

Le Contrat d'Insertion Sociale et le Stage Pratique :

*Le point de vue des bénéficiaires de la nouvelle
Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale.*

Travail de Bachelor



Réalisé par :

Pont Ninon, Bachelor 2011

Dirigé par :

Jorge Pinho

Sierre, le 05 septembre 2014

Résumé

Depuis quelques années, notre Etat social devient de plus en plus actif, en mettant le travail au centre de toute préoccupation. En matière d'aide sociale, si l'assistance a pu s'avérer parfois passive par le passé, on peut actuellement parler de contrepartie active, ou d'aide au conditionnel.

Le canton de Genève innove en introduisant en 1995, l'obligation pour le bénéficiaire d'une contre-prestation en échange de l'aide sociale sous forme d'utilité sociale. Tous les cantons romands ont aujourd'hui introduit de nouveaux modèles d'aide sociale, visant principalement l'insertion. Dans le canton du Valais, le Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale (RELIAS) s'applique depuis janvier 2012. L'article 18 de cette nouvelle loi impose aux autorités d'aide sociale d'évaluer la capacité de travail des bénéficiaires. L'article 19 exige d'élaborer un contrat d'insertion, dans le mois qui suit l'évaluation, qui est un bilan pouvant concerner chaque membre de l'unité familiale assistée. Ce contrat précise les formes d'accompagnements qui seront mises en place. De plus, il fixe des objectifs professionnels ou non pour le bénéficiaire.

Si ces changements ont eu d'importantes conséquences quant à la pratique et à l'emploi du temps de l'assistant social d'un centre médico-social, n'en ont-ils pas également eu auprès des bénéficiaires de l'aide sociale ? Comment ces derniers perçoivent-ils cette notion de contre-prestation ? Que retirent-ils réellement d'une mesure d'insertion ?

Afin de tenter de répondre à ces différentes interrogations, des entretiens avec les bénéficiaires de l'aide sociales ont été réalisés, puis analysés en dernière partie de ce travail de recherche. Les principaux résultats qui en ressortent sont les suivants :

- Les bénéficiaires de l'aide sociale interrogés perçoivent plus d'avantages que d'inconvénients au fait d'être soumis à un Contrat d'Insertion Sociale (contrat d'objectifs). Les inconvénients soulevés relèvent de la pratique du formulaire et non du formulaire en lui-même.
- Les bénéficiaires trouvent légitime d'être soumis à des objectifs en échange d'un soutien financier de l'aide sociale.
- Les bénéficiaires sont preneurs des stages proposés par leur assistant social. Ils se décrivent comme étant impliqués et motivés dans leur participation.
- Les bénéficiaires pensent que le Stage Pratique favorise grandement leur retour sur le marché de l'emploi.

Mots clés

Loi sur l'Intégration et l'Aide sociale, insertion, Contrat d'Insertion Sociale, Stage Pratique, contre-prestation

Remerciements

Je tiens à remercier

Monsieur **Jorge Pinho**, professeur à la Haute Ecole en Travail Social et directeur de ce travail de bachelor, pour son accompagnement adéquat et constant, sa disponibilité ainsi que son professionnalisme ;

Madame **Ghislaine Glassey**, vacataire à la Haute Ecole en Travail Social et assistante sociale au sein de l'entreprise sociale *La Petite Entreprise (LPE)* à Evionnaz ;

Madame **Marine Buchs**, assistante sociale au sein de l'entreprise sociale *La Thune* à Sion ;

Madame **Sonia Vernay**, assistante sociale au Centre Médico-Social de Saint-Maurice ;

Madame **Mireille Terrettaz**, assistante sociale au Centre Médico-Social de Sierre ;

Toutes les personnes ayant accordé de leur temps à la relecture de ce travail de recherche ;

ainsi que des remerciements tout particuliers **aux bénéficiaires** ayant accepté de me rencontrer et de répondre à mes questions, et sans qui la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible.

Avertissements

Les opinions émises tout au long de ce travail n'engagent que moi.

Je certifie avoir respecté les précautions éthiques telles que présentées dans le chapitre de ce travail y étant relatif.

L'utilisation du masculin, dans ce travail de recherche, se rapporte aux deux genres.

Table des matières

1. Objectifs visés	6
1.1 Mes motivations	6
1.2 Le lien avec le travail social.....	6
1.3 La question de départ.....	7
1.4 Mes objectifs	7
2. Cadre Conceptuel.....	9
2.1 L'insertion en terme de politique sociale	9
2.2 L'insertion	12
2.3 « L'insertion n'insère pas »	12
2.4 Historique de l'aide sociale : de l'assistance passive à la contrepartie active	13
2.5 L'aide sociale en Valais	17
2.6 La nouvelle loi sur l'intégration et l'aide sociale – Le Contrat d'Insertion Sociale.....	19
2.7 Les mesures d'insertion de la LIAS 2012.....	20
3. Problématique et hypothèses de recherche.....	22
4. Méthodologie	26
4.1 Terrain et population interrogée.....	26
4.2 Outil de récolte des données.....	27
4.3 Précautions éthiques	28
4.4 L'échantillon interrogé	29
5. Analyse.....	31
5.1 Principes d'analyse	31
5.2 Résultats généraux	31
5.2.1 Hypothèse 1	31
5.2.2 Hypothèse 2	36
5.2.3 Hypothèse 3	39
5.2.4 Conclusion	42
5.3 Vérification des hypothèses	43
5.3.1 Hypothèse 1	43
5.3.2 Hypothèse 2	43
5.3.3 Hypothèse 3	44

6.	Réponse à la question de recherche.....	46
7.	Conclusions	47
7.1	Rappel de la démarche	47
7.2	Limites du travail de recherche	48
7.3	Evaluation des objectifs	49
7.4	Perspectives d'intervention	51
7.5	Nouveaux questionnements.....	54
8.	Bibliographie	55
8.1	Articles	55
8.2	Sites internet	55
8.3	Modules HES-SO	56
8.5	Lois et règlements	56
8.6	Brochure	56
8.7	Image	56
9.	Annexes.....	56

1. Objectifs visés

1.1 Mes motivations

Après avoir eu l'opportunité d'effectuer ma première période de formation pratique dans un Centre Médico-Social, je souhaite m'intéresser aux conséquences de la transformation du cadre légal de ces professionnels en janvier 2012. J'ai pu constater durant mon stage, certains changements qu'a entraîné la nouvelle Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale (LIAS 2012)¹ dans leur pratique quotidienne.

Je souhaite, dans ce travail de Bachelor, me pencher sur les effets de cette loi au niveau des bénéficiaires des prestations financières. Eux, qui sont désormais tenus d'effectuer des mesures d'insertion en contre-prestation de l'aide sociale, comment le perçoivent-ils ? L'issue idéale d'une mesure d'insertion reste la réinsertion de l'usager sur le premier marché de l'emploi reflétant sa sortie de l'aide sociale. Mais qu'en est-il réellement ?

Le développement durable évoqué dans la méthode du Case Management², prône cette idée de durabilité avec laquelle, dans le cadre de l'aide sociale, le bénéficiaire peut sortir du système et retrouver une autonomie à long terme. La réinsertion sur le premier marché du travail n'étant pas toujours possible, ces mesures peuvent peut-être s'avérer également positives au niveau de l'acquisition des compétences, du savoir faire mais aussi du savoir être ? Ces aspects gardent une importance non-négligeable quant aux éventuelles possibilités d'un engagement futur. Ces éléments me questionnent et suscitent vivement mon intérêt.

En effet, durant ma formation pratique j'ai pu obtenir un retour conséquent sur cette loi par rapport aux professionnels de l'aide sociale, à travers le ressenti qu'ils m'ont partagé mais aussi par des conférences portées sur le phénomène comme celle de l'Association Romande et Tessinoise des Institutions d'Action Sociale (ARTIAS)³ à laquelle j'ai pu assister. Si l'accent et le débat sont, me semble-t-il, très portés sur les problématiques découlant de cette loi dans la pratique des assistants-sociaux, ma curiosité se porte actuellement sur le point de vue de l'autre partie concernée, soit les bénéficiaires.

1.2 Le lien avec le travail social

Le lien que j'établis avec le travail social est le fait que je crois primordial d'entendre le point de vue des bénéficiaires concernant ces mesures. Connaître d'avantage leurs impressions et leurs ressentis face à cette contrainte peut permettre d'adapter les mesures mises en place le mieux possible aux situations rencontrées. Mieux comprendre les aiderait, d'après moi, à favoriser leur implication dans la mesure et peut-être donc

¹ RELIAS- Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale

² Délèz Marie-Luce -Module G6 2013- Case Management-orientation AS – non publié

³ http://www.artias.ch/index.php?option=com_frontpage&Itemid=138

indirectement, à favoriser la réinsertion. Ce travail de recherche devrait me permettre de prendre conscience de la façon dont ces mesures sont vécues. Cela laisse place à la réflexion suivante : pouvoir adapter la pratique professionnelle de façon plus adéquate au niveau du choix de la mesure dont la palette reste importante et variée et mettre en pratique la notion de faire *avec* la personne et pas pour elle, qui demeure incontournable dans le travail social.

Ce travail de Bachelor aborde parallèlement d'autres aspects liés au travail social comme la lutte contre la pauvreté et l'exclusion en utilisant aussi bien que possible ces outils d'insertion que sont les mesures sociales.

