posséder une.

La vie relationnelle est définie par un ensemble de comportements qui indiquent l'existence d'un lien entre soi et les autres et la manière dont la place occupée par une personne et l'importance relative de chacun sont prises en compte par l'individu.

6. L'expression

Ce domaine touche à deux compétences sociales principales: l'expression orale et l'expression écrite. Bien qu'elles soient citées explicitement par l'ensemble des professionnels, elles ne font pas partie ici du champ des compétences cognitives. En effet, nous les citerons comme compétences sociales en y ajoutant la notion de confiance en soi. Ainsi, quelqu'un possédant un vocabulaire élaboré, une maîtrise des règles grammaticales et de conjugaison devra, pour s'exprimer en public, faire preuve d'une confiance en soi suffisante pour y parvenir. Être conscient de ces capacités renvoie à la compétence sociale « connaissance de soi ». Comme la recherche se doit de rester fidèle aux propos

des personnes interrogées, il convient de séparer les deux notions. Les mêmes remarques s'appliquent au fait de considérer l'expression écrite comme une compétence sociale. Les agents d'insertion la citent en ces termes : savoir « apprivoiser l'écrit ».

Au-delà de cette catégorisation, en général, *les agents d'insertion semblent différencier les compétences sociales en deux grandes catégories: les compétences sociales de base et celles qui sont spécifiquement liées à la formation, c'est-à-dire celles qui aident à l'acquisition de compétences cognitives. Les premières sont l'hygiène, la santé, la gestion budgétaire et la vie familiale. Faire preuve d'une bonne hygiène de vie et d'une capacité à régler un éventuel problème d'assuétude, maîtriser l'endettement, se soigner,... sont autant de (pré)requis à une formation ou à une mise à l'emploi.*

Les orienteurs ont tendance, le plus souvent, à ajouter une étape au parcours d'insertion : le travail social. Ils le définissent comme étant l'amont de l'amont. Cette étape est réalisée par le travailleur social de secteur, le plus souvent individuellement et prépare le stagiaire à entamer la suite du parcours grâce à la mise en valeur de ces compétences sociales de base. Certaines d'entre elles seront retravaillées dans les étapes du parcours d'insertion, l'hygiène notamment. D'autres ne le seront qu'exceptionnellement. Cette vision des missions d'un assistant social de secteur est contestée par ces derniers qui ont le sentiment de ne plus faire de travail social. Les compétences sociales aidant à l'acquisition de compétences cognitives sont aussi de deux types : les premières renvoient à la personne tant dans son parcours de vie que dans son parcours d'insertion, les secondes se concentrent sur le parcours d'insertion socio-professionnelle.

Par la suite, des outils ont été identifiés, outils cités par les travailleurs sociaux. Ils ont été mis en regard des domaines de compétences sociales cités.

LES LIENS ET FACILITATEURS À L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES SOCIALES

Au terme de l'enquête, divers freins et facilitateurs à l'acquisition ou la ré-acquisition des compétences sociales apparaissent :

- la fluctuation de la motivation de la personne sans emploi au cours de la période de transition entre la fin des études et l'emploi ou entre deux emplois, etc.;
- le niveau d'estime de soi de la personne;
- le passage d'une identité d'exclu à une identité d'appartenance sociale;
- le regard porté sur les causes des difficultés rencontrées par la personne et son degré de responsabilisation;
- la manière de faire face aux changements rencontrés.

Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive.

Les incompréhensions liées au manque d'estime de soi et à l'ensemble des freins cités ci-dessus peuvent donner l'impression au professionnel que certaines personnes sont des « cas désespérés ». Cette situation renforce souvent la suspicion de l'assistant social et la révolte ou la désinvolture de la personne aidée. Si le jeune a l'impression, même inconsciente, que le C.P.A.S. ne le comprend pas et souhaite « le coincer », la relation de confiance

NOTES ET ÉTUDES

pouvant mener à l'autonomie réelle est compromise et explique sans doute certains échecs. D'autres facteurs, externes ceux-ci, sont évidemment des freins à la réinsertion : manque de poste de travail, insuffisante différence entre le montant du minimex et le montant du salaire minimum garanti, augmentation du degré d'exigence des entreprises, ...

Ces facteurs exercent une influence directe sur la réinsertion du public du C.P.A.S. qui a parfois le sentiment de ne plus avoir de place et perd donc tout espoir de réinsertion professionnelle. Les professionnels de l'insertion ont peu de prise sur ces facteurs. Par contre, aider à l'identification par la personne de ses compétences sociales est un

choix que les travailleurs sociaux peuvent poser.

Nathalie Simon
Christine Engelen
Valérie Gabriele
Centre Public d'Aide sociale
de Liège

Claudiel Guitard
Université de Liège

Pour tous renseignements complémentaires concernant la brochure intitulée *Minimexés insérés, idées reçues chavirées* – *Les compétences sociales minimales nécessaires pour l'entrée dans un parcours d'insertion* :

Nathalie Simon - Inspection de l'Aide sociale - C.P.A.S. de Liège
13, Place Saint-Jacques - B-4000 Liège
Tél. : 04/220.59.11 - Fax. : 04/221.10.43

Voix et voies musulmanes de Belgique

sous la direction de Ural Manço

***Contributions de A. Martens, U. Manço, A. Manço, A. Morelli, P.-Y. Lambert, M. Renaerts,
P. Blaise, F. Brion, N. Ouali***

Publications des Facultés Universitaires Saint-Louis - Bruxelles - 2000

Tél. : 02/211.78.94 - Fax : 02/211.79.97 - E-mail : mfmthoua@fusl.ac.be

Université Libre de Bruxelles - École doctorale de l'Institut du Travail - DEA

Séminaires de questions approfondies dans le cadre de l'École doctorale (30 heures)

12 février 2001 - de 18 à 20 h - Michel Eliard - Université de Toulouse-Mirail - La fin de l'École

5 mars 2001 - de 18 à 20 h - Jens Thoemmes - Université Toulouse 2 - Vers la fin du temps de travail ?

26 mars 2001 - de 18 à 20 h - Michel Pialoux et Stéphane Beaud - Université Nantes et Paris V - Retour sur la condition ouvrière

***Institut du Travail - Avenue Héger - 1050 Bruxelles - Local 1.107 (salle du conseil), Préfabriqué P4
(rez-de chaussée, entrée du côté de la poste)***

Informations : Esteban Martinez - Tél. : 02/650.34.33 - E-mail : emartin@ulb.ac.be