1.3 La question de départ

Depuis l'élaboration du pré-projet, je souhaite aborder la question des mesures de la RELIAS (règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale) du point de vue des bénéficiaires. Je désirais initialement m'intéresser à leurs chances de réinsertion puis à leur vision de la nouvelle loi. J'ai été amenée à cibler un peu plus ma question de départ. Elle a évolué au fil de ma réflexion. Je souhaitais d'abord m'intéresser à la vision des bénéficiaires des mesures d'insertion mais ce terme s'avérait être trop vague. J'ai donc introduit les notions d'avantages et d'inconvénients.

Je désire m'intéresser plus concrètement aux bénéficiaires ayant suivi certaines mesures comme le stage pratique ou le contrat d'insertion sociale.⁴ D'autres mesures comme l'Allocation d'Initiation au Travail, où la personne est déjà engagée sur le 1^{er} marché de l'emploi, auraient moins de sens dans cette recherche. De plus, ces mesures sont celles que j'ai pu le plus souvent observer durant mon stage car ce sont elles qui étaient le plus souvent mises en place. Ma question de départ, à ce stade, est donc la suivante :

« Quels sont les avantages et inconvénients des mesures de la nouvelle Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale selon ses bénéficiaires ? ».

Un remaniement de cette dernière est possible, notamment en fonction du cadre théorique qui sera développé, afin qu'elle puisse devenir une question de recherche.

1.4 Mes objectifs

Mes objectifs sont les suivants :

1. Comprendre, du point de vue du bénéficiaire⁵, comment la mesure à laquelle il est soumis a été choisie.
2. M'intéresser à la façon dont il perçoit le principe (objectifs visés, insertion, contre-prestation) de ces mesures d'insertion.
3. M'intéresser à l'implication du bénéficiaire dans sa mesure.

⁴ Voir concept théorique sur les mesures/dispositifs d'insertion -chap.2.7

⁵ Je rappelle l'utilisation du masculin durant le travail de recherche

4. Identifier ce qu'il en retire de positif et de négatif.
5. L'interroger sur ses souhaits. Qu'aurait-il choisi d'autre s'il n'est pas satisfait ?
6. Identifier, imaginer des pistes d'intervention professionnelles.

Suite aux éléments introductifs précités, il s'agira donc, dans un premier temps, de compléter et d'approfondir les connaissances que j'ai acquises par le biais de ma formation pratique en CMS, autour de grands concepts. Dans ce qui sera le cadre théorique de la présente recherche, je m'intéresserai en premier lieu au terme et au principe d'insertion. Je m'attellerai ensuite à l'aide sociale et à son évolution jusqu'à ce jour.

Une fois le cadre théorique développé, je formulerai des hypothèses de compréhension. Celles-ci me permettront par la suite de créer une grille d'entretien qui servira à les vérifier sur le terrain. Les résultats de ces entretiens seront enfin analysés afin de tenter de répondre à ma question de départ qui sera entre temps devenue une question de recherche.

2. Cadre Conceptuel

2.1 L'insertion en terme de politique sociale

Depuis les années 1980-1990, notre Etat social devient de plus en plus actif en mettant l'insertion par et dans le travail, au centre de toute préoccupation. La notion d'Etat-providence est depuis toujours ambivalente. Elle est apparue au milieu du XIXème siècle et fût utilisée pour la première fois de façon plutôt péjorative par le député Emile Ollivier, rapporteur de la loi de 1864, qui privilégie les solidarités traditionnelles comme la famille et plus uniquement la propriété privée par rapport à l'assistance de l'Etat.⁶

Suivra la question sociale avec notamment les assurances sociales. Bismark instaure un système d'assurances sociales en Allemagne en 1883, appelé *Wohlfarstaat* (Etat de bien-être) ou *Sozialstaat* (Etat social). Ces assurances sont rendues obligatoires et dressées sur des principes de la social-démocratie. Ce système s'étendra sur l'ensemble de l'Europe, dès la fin du XIXème siècle et principalement après la Première Guerre Mondiale.⁷

En 1941, le concept de Sécurité sociale voit le jour dans la charte de l'Atlantique, signée par Franklin Roosevelt et Winston Churchill. Peu après, l'archevêque de Canterbury préconise un *Welfare State* opposé au *Warfare State* basé sur l'effort de guerre. Ce dernier restera pour désigner l'ensemble des politiques sociales.⁸

L'essor de l'Etat-providence est important durant les Trente Glorieuses (approximativement 1945-1975). Ce dernier assure des revenus de remplacement qui stabilisent le pouvoir d'achat. De plus, les dépenses au niveau de l'éducation permettent à la main d'œuvre d'être mieux formée et donc plus productive. L'absence de chômage et l'importance des gains de productivité facilitent le maintien de la paix sociale. Parallèlement, cela encourage l'investissement privé et la prise de risques et permet le financement d'un secteur public en pleine extension et les transferts sociaux de plus en plus généreux. Le terme de providence n'est plus associé à l'Etat car les bienfaits de l'intervention publique sont appréciés de la grande majorité.⁹

A la fin des années 1970, la notion d'Etat-providence réapparaît et ce dernier semble entrer en crise. Cette crise se situe aux niveaux du financement, de l'efficacité et de la légitimité de l'action publique et semble liée au régime mis en place après la Seconde Guerre mondiale. On observe que les différents systèmes de protection sociale existant en Europe ne réagissent pas de la même façon alors qu'ils sont confrontés à des pressions

⁶ Cassiers Isabelle et Reman Pierre, Ambivalences de l'Etat-Providence- A l'horizon d'un Etat social actif, Cairn info, informations sociales – Protection sociale et emploi- les fondements d'un droit à la protection des travailleurs, pp. 18-19

⁷ Ibid. p.19

⁸ Ibid. p.20

⁹ Ibid. p.21

similaires telles que la mondialisation ou le vieillissement démographique. C'est dans ce contexte qu'émerge le concept d'Etat social actif.¹⁰

La promotion de l'emploi devient alors l'objectif principal de la politique sociale, compte tenu de la proportion de chômage et du vieillissement de la population. L'idée de base demeure simple : plus de cotisants et moins d'allocataires sociaux. Selon les partisans de l'Etat social actif, les priorités doivent être l'intégration ou la réintégration des individus sur le marché de l'emploi. Ce projet comporte toutefois des risques ; la mise en place de nouveaux dispositifs de la Sécurité sociale concerne majoritairement des catégories de population dont le taux d'emploi est le plus bas comme les jeunes, les femmes ou les travailleurs âgés. Cela engendre des interrogations importantes sur les choix de notre société. Le chômage chez les jeunes ouvre sur une question d'éducation, celui des femmes sur une question d'égalité avec les hommes ainsi que sur les difficultés à concilier vie de famille et vie professionnelle. Enfin, le souhait de maintenir les personnes âgées au travail retire aux entreprises une des recettes par lesquelles les restructurations ont été rendues socialement moins difficiles à supporter. Le but de l'Etat social s'avère donc d'encourager à la participation du plus grand nombre, de diminuer les discriminations et de réduire le chômage et la pauvreté. Ce faisant, on deviendrait capable de faire porter les difficultés ou les échecs à l'Etat et non aux personnes que celui-ci est censé servir.¹¹

Si les mesures d'activation sur le marché de l'emploi sont coupées d'une interrogation sur chaque lieu où une action publique paraît requise, le risque d'une dérive vers les systèmes anglo-saxons est élevé, faute de digue contre les pressions du marché financier actuel.¹²

Si je m'intéresse d'avantage à l'insertion en termes de politique sociale, il y a certaines notions qu'il est également important de relever. On peut tout d'abord se pencher sur le mécanisme d'activation. Par ce terme, Philippe Badan, Jean-Michel Bonvin et Eric Moachon entendent le fait de conditionner le paiement d'une prestation à des exigences comportementales. Cela peut notamment être illustré par la nouvelle LIAS, où l'aide sociale est versée au bénéficiaire contre sa participation à une mesure d'insertion. Les auteurs expliquent également cette notion comme un contrat où le bénéficiaire de la prestation la recevra uniquement si elle répond aux attentes de la collectivité publique. On remarque donc que l'Etat-providence ne se contente plus d'octroyer des prestations

¹⁰ Cassiers Isabelle et Reman Pierre, Ambivalences de l'Etat-Providence- A l'horizon d'un Etat social actif, Cairn info, informations sociales – Protection sociale et emploi- les fondements d'un droit à la protection des travailleurs, pp.21-22

¹¹ Ibid.pp.23-24

¹² Cassiers Isabelle et Reman Pierre, Ambivalences de l'Etat-Providence- A l'horizon d'un Etat social actif, Cairn info, informations sociales – Protection sociale et emploi- les fondements d'un droit à la protection des travailleursp.24

mais qu'il assure aussi des services personnels formalisés dans un contexte spécifique notamment les droits et les devoirs des bénéficiaires.¹³

Cette apparition de l'insertion au centre de toutes les politiques sociales coïncide également avec l'individualisation de celles-ci ; elles mettent en place des approches ciblées, destinées à l'individu et non plus à des catégories de risques sociaux définies au préalable.¹⁴

La notion de territorialisation est elle aussi relevée par les auteurs précités. L'activation et l'individualisation pointent vers la nécessité de régionaliser l'action publique en matière de politiques sociales. On peut donc observer, dans de nombreux pays de l'OCDE, une augmentation de la marge de manœuvre dans le processus politique des acteurs locaux (professionnels du social, syndicats, agents d'administration etc.¹⁵). Toutefois, cette marge de manœuvre reste largement déterminée par les contraintes budgétaires et de résultats fixés par le gouvernement central et par les besoins du marché local de l'emploi.¹⁶

Diane Gilliard, journaliste, a elle aussi écrit sur l'augmentation de l'aide au conditionnel, soit la contre-prestation. L'Etat aide financièrement si l'individu entre dans un processus de retour au travail ou d'insertion sociale. Cette politique garde pour but affirmé d'éviter la marginalisation des sans-emploi qui ne bénéficient pas de l'assurance-chômage. Cependant ce but se heurte à un paradoxe : les dispositifs d'insertion ne sont efficaces que si la situation économique permet la création de nouveaux emplois. La contre-prestation, toujours selon Madame Gilliard, est née dans une période où le 1^{er} marché de l'emploi est divisé en deux pôles : l'un destiné aux travailleurs qualifiés et dont les conditions de travail sont protégées par des conventions par exemple, et l'autre, destiné aux personnels précaires, moins qualifiés et soumis aux aléas de la conjoncture.¹⁷ Pour information, le 1^{er} marché de l'emploi est le plus connu, celui qui regroupe les places de travail visant au développement de l'économie et de la société et où un salaire sera perçu, alors que le second marché de l'emploi, également appelé marché protégé, vise l'occupation et/ou la réinsertion sans qu'un salaire soit nécessairement et toujours versé. Si on prend pour exemple la notion de rentabilité, elle sera attendue sur le 1^{er} marché mais travaillée sur le second marché.

D'une manière générale, les politiques sociales, celles de l'emploi en particulier, tendent à placer l'insertion au centre de leurs préoccupations, aussi bien en tant que mode d'action que d'objectifs à atteindre. Je m'intéresserai plus tard à l'aide sociale qui, comme nous pourrions l'observer, ne semble pas échapper à cette tendance. Avant cela, je souhaite d'abord me pencher sur le terme d'insertion.

¹³ Badan Philippe, Bonvin Jean-Michel et Moachon Eric- Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi- Revue Suisse de sociologie, Vol.30- 2004, n°3-pp.2-3

¹⁴ Ibid., p.3

¹⁵ Ibid., p.5

¹⁶ Ibid., p.10

¹⁷ Gilliard Diane- La contre-prestation gagne du terrain- Repère social n°61- octobre 2004- p.5

2.2 L'insertion

Selon Denis Castra, professeur de psychologie sociale à l'Université Bordeaux, l'insertion lorsqu'elle est qualifiée de professionnelle, reflète un état proche de celui que vise le concept d'intégration. La naissance du RMI (revenu minimal d'insertion 1988), est principalement à l'origine de l'extension du terme d'insertion. Cette dernière désigne autant un processus que son état final. Le processus est la transition d'un état à un autre ; l'accès ou le retour à une vie professionnelle. L'état final demeure la participation « normale » à la vie de la communauté.¹⁸

Il existe une distinction, toujours d'après l'auteur précité, entre insertion sociale et professionnelle alors que l'insertion dite sociale est dans tous les cas un préalable obligé de l'accès à l'emploi.¹⁹

Tout comme dans l'article de l'Etat-providence traité dans le paragraphe précédent, Denis Castra s'intéresse dans son ouvrage sur l'insertion à la valeur du travail dans notre société. Après s'être basé sur diverses enquêtes, il en ressort que le travail passe après la famille mais avant les amis. L'auteur nous cite également Riffault, Général et homme politique français :

*« Le travail est une valeur très forte, intimement liée aux images de soi... Obtenir des responsabilités, avoir le sentiment de réussir quelque chose, pouvoir bien employer ses capacités, telles sont les ambitions qui se sont les plus développées ces dix dernières années. ».*²⁰

2.3 « L'insertion n'insère pas »²¹

Si je me base encore une fois sur l'ouvrage du professeur de psychologie précédemment cité qui cite lui-même Castel, sociologue français, les individus retrouvent un emploi stable grâce à leurs propres stratégies et non grâce aux dispositifs d'insertion. Les évaluations nationales françaises divergent sur ce type de constat. La question de l'économie reste également essentielle dans ce débat, comme nous l'a démontré l'article de Diane Gilliard. Ce ne sont pas les mesures d'insertion, aussi complètes qu'elles soient, qui créent des emplois.²²

Donzelot, historien du social et sociologue de l'urbain, cité lui aussi par Castra, soulève un aspect également pertinent auquel je m'intéresserai plus précisément par la suite : le sentiment de contrôle lié au phénomène d'insertion.

¹⁸ Castra Denis, L'insertion professionnelle des publics précaires, Le travail humain- Collection dirigée par J-M Hoc (directeur de recherche au CNRS), Presses Universitaires de France, 2003 Paris, pp. 9-10

¹⁹ Ibid. p.12

²⁰ Ibid. pp.12-13

²¹ Ibid.p.13

²² Ibid.p.13

« L'indemnisation du chômage s'assortit de plus en plus de formules de formation qui ne sont que des prises en charge psychologiques plus ou moins déguisées. Combien de stages ne sont que des relations tutélaires, sans aucun horizon de professionnalisation ? ».

L'aboutissement des dispositifs d'insertion est à nouveau mis en doute, cette fois avec la notion de contrôle qui s'ajoute.²³

Les bénéficiaires ont-ils également le sentiment que les mesures d'insertion ne créent pas d'emplois et n'aboutiront pas sur un engagement ? Si tel est le cas, s'investissent-ils tout de même dans la mesure à laquelle ils participent ?

Par rapport au sentiment de contrôle précité je souhaiterais aussi savoir s'il fait en effet partie des ressentis des bénéficiaires de l'aide sociale. Durant mon stage, je trouvais que cela était bien susceptible de découler d'une demande d'aide sociale ou de l'élaboration du budget mensuel qui demandent que le bénéficiaire fournisse de nombreux documents personnels tels que des relevés bancaires. Cependant il ne m'était jamais venu à l'esprit que les mesures d'insertion pouvaient elles aussi provoquer un sentiment de contrôle.

Si les bénéficiaires de l'assistance sociale perçoivent le marché de l'emploi comme étant fermé et qu'un sentiment de contrôle s'avère effectivement présent, quel investissement sont-ils disposés à fournir dans leur mesure sociale respective ? Et si l'investissement est faible, cela peut-il précariser leurs chances de se réinsérer ?

Je souhaite à ce stade, m'intéresser de plus près à la notion de contre-prestation que peut signifier une mesure d'insertion, car cette contre-prestation pourrait, je pense, éventuellement être liée au sentiment de contrôle susmentionné.

2.4 Historique de l'aide sociale : de l'assistance passive à la contrepartie active

Je vais en premier lieu, me pencher sur l'histoire de l'aide sociale et ses changements jusqu'à ce jour, jusqu'à l'apparition de la notion de contre-prestation qui rejoint d'ailleurs le mécanisme d'activation abordé dans le chapitre sur l'insertion en terme de politique sociale.

Comme le raconte Philippe Gnaegi, Docteur de l'université de Neuchâtel, dans son ouvrage *« La pratique du droit ; Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale »*²⁴, la Suisse a constamment évolué à travers les

²³ Castra Denis, L'insertion professionnelle des publics précaires, Le travail humain- Collection dirigée par J-M Hoc (directeur de recherche au CNRS), Presses Universitaires de France, 2003 Paris, p. 11

²⁴ Gnaegi Philippe, La pratique du droit-Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale, 3^{ème} édition, revue et argumentée, Schulthess Editions Romandes, Genève-Zurich-Bâle 2012

siècles afin de renforcer au mieux la cohésion entre les diverses couches sociales de notre société.

Au Moyen-âge, l'assistance sociale se reflétait principalement à travers la charité et l'Eglise, qui jouait un rôle considérable au niveau de la protection sociale. Par la suite, cette charité chrétienne s'est retrouvée dans l'aide attribuée dans les secteurs hospitaliers et les hospices. Parallèlement, la gestion de la pauvreté consistait également à une sorte de lutte policière destinée à exclure le vagabondage de la société.

Dès la deuxième moitié du 15^{ème} siècle, la Diète décrète, pour répondre à ce problème, que chaque canton devra désormais prendre en charge ses propres pauvres.

Au cours du 17^{ème} siècle, apparaissent de nouveaux courants philosophiques qui revendiquent un droit de l'individu à l'égard de la société et cela à la place de la charité.²⁵

Du 19^{ème} siècle jusqu'aux années septante débutent et ne cessent de se développer les assurances sociale, initialement en Allemagne sous l'égide de Bismark (1883). L'assurance militaire voit le jour en 1900, suivie de l'assurance accidents en 1912. Les cantons gèrent l'aide sociale comme ils l'entendent, sans liens officiels avec les autres cantons.²⁶

En juin 1977, la loi fédérale en matière d'assistance des personnes dans le besoin (LAS), est adoptée et remplace différentes conventions anciennement établies qui régissaient depuis 1914 les compétences intercantionales concernant la prise en charge des frais d'aide sociale. Désormais, il appartient donc au canton de domicile d'assister les personnes dans le besoin. Une vingtaine d'années plus tard, le droit au minimum d'existence est reconnu comme un droit fondamental garanti par la Constitution fédérale²⁷. Cependant, le Tribunal fédéral précise peu après que l'aide sociale n'est pas un droit inconditionnel et qu'elle peut être supprimée dans la mesure où le bénéficiaire n'accepterait pas un travail convenable lui permettant d'assurer lui-même sa subsistance.

Jusqu'aux années 50, l'aide sociale fournissait uniquement des prestations matérielles, de l'argent. Puis, le conseil et l'encadrement apparaissent comme des aides supplémentaires nécessaires. De plus, l'aide sociale intègre aussi la notion d'aide personnelle, c'est-à-dire que chaque personne a le droit à une aide relative à sa situation personnelle.²⁸

Malgré le développement et l'espoir placé dans les assurances sociales, l'aide sociale devient toujours plus présente et gagne de l'importance sur le plan économique. Cela s'explique par divers phénomènes, notamment par la non-prise en charge des assurances

²⁵ Gnaegi Philippe, La pratique du droit-Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale, 3^{ème} édition, revue et argumentée, Schulthess Editions Romandes, Genève-Zurich-Bâle 2012, pp 211 et 212

²⁶ Ibid., pp 212 et 213

²⁷ Ibid., pp 217 et 218

²⁸ Ibid., p.219

de tous les risques sociaux ou l'augmentation du taux de chômage. Le fait que les mesures prises n'insistent pas suffisamment sur la réintégration des bénéficiaires de l'aide sociale en favorisant un comportement actif, toujours selon le Docteur Gnaegi, semble aussi être une cause supplémentaire à l'augmentation des coûts de l'aide sociale.

Durant les années 60, la Conférence Suisse des Institutions d'Action Sociale (CSIAS) publie pour les cantons, les normes de calcul d'aide sociale. Ces normes CSIAS seront révisées à plusieurs reprises par la suite. Actuellement, elles prévoient toujours le budget de soutien individuel des bénéficiaires de l'aide sociale (forfait d'entretien), mais elles expriment aussi les principes de l'aide sociale (ex. subsidiarité). La Confédération, les cantons et les communes se réfèrent à ces recommandations qui harmonisent les réglementations cantonales en matière d'assistance publique.²⁹

Le 1^{er} janvier 2000, la nouvelle Constitution fédérale entre en force. L'article 12 est nouveau :

*« Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine ».*³⁰

Si le canton de Genève innove en introduisant en 1995, l'obligation pour le bénéficiaire d'une contre-prestation en échange de l'aide sociale sous forme d'utilité sociale, tous les cantons romands ont aujourd'hui introduit de nouveaux modèles d'aide sociale visant principalement l'insertion.

Les nouveaux modèles d'aide sociale des cantons suisses supposent le respect des conditions cadres suivantes³¹ :

- Les mesures de contre-prestation doivent être adéquates, intéressantes, efficaces, larges et variées si elles veulent permettre une véritable insertion ;
- Des compétences au niveau de l'encadrement sont nécessaires à la gestion de ces mesures ;
- Une collaboration s'impose entre différents partenaires chargés d'organiser et de réaliser ces mesures, avec les milieux politiques au niveau local et régional ;
- Les objectifs de la mesure doivent être définis en collaboration avec le bénéficiaire.

L'aide sociale propose différents types de mesures soit :

²⁹SKOS CSIAS COAS- Conférence suisse des institutions d'action sociale- Les normes de la CSIAS en un coup d'œil- Questions et réponses- Document de base de la CSIAS- Bern, janvier 2013- p.2

³⁰Gnaegi Philippe, La pratique du droit-Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale, 3^{ème} édition, revue et argumentée, Schulthess Editions Romandes, Genève-Zurich-Bâle 2012, pp. 219 et 220

³¹Ibid., pp. 225 et 226

- Au niveau professionnel : formation, perfectionnement professionnel etc. ;
- Intégration sur le premier marché de l'emploi ainsi qu'aide aux personnes exerçant une activité indépendante ;
- Programmes d'occupation temporaire ;
- Le travail familial et bénévole ;
- Les offres thérapeutiques.

Les mesures destinées à l'intégration sociale et l'insertion professionnelle doivent respecter les principes suivants :

- La contre-prestation ;
- L'incitation ;
- Le renoncement au remboursement ;
- L'effet intégratif ;
- L'encouragement de l'effort personnel ;
- Le contrat écrit.

Ces mesures doivent être encouragées par des prestations matérielles, donc de l'argent, et/ou immatérielles, par une valorisation personnelle. L'aide sociale relève toujours des cantons à ce jour. Chaque canton applique sa propre loi.³²

Selon l'auteur Nicolas Duvoux, l'idée d'une contre-prestation en faisant du travail effectué dans le cadre du Contrat d'Insertion, une forme de remboursement des prestations financières de l'aide sociale, ne pouvait rester sans effet sur l'expérience vécue des usagers. Tout comme les autres changements de la LIAS, le Contrat d'Insertion a renforcé le stigmate qui est attaché au statut d'assisté. Il aurait, toujours selon l'auteur, également une influence au niveau des relations entre bénéficiaires et institutions, susceptible de mettre en danger leurs rapports collaboratifs³³.

Toute démarche doit être justifiée, accompagnée d'objectifs qui devront être ensuite évalués. Chaque formulaire, qu'il s'agisse d'un contrat, d'un changement ou d'un bilan doit être transmis et accepté par le Service de l'Action Sociale.

En dehors de la question des abus, persiste également la question des dépenses accrues découlant de l'aide sociale ainsi que les notions de responsabilité et d'autonomie. Un article paru dans *IMPULS*³⁴, nous décrit une méthode qui existait déjà bien avant la RELIAS mais qui l'a sans doute inspirée.

³² Gnaegi Philippe, La pratique du droit-Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale, 3^{ème} édition, revue et argumentée, Schulthess Editions Romandes, Genève-Zurich-Bâle 2012, pp 226 et 227

³³ Duvoux Nicolas- L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion- CNAF, informations sociales n°169- CAIRN info- p.109, 2012

³⁴ Sauter Regine-Impuls-La recette de Winterthur pour stopper l'augmentation du nombre de cas- zeso 2/2008

Il s'agit du département social de Winterthur qui, pour faire face aux coûts de l'aide sociale, a mis en place un projet appelé « Passage » en 2001, conçu sur le principe de prestation et contre-prestation. Ce projet, qui vise à responsabiliser les personnes concernées, consiste à employer tous les requérants d'aide sociale aptes au travail pour une durée d'un mois avant de pouvoir entrer dans l'aide sociale. Ils sont rémunérés durant cette période. Le travail est choisi selon les compétences et les capacités personnelles de l'individu.

Comme pour les mesures actuelles de la LIAS, tout bénéficiaire est tenu d'y participer sauf s'il peut être exempté (les malades, les personnes en formation etc.). Au final, seuls 20% des nouveaux inscrits effectuent « Passage ».

Toujours selon cet article, c'est le centre de compétences pour l'insertion professionnelle du département des affaires sociales, la « Koordinationsstelle für Arbeitsprojekte (KAP) qui a conçu « Passage ». Ce département réalise, depuis 1980 déjà, des projets d'insertion professionnelle pour les bénéficiaires de l'assurance-chômage et de l'aide sociale sur mandat de la ville, mais aussi du canton.

Par ce chapitre, il est possible de constater le renforcement des dispositifs d'insertion dans l'aide sociale. L'auteur Nicolas Duvoux pense que l'idée d'une contre-prestation en échange d'un soutien financier influe sur le lien et la collaboration entre bénéficiaires et institutions. Cela est-il plus précisément dû à un sentiment de contrôle ? Je souhaite à présent cibler d'avantage un modèle d'aide sociale. Le chapitre suivant portera donc sur l'aide sociale dans le canton du Valais.

2.5 L'aide sociale en Valais

Si peu de gens souffrent de la faim en Suisse, la pauvreté est pourtant bien présente. On parle plutôt de pauvreté relative, c'est-à-dire une vie caractérisée par les restrictions.³⁵ Toutefois, il demeure difficile de répertorier la pauvreté dans notre pays. Nous ne disposons actuellement d'aucune statistique. La première étape nécessaire à cette démarche constituerait à effectuer des statistiques d'aide sociale. Cependant, selon le *Manuel sur la pauvreté en Suisse*³⁶ de Caritas Suisse, ces mesures se verraient biaisées par certains facteurs. Par exemple, les gens réunissant des critères d'obtention à des prestations financières qui ne font pas valoir leur droit à l'aide sociale et ne sont donc point enregistrés. En ce qui concerne le taux de pauvreté, et toujours selon l'ouvrage précité, il existe un taux de pauvreté atteignant 13% en Suisse. Ce dernier mesure la quantité de personnes pauvres dans un ensemble donné³⁷.

Selon une étude de l'Association Romande et Tessinoise des Institutions d'Action Sociale datant du mois de mai 2011, nous pouvons observer une importante augmentation des personnes dépendantes de l'aide sociale. Les chiffres provenant des aides financières

³⁵ Caritas Suisse, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*— Christin Kehrli, Carlo Knöpfel- Edition Caritas, Lucerne- 2007- p.23

³⁶ Ibid., p.66

³⁷ Ibid., p.27

octroyées sont à l'origine de cette constatation.³⁸ Entre 1990 et 2007, les dépenses liées à l'aide sociale ont quadruplé ; l'assurance chômage a vu son budget multiplié par 8 et l'assurance invalidité par 3, malgré leur durcissement respectif.

En Valais, c'est la loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS), datant du 29 mars 1996, qui est appliquée. L'aide sociale est également régie par la Constitution fédérale, la Constitution cantonale, ainsi que la Loi fédérale en matière d'assistance (LAS). La Loi Valaisanne sur l'intégration et l'aide sociale définit, entre autres, les buts de l'aide sociale comme la solidarité, la notion de subsidiarité, les prestations matérielles et non matérielles etc.

Depuis janvier 2012, le canton du Valais applique également le Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale (RELIAS). L'article 18 de cette nouvelle loi impose aux autorités d'aide sociale d'évaluer la capacité de travail des bénéficiaires. L'article 19 exige d'élaborer un contrat d'insertion, dans le mois qui suit l'évaluation, qui est un bilan pouvant concerner chaque membre de l'unité familiale assistée. Ce contrat précise les formes d'accompagnements qui seront effectuées avec le bénéficiaire. Il fixe également des objectifs professionnels ou non pour le bénéficiaire. Il s'agit notamment de:

- a) l'insertion dans le marché du travail ordinaire;
- b) l'insertion dans une entreprise sociale;
- c) la préservation ou l'amélioration de la situation matérielle, notamment par le biais d'aide à la gestion ou à l'assainissement financier;
- d) l'acquisition ou l'amélioration de la formation professionnelle, pour les jeunes particulièrement;
- e) l'amélioration ou la stabilisation de la situation personnelle et familiale, ainsi que l'autonomie sociale, grâce à des mesures thérapeutiques ou sociales³⁹

Le contrat d'insertion doit tenir compte de la situation personnelle de chaque membre de la famille et être adéquat selon l'alinéa suivant. Selon l'article 22 de la RELIAS, sa durée est limitée à 6 mois. Il est renouvelé en tenant compte de l'évaluation.

L'article 20 de la RELIAS porte sur les mesures d'insertion, qui sont les outils de réalisations du contrat d'insertion. Toutefois l'usager n'a pas le droit de bénéficier d'une mesure déterminée. Selon le type de mesure, un montant incitatif complémentaire au budget ordinaire d'aide sociale est versé au bénéficiaire. Le catalogue et les modalités d'application de ces différentes mesures d'insertion sociale ou professionnelle, ainsi que les coûts d'encadrement reconnus, sont définis par les directives du Département et précisées par le service de l'action sociale.

³⁸ Artias, Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir- Etat des lieux des connaissances- Eric Zellweger, Jérôme Mabillard et Séverine Schusselé Fillietaz- Rapport final- Genève- 9 mai 2011- pp.3-6

³⁹ RELIAS, art.19 al.4

Sur demande motivée des autorités d'aide sociale, le Département peut autoriser une mesure d'insertion pour une personne qui ne bénéficie pas de prestations financières, mais dont la situation particulière le justifie.⁴⁰

Il est important de ne pas oublier la notion de subsidiarité au niveau de ces mesures d'insertion également. Par exemple, un bénéficiaire d'aide sociale ayant droit à une mesure de l'assurance-chômage doit bénéficier d'abord d'une mesure de cette assurance. Ce terme est notamment défini dans les normes CSIAS comme suit :

*« L'aide sociale est octroyée uniquement à titre subsidiaire, c'est-à-dire seulement au moment où les prestations de la sécurité sociale en amont et les ressources personnelles sont épuisées ».*⁴¹

Mais pourquoi donc ces grands changements ? Afin d'argumenter l'une de mes hypothèses, je souhaiterais revenir sur les causes de l'augmentation de l'aide sociale, qui, je crois, ont joué un rôle.

2.6 La nouvelle loi sur l'intégration et l'aide sociale – Le Contrat d'Insertion Sociale

Si les révisions des assurances sociales font partie des causes de l'augmentation des demandes d'aide sociale, elles ne demeurent pas des cas isolés. En plus des exigences importantes du premier marché de l'emploi, les « nouveaux risques » nous ont été introduits lors du cours du Module G6 de Monsieur Umberto Russi⁴², professeur à la Haute Ecole Sociale de Fribourg, sur la pauvreté et l'aide sociale. Le divorce, le phénomène du « working-poor », le manque de formation ou encore les besoins compulsifs de consommation sont des risques auxquels bon nombre d'individus doivent aussi actuellement faire face au sein de notre société.

Malgré la diversité des profils des bénéficiaires de l'aide sociale et de leur situation, l'aide sociale reste une réponse provisoire lorsque le revenu de la personne ne lui permet pas d'assurer la subsistance. Elle devrait donc être de courte durée. Je me suis rendue compte durant ma période de formation pratique que cela ne s'avérerait pas être toujours le cas dans la réalité. Le rapport final de l'Artias sur l'aide sociale confirme cette impression. Il relève que sur la population arrivée à l'aide sociale à un moment donné, la moitié seulement en sera sortie après une année.⁴³ Une étude effectuée dans 5 cantons suisses par l'Office de statistiques de Lucerne portant sur la durée de recours à l'aide sociale en 2013, démontre un bilan relativement semblable.⁴⁴

⁴⁰ RELIAS, art.20

⁴¹ SKOS CSIAS COAS- Conférence suisse des institutions d'action sociale- Les normes de la CSIAS en un coup d'œil- Questions et réponses- Document de base de la CSIAS- Bern, janvier 2013- p.2

⁴² Russi Umberto-Module G6 2013-orientation AS – non publié

⁴³ Artias, Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir- Etat des lieux des connaissances- Eric Zellweger, Jérôme Mabillard et Séverine Schusselé Fillietaz- Rapport final- Genève- 9 mai 2011 p.6

⁴⁴ Caritas Suisse, Manuel sur la pauvreté en Suisse– Christin Kehrli, Carlo Knöpfel- Edition Caritas, Lucerne- 2007 p.187

En lien avec cela persiste le stéréotype des « profiteurs » à l'aide sociale, où les bénéficiaires sont régulièrement soupçonnés de délits. Les deux façons d'abuser de l'aide sociale, d'après le *Manuel sur la pauvreté en Suisse* sont le fait de s'en procurer de manière illégitime ou d'utiliser le montant autrement que pour répondre aux besoins du ménage.⁴⁵

Même si ces abus sont sanctionnés, ils sont à l'origine de la nouvelle Loi valaisanne sur l'Intégration et l'Aide Sociale en vigueur depuis janvier 2012. Le Grand Conseil a voté cette révision à l'unanimité. Il a été décidé d'introduire un programme de stage ou d'emploi obligatoire pour les requérants de l'aide sociale non exemptés de la mesure.

La nouvelle loi précise que le bénéficiaire d'aide sociale doit être évalué et est soumis:

- a) à la vérification de sa capacité de travail par des stages ou des emplois à durée déterminée;
- b) au bilan de ses compétences professionnelles;
- c) si nécessaire à une évaluation médicale par son médecin traitant ou l'Office AI.⁴⁶

Ce nouveau cadre légal a totalement bousculé les missions ainsi que les emplois du temps des assistants sociaux des Centres Médicaux-Sociaux. Ils se voient désormais contraints d'effectuer ce que l'on appelle des Contrats d'Insertion Sociale⁴⁷, dans lesquels ils doivent fixer des objectifs aux bénéficiaires en contre-prestation de l'aide sociale. De plus, tout usager ne pouvant être exempté, doit être mis en mesure dans les premiers mois qui suivent sa demande d'aide sociale.

Les chiffres précités de l'Artias sur les sorties de l'aide sociale semblent paradoxaux au fait que l'aide sociale devrait rester un soutien provisoire. La contre-prestation a-t-elle également été instaurée pour lutter contre le stigmate des profiteurs de l'aide sociale ? L'évaluation effectuée pour chaque bénéficiaire va quelque peu dans ce sens ; vérifier leur profil afin de rapidement trouver l'alternative adéquate à l'assistance. Cela peut-il accentuer le sentiment de contrôle et suggérer que les bénéficiaires ne se responsabiliseraient pas sans les démarches actuelles auxquelles ils sont soumis ?

2.7 Les mesures d'insertion de la LIAS 2012

Depuis la révision de la LIAS, toute personne ne pouvant être exemptée d'une activité, si elle bénéficie de l'aide sociale, fait l'objet d'une mesure. Les critères d'exemption peuvent être le fait d'avoir un enfant en bas âge ou un problème de santé par exemple.

Les types de mesures sont multiples ; cela peut aussi bien être une activité à but thérapeutique dans un atelier protégé, qu'un stage sur le premier marché du travail. Tout dépend de la situation concernée. Dans le cas où l'assistant social ou le bénéficiaire aurait des doutes quant aux compétences de ce dernier, une évaluation est mise en place. Ce

⁴⁵ Caritas Suisse, Manuel sur la pauvreté en Suisse– Christin Kehrli, Carlo Knöpfel- Edition Caritas, Lucerne- 2007 p.180

⁴⁶ www.vs.ch/.../2012/.../2012.03_INT_2.212_Loi%20sur%20l'int%C3%A9gration... -INTERPELLATION URGENTE des députés Damien Roch (suppl.), PLR, et Philippe Nantermod (suppl.), PLR, concernant : qu'en est-il de l'application de la LIAS révisée? (13.03.2012) 2.212

⁴⁷ Annexe 4- Contrat d'Insertion Sociale

bilan sera ensuite effectué sur plusieurs séances, avec un psychologue. Il permettra de situer l'utilisateur dans le marché de l'emploi afin qu'un objectif précis puisse être fixé.

Il existe différents types de mesures en fonction de publics différents. Certaines mesures seront des mesures d'insertion sociale, d'autres des mesures d'insertion professionnelle. Il existe également des mesures conçues pour les jeunes adultes en difficulté. L'insertion sociale vise à atteindre certains objectifs qui seront par la suite indispensables à l'insertion professionnelle. De façon plus précise, ces objectifs sont souvent des objectifs de savoir-être tels que la ponctualité, le rythme ou la présentation. Les mesures d'insertion professionnelle visent à travailler sur le savoir-faire, la rentabilité, tout ce qui pourra être attendu par un employeur sur le premier marché.

Selon Monsieur Gay Des Combes du Service de l'action sociale du canton du Valais, les mesures sociales les plus fréquemment mises en place par les professionnels sont le contrat d'insertion social (CIS)⁴⁸ et le stage pratique (SP).

Monsieur Gay Des Combes s'est aussi arrêté sur l'évolution des mesures sociales mises en place par les CMS, de 2006 à 2012. Les mesures d'ordre professionnel, comme le Stage Pratique, ont passé de 269 en 2006 à 777 en 2012. L'évolution des mesures d'ordre social, comme le CIS ont presque doublé durant cette période.⁴⁹

Le CIS est un contrat moral, visant une activité à but social ou thérapeutique. Il peut se dérouler dans une entreprise sociale tout comme sur le premier marché de l'emploi.

Le SP est un stage visant à tester et évaluer les compétences. L'utilisateur en stage pratique touchera une indemnité de stage mensuelle cumulée à son aide sociale en guise d'encouragement. Ces deux mesures peuvent durer 6 mois au total.

L'une comme l'autre de ces mesures nécessitent que l'assistant social négocie leur organisation auprès d'un tiers, que celui-ci s'avère être un atelier protégé ou le garagiste du quartier. Une fois la place trouvée, le contrat doit être soumis, dans un premier temps, au conseiller du dicastère social de la commune du bénéficiaire, puis au Service de l'Action Sociale.

Si la palette est bien plus importante, d'autres mesures comme l'allocation d'initiation au travail (AIT), où le CMS va financer une partie du salaire de l'utilisateur engagé à son nouvel employeur durant une certaine période, semblent plus rares.

⁴⁸ Ne pas confondre avec ce que l'on appelle également contrat d'insertion mais qui est le contrat d'objectifs de l'utilisateur effectuée en collaboration avec l'AS

⁴⁹ Gay Des Combes Benoît- Module OASIS : Insertion- 31 octobre 2013- p.8 – non publié

3. Problématique et hypothèses de recherche

A ce stade du travail et partant du cadre théorique effectué, plusieurs éléments m'interpellent et me questionnent. Dans ce travail de Bachelor, je souhaite m'intéresser aux bénéficiaires soumis aux mesures. Les hypothèses que j'émettrai iront donc dans ce sens. Ma question de départ, je le rappelle était la suivante :

« Quels sont les avantages et inconvénients des mesures de la nouvelle Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale selon ses bénéficiaires ? ».

Toutefois, j'ai pris la décision de me pencher exclusivement dans ce travail sur la mesure d'insertion du Stage Pratique.

Le Stage Pratique est un dispositif d'insertion souvent mis en place. Il vise à améliorer ou tester les aptitudes professionnelles. C'est une activité professionnelle supervisée par un organisateur (CMS), qui va négocier la place de stage auprès d'un tiers. Il arrive souvent que le stage soit organisé sur le premier marché de l'emploi et, contrairement au Contrat d'insertion sociale⁵⁰ qui lui est un contrat à but social ou thérapeutique, on s'intéresse aux compétences professionnelles de l'individu. Les participants du stage pratique sont donc capables (contrairement à certains bénéficiaires d'autres mesures) de réintégrer le marché premier. Toutefois les mesures d'insertion ne créent pas d'offres d'emplois comme l'ont soulevés différents auteurs cités dans le cadre théorique.

Cette approche plus ciblée permet de transformer la question de départ en question de recherche en ces termes :

«Comment les bénéficiaires de la nouvelle LIAS, soumis au Contrat d'Insertion Sociale, perçoivent-ils leur participation au Stage Pratique?»

Je pense que le fait de cibler d'avantage la recherche permettra de garder un fil conducteur. Ce dernier permettra non seulement de ne pas se disperser dans cette large palette de mesures mais également d'analyser et de comparer des informations de même nature.

J'aimerais maintenant m'arrêter sur les notions de contrôle et de contre-prestations⁵¹. Elles sont bien visibles à travers le contrat d'insertion sociale soumis aux usagers dès le premier entretien⁵². La personne est confrontée d'entrée à un document⁵³ où figurent toutes les actions que l'on va attendre d'elle. S'il est possible que ces objectifs soient source de motivation pour certains individus, le ressenti susceptible d'en découler peut également être totalement opposé. D'une part ces objectifs font office de contre-

⁵⁰ La mesure et non le contrat d'objectif

⁵¹ Chapitre 2.3- L'insertion n'insère pas (Castrà Denis)

⁵² Chapitre 2.5- L'aide sociale en Valais (RELIAS)

⁵³ Annexe 4 : Contrat d'Insertion Sociale

prestation à l'aide sociale et cet aspect peut être interprété comme le fait qu'on ne va pas aider la personne sans rien attendre en retour et cela même si l'aide sociale est un droit⁵⁴. De plus, j'ai pu observer durant mon stage au CMS le malaise de bon nombre de bénéficiaires à demander cette aide et pour certains le temps qu'il a nécessité avant qu'il n'ose franchir le pas. Se retrouver face à ce document ne peut-il pas rendre la démarche encore plus difficile ?

Toujours dans la même hypothèse, je m'intéresse aussi à la notion de contrôle, visible également sur ce contrat d'insertion notamment. Dans le contrat, on peut aussi observer des délais octroyés au bénéficiaire pour réaliser ses objectifs ainsi que des critères d'évaluations et des degrés de réussite que l'assistant social devra compléter. Il en est de même pour les contrats passés avec les organisateurs de mesures. On peut imaginer que ce phénomène rend aussi mal à l'aise certains usagers et qu'ils ressentent cela comme une pression supplémentaire à celles qui pesaient déjà sur eux jusqu'alors.

Dans le même ordre d'idées, persiste le stéréotype des profiteurs à l'aide sociale⁵⁵. Le contrat d'insertion renvoie peut-être à certains usagers cette image de profiteurs. Il est possible qu'ils pensent qu'une contre-prestation est l'outil des autorités pour vérifier qu'ils n'abusent pas du système.

Ces éléments laissent penser que les bénéficiaires ne partent peut-être pas sur une bonne base dans ces mesures d'insertion et que ce contrat d'insertion est susceptible de vouer d'entrée un dispositif d'insertion à l'échec en raison de ce qu'il peut indirectement dégager.

L'article paru dans *l'IMPULS* à propos du projet « Passage » questionne aussi.⁵⁶ Ce dernier met en avant certains termes tels que la responsabilité et l'autonomie. Je me demande si, une fois de plus, le contrat d'insertion sociale n'est pas quelque peu opposé à ces deux notions. Il est fait d'objectifs qui ne sont peut-être pas toujours ceux des personnes. De plus cela leur est imposé, d'où une réelle injonction paradoxale à l'autonomie ; l'Etat demande aux individus de se responsabiliser et paradoxalement il leur impose des objectifs.

Les paragraphes précédents questionnent les buts de l'Etat social, soit d'encourager à la participation du plus grand nombre, de diminuer les discriminations et de réduire le chômage et la pauvreté⁵⁷. Car non seulement on peut imaginer que les individus ressentent cette discrimination mais, en plus, n'oublions pas que ces dispositifs d'insertion sont également très coûteux.

⁵⁴ Chapitre 2.4- Historique de l'aide sociale (Constitution fédérale janvier 2000)

⁵⁵ Chapitre 2.5- L'aide sociale en Valais (Manuel Caritas)

⁵⁶ Chapitre 2.6- La nouvelle loi sur l'intégration et l'aide sociale-le contrat d'insertion sociale

⁵⁷ Chapitre 2.1- L'insertion en termes de politique sociale

L'augmentation des dossiers d'aide sociale⁵⁸ ainsi que la masse administrative due aux mesures d'insertion sociale m'interpellent également quant au temps qu'il reste aux assistants sociaux pour rencontrer leurs usagers. Durant mon stage, les assistants sociaux rencontraient leur bénéficiaire une fois par moi de manière générale. Lors de ces entretiens, il fallait non seulement gérer tout ce que demandait le budget d'aide sociale (ex. relevés bancaires), mais aussi se préoccuper de tous les autres aspects comme l'insertion. Je me demande si le temps à disposition est actuellement suffisant pour utiliser les mesures sociales de façon à pouvoir créer des projets d'insertion, de réinsertion solides et acceptés par les bénéficiaires.

Finalement, j'aimerais savoir si les bénéficiaires effectuent les mesures avec l'idée qu'elles n'aboutiront pas car l'économie du premier marché de l'emploi reste malgré tout fermée⁵⁹. Si c'est le cas, peut-être ne voient-ils aucun intérêt hormis l'aspect occupationnel à leur participation. Ce sentiment demeure susceptible de ne pas les encourager à utiliser leurs compétences au maximum et parallèlement, de précariser leurs chances d'un engagement futur.

Dès lors, partant de la problématique ainsi définie, les hypothèses de recherche retenues sont les suivantes.

- 1. Le contrat d'insertion peut être perçu de façon négative par les bénéficiaires de l'aide sociale et compromettre le bon déroulement du Stage Pratique.**
 - Le contrat d'insertion sociale provoque chez les bénéficiaires de l'aide sociale, un sentiment de contre-prestation et de contrôle important.
 - Le contrat d'insertion sociale donne aux bénéficiaires, l'impression qu'on les prend pour des profiteurs et augmente leur malaise lors de leur demande d'aide.
 - Dans la mesure où une/des hypothèse(s) précédente(s) serait (ent) confirmée(s), cela a une influence dans la façon de l'utilisateur à participer au Stage Pratique.
- 2. Demander à un usager de participer à un Stage Pratique lui donne l'impression qu'il n'arrive pas à trouver lui-même des solutions pour réintégrer le marché de l'emploi.**
 - L'idée de contre-prestation le laisse penser qu'il n'effectuerait pas de démarche pour retourner à la vie active si cela ne lui était pas imposé. Cette impression négative nuit à sa participation au Stage Pratique.
 - Si le Stage Pratique est organisé par le CMS et proposé ensuite au bénéficiaire (à la place d'une co-construction de projet), ce dernier se sent moins acteur et ne participera pas à la mesure de même manière que s'il était à l'origine du projet.
- 3. Les parcours de vie des bénéficiaires (ex. bénéficiaire de l'assurance-chômage en premier lieu puis de l'aide sociale) les confortent dans l'idée que le Stage**

⁵⁸ Chapitre 2.6- La nouvelle loi sur l'intégration et l'aide sociale-le contrat d'insertion sociale

⁵⁹ Chapitre 2.3- L'insertion n'insère pas (Castrà Denis)

Pratique n'aboutira pas car le marché de l'emploi reste fermé. Cette idée précarise leur investissement dans le Stage.

- Les refus d'engagements successifs dans le cadre des recherches d'emploi de l'ORP ont découragé le bénéficiaire de l'aide sociale.
- Le bénéficiaire perçoit le Stage Pratique comme une mesure occupationnelle qui n'aboutira pas.
- L'idée précédente est due au fait que le Stage Pratique est effectué dans le cadre du CMS qui est le « dernier filet » et que celui-ci rémunère le service mandaté pour prendre le bénéficiaire en Stage.

4. Méthodologie

4.1 Terrain et population interrogée

Dans un premier temps, j'ai dû délimiter le champ d'intervention dans lequel j'allais recueillir les réponses des bénéficiaires de la mesure Stage Pratique. Je souhaitais au départ contacter le Service de l'Action Sociale afin de tenter d'obtenir des statistiques des stages mis en place en Valais. Je pensais m'adresser ensuite à Monsieur Gay Des Combes, collaborateur économique du Service de l'Action Sociale du Valais, que j'ai déjà rencontré durant mon stage ainsi que dans le cadre du module G6. Je souhaitais qu'il puisse peut-être m'aiguiller sur certains Centres Médicaux Sociaux, ceux dans lesquels un maximum de Stages Pratiques est mis en place par exemple.

Toutefois, je me suis rendue compte qu'ayant effectué ma formation pratique dans un CMS, je disposais d'une porte d'entrée ainsi que d'un réseau de collaboration. C'est pourquoi je me suis adressée à ma Praticienne Formatrice afin de rencontrer des bénéficiaires de ce service.

Parallèlement, j'ai pris contact avec Madame Ghislaine Glassey, assistante sociale, vacataire à la HETS ainsi que fondatrice de la Petite Entreprise Sociale, à Evionnaz. Cette dernière est ouverte à tous les bénéficiaires de l'aide sociale qui souhaitent se réinsérer par l'exercice d'une activité professionnelle dans le cadre d'un Stage Pratique.

Accompagnée et soutenue par Madame Glassey, j'ai eu l'opportunité d'aller à la rencontre de bénéficiaires à la Petite Entreprise, afin de leur présenter mon travail de recherche et de leur proposer un entretien.

J'ai également pris contact avec Madame Marine Buchs, assistante sociale au sein de l'entreprise sociale La Thune, à Sion. Madame Buchs a pu me mettre en lien avec des bénéficiaires effectuant un stage à La Thune ouverts à répondre à mes questions.

Mes interrogations ont été formulées exclusivement aux participants de la mesure sociale Stage Pratique. Durant mon stage au CMS de St-Maurice, j'ai pu assister et participer à la mise en place de différentes mesures sociales. J'ai aussi effectué une présentation sur toutes ces mesures que j'ai ensuite présentée aux nouveaux conseillers communaux élus l'année dernière pour 4 ans. Cette approche, le souhait de cibler d'avantage la population interrogée et la volonté de pouvoir comparer la matière obtenue de façon plus juste et plus objective font que mon choix se porte sur cette seule mesure. J'ai principalement interrogé des personnes ayant débuté leur stage depuis un certain temps, afin qu'elles aient une vision plus complète de cette mesure.

J'ai interrogé les bénéficiaires sans la présence de leurs assistants sociaux, qui aurait été susceptible, d'après moi, d'influencer leurs réponses.

4.2 Outil de récolte des données

J'ai repris les hypothèses émises et j'ai identifié des questions relatives à celles-ci. Ces questions ont été regroupées par hypothèses et ont servi à la création de ma grille d'entretien. Les entretiens se sont déroulés dans des bistros choisis par les bénéficiaires. Mon unique demande était que cela puisse être un contexte peu bruyant et où ils se sentiraient libres de se livrer. Il n'a pas été possible d'envisager les locaux de la HES, car ils n'étaient pas domiciliés dans les environs. Je me suis servie du dictaphone de mon téléphone portable, ce qui a eu l'avantage de passer plus inaperçus dans les endroits où nous nous sommes rencontrés. Les entretiens se sont tous bien déroulés et ont duré 45 minutes en moyenne.

Comme indiqué plus haut, j'ai préparé des guides d'entretiens, semi-directifs, visant à répondre à mes objectifs ainsi qu'à mes hypothèses. Ma démarche est qualitative et non quantitative. J'ai effectué des entretiens jusqu'à ce que je considère avoir obtenu toutes les informations dont j'avais besoin pour mener à bien ma recherche.

Mon choix s'est arrêté sur l'entretien semi-directif car même si l'on s'appuie sur un guide, la personne reste libre de partager ce qu'elle souhaite et d'aborder d'autres choses. Je pense que cela était nécessaire dans ma démarche, comme je m'intéresse à des sujets tels que la contre-prestation ou les échecs qui peuvent toucher le côté émotionnel des interviewés.

Il était également nécessaire que les questions soient en lien avec mon cadre théorique qui m'a permis de les appuyer.

En tant que future assistante sociale, j'ai dû rester vigilante au fait que ces entretiens étaient des entretiens de recherche et non des entretiens d'aide.

J'ai tout d'abord rédigé une introduction précédant ma grille.⁶⁰ Celle-ci sert à entrer en matière et à me présenter aux personnes interrogées. Elle explique qui je suis, ainsi que mon travail de recherche dans les grandes lignes. Elle sert à poser le cadre de ce qui sera abordé durant l'entretien et rappelle l'aspect de confidentialité.

Suite à cette introduction, figurent deux questions très ouvertes, à savoir si l'interrogé sait ce qu'est un contrat d'insertion sociale ainsi qu'un stage pratique, et quels avantages et inconvénients il perçoit autour de ces deux sujets. Le sens large de ces deux questions permet, je pense, à la personne de garder la liberté de la direction de la discussion. Elle devrait aussi favoriser les chances de créer un lien, de mettre la personne à l'aise.

Pour créer les questions suivantes, je suis partie de mes trois hypothèses. Pour chacune d'elles, j'ai commencé par rédiger des questions ouvertes allant à des questions plus fermées. Les premières questions permettront au bénéficiaire d'amener les éléments

⁶⁰ Annexe 1- Grille d'entretien

qu'il souhaite, susceptibles de répondre aux questions suivantes que je n'aurai alors plus à poser. De la même manière, ces questions ouvertes au départ peuvent aussi amener l'utilisateur à répondre à des questions relatives à d'autres hypothèses. Des relances étaient également prévues pour les questions ouvertes. Elles me permettaient, par exemple, de faire des propositions de réponses au bénéficiaire hésitant ou bloqué.

Afin d'avoir un regard constant durant l'entretien, sur les questions auxquelles j'ai déjà obtenue des réponses, j'ai placé devant chacune un encadré que je pouvais cocher. J'ai également utilisé les relances afin d'approfondir ou de passer d'une question à l'autre. Il a aussi été important de se servir des reformulations pour s'assurer de la compréhension commune de ce qui avait été dit.

Le fait que les questions puissent être abordées dans le désordre ainsi que la subjectivité du sujet rendait l'utilisation d'un enregistreur audio nécessaire. Ce point figure dans mon introduction à la grille car je pense qu'il était important d'en parler aux interrogés avant l'entretien afin que cela ne soit pas un facteur de malaise ou de retenue.

Demander au bénéficiaire s'il souhaite ajouter des éléments était l'un des derniers points de l'entretien. Une question projective, permettant de lui laisser exprimer ses souhaits par rapport au sujet, faisait office de conclusion. Je pense que les réponses obtenues sont susceptibles donner des idées quant à d'éventuelles pistes d'action professionnelles novatrices pour les outils que sont le Contrat d'Insertion Sociale et le Stage Pratique.⁶¹

Avant de quitter l'utilisateur, je lui demandais s'il souhaitait avoir un retour sur mon travail de recherche, une fois ce dernier terminé.

4.3 Précautions éthiques

Je suis également consciente, grâce à ma formation ainsi qu'à mon stage en Service Social, de toutes les précautions éthiques et déontologiques à ne pas négliger, pour le bon traitement ainsi que le respect des bénéficiaires.

Je pense tout d'abord au non-jugement ainsi qu'à l'écoute active de leurs interventions lors des entretiens. Il était aussi important de leur offrir un espace neutre grâce auquel les réponses ont pu être le plus objectives possible. Le respect de leurs valeurs et de leurs points de vue restait également essentiel.

Finalement, je suis au clair en ce qui concerne mes devoirs quant à la protection des données ainsi qu'au devoir de discrétion.

Parallèlement à la grille d'entretien, j'ai effectué un contrat de confidentialité que j'ai signé et ai demandé de signer à chaque bénéficiaire interrogé. Ce document stipulait que je m'engageais à respecter la loi sur la protection des données (LPD), et à traiter toute

⁶¹ Annexe 1- Grille d'entretien

information de manière à ce que l'intéressé ne puisse être reconnu. Il précisait également que l'enregistrement audio de l'entretien était destiné exclusivement à la retranscription des données obtenues et qu'une fois cette retranscription effectuée de manière anonyme, celui-ci serait détruit. Finalement, qu'une fois l'analyse des données effectuée, toute retranscription serait également détruite.

Si ce contrat m'a permis de formaliser mes engagements, j'ai aussi eu le sentiment qu'il a rassuré certains bénéficiaires, principalement ceux qui s'inquiétaient d'être enregistrés. De plus, en tant que future assistante sociale, je trouve nécessaire de pouvoir mettre en œuvre mes actions en étant adéquate avec un cadre légal et une protection formelle.

Par ce contrat⁶² effectué, relatif à la Loi sur la Protection des Données, je pense avoir entièrement respecté la confidentialité.

4.4 L'échantillon interrogé

Fig.1 : Tableau de l'échantillon

Entretien	Sexe/ âge	Nationalité	Formation	Aide sociale depuis :	Secteur du Stage Pratique	Durée du Stage Pratique
1	M 32	Suisse	CFC	2011	Bâtiment	3 mois (restait 3 mois)
2	M 57	Afrique	Licence universitaire	Mai 2012	Bâtiment	6 mois
3	M 39	Suisse	CFC	2010	Chauffeur livreur	5 mois (restait 1 mois)
4	M 43	Afrique	Formation manuelle effectuée en Afrique	Septembre 2013	Bâtiment	3 mois (restait 3 mois)
5	M 22	Antilles	Sans	Janvier 2012	Bâtiment	6 mois

Les démarches nécessaires à la mise en lien avec les interrogés précités furent importantes et compliquées. Ces dernières ont débuté en novembre 2013 et se sont poursuivies jusqu'au terme de ce travail. Les appels et les e-mails ainsi que les relances ont été nombreux. Il est également arrivé que certains bénéficiaires contactés ne répondent plus à mes sollicitations ou ne viennent pas au rendez-vous fixés. L'un des

⁶² Annexe 2- Contrat de confidentialité

entretiens effectués a finalement été inutilisable en raison des difficultés de compréhension et d'expression du français du bénéficiaire.

Par souci de confidentialité, les institutions contactées transmettaient mes coordonnées aux bénéficiaires rentrant dans les critères qui devaient eux me joindre. Cela n'a pas fonctionné. Tous les interviewés ont accepté que leur assistante sociale me communique leur numéro de téléphone et c'est moi qui les ai contactés.

5. Analyse

5.1 Principes d'analyse

Une fois les entretiens terminés, je me suis attelée à la retranscription des enregistrements audio. Les conversations ont été relevées mot pour mot, afin de rester fidèle à ce qui avait été dit et de ne pas faire d'interprétations. J'ai effectué ces retranscriptions aussi rapidement que possible, afin d'écarter un maximum le risque de perdre les données par une fausse manipulation ou un problème de téléphone. Les enregistrements ont été supprimés après chaque retranscription. Pour des raisons de confidentialité, aucune information telle qu'un nom, un lieu ou un nom d'institution ou d'entreprise sociale n'a été relevée.

Les réponses des différents interrogés à mes questions, organisées par hypothèses, ont été regroupées et comparées. L'organisation et le classement des réponses rejoint, de ce fait, l'organisation de ma grille d'entretien. Cependant, mes hypothèses sont vastes et sont constituées de différents thèmes généraux. J'ai, pour cette raison, distingué ces thèmes dans mon analyse. J'ai imprimé mes retranscriptions d'entretiens et j'ai souligné avec des couleurs différentes représentant les thèmes, les réponses des bénéficiaires⁶³. Pour chacune des hypothèses, plusieurs thèmes généraux ont été identifiés. Je les ai séparés et analysés.

De l'entretien à l'analyse, j'ai effectué le même processus pour chaque entretien afin de garantir une fiabilité dans les résultats de mes hypothèses. Mon analyse est qualitative.

5.2 Résultats généraux

5.2.1 Hypothèse 1

La première hypothèse était la suivante : *Le contrat d'insertion peut être perçu de façon négative par les bénéficiaires de l'aide sociale et compromettre le bon déroulement du Stage Pratique.*

Vision générale

La première question de la grille d'entretien était très ouverte. Il a été demandé à chaque bénéficiaire s'il savait ce qu'était le contrat d'insertion, à quoi il pensait que cela servait et quels avantages et inconvénients il y trouvait. Sur les cinq interrogés, un seul ne savait pas ce qu'était un contrat d'insertion sociale. Ce dernier avait des difficultés au niveau de la compréhension et de l'expression dans la langue française, ce qui pourrait expliquer le fait qu'il ne voit pas ce qu'est le contrat.

⁶³ Annexe 3- Extrait de retranscription d'entretien analysé

Pour les quatre autres bénéficiaires, le contrat d'insertion sociale sert à se réinsérer dans le marché de l'emploi et également dans la société. Pour deux bénéficiaires, être soumis au contrat permet d'éviter de rester à la maison, d'être inactif.

Avantages et inconvénients du contrat d'insertion

D'une manière générale, le contrat d'insertion génère plus d'avantages que d'inconvénients aux yeux des bénéficiaires de l'aide sociale.

Deux d'entre eux mettent en avant le fait que le contrat permette de retrouver un rythme, et deux qu'il favorise l'apprentissage de nouveaux métiers. Pour l'interrogé C, le contrat est motivant car il est écrit noir sur blanc et signé. Pour l'interrogé E, le contrat permet d'acquérir une expérience professionnelle supplémentaire.

Au niveau des inconvénients, deux interrogés trouvent que les objectifs ont été mal déterminés. J'illustre cela par leurs réflexions :

Bénéficiaire A :

« ...l'AS était très à cheval là-dessus : « Vous allez à votre rendez-vous à la LVT⁶⁴, est-ce que vous avez pris contact ? » plus que les objectifs « est-ce que ça va la boulot ? ». Je trouve que c'est moins ciblé quoi ».

Le même bénéficiaire dit également (en parlant des objectifs qu'il estime parfois mal déterminés) :

« Je trouve que le travail des AS c'est de cerner ça et de moins en moins elles le font parce qu'elles doivent faire trop de paperasse. Elles oublient un peu le rapport avec la personne ».

Le bénéficiaire C dit, en parlant du contrat d'insertion:

*« ... je l'ai fait dans deux villes différentes. A *** ils sont plus à l'écoute de ce que la personne recherche professionnellement. A***, pas. Le premier truc qu'ils trouvent, ils vous envoient même si ça n'a rien à voir avec ce que vous connaissez. Ici ils sont à l'écoute des attentes de la personne qui demande le social. ».*

Le bénéficiaire A voit aussi comme un inconvénient le fait de travailler à plein temps et de ne pas toucher beaucoup plus que s'il était inactif :

« Une aide supplémentaire de 330CHF, c'est dérisoire quoi. ».

L'un des interviewés ne percevait aucun inconvénient et l'un, pour rappel, ignorait ce qu'était le contrat.

⁶⁴ Ligue Valaisanne contre la Toxicomanie, aujourd'hui Addiction Valais

Ressentis, émotions semblables lors de l'instauration du contrat d'insertion que lors de la demande d'aide sociale

Je souhaitais savoir si les bénéficiaires avaient ressenti des choses semblables lors de leur demande d'aide financière que lorsque leur assistant social leur avait introduit le contrat d'insertion (malaise, tristesse, colère, sentiment de contrôle...).

En raison de leur vision générale positive du contrat d'insertion sociale et paradoxalement, des difficultés racontées qui les ont amenés à l'assistance sociale, je n'ai, par choix, pas posé cette question. Le seul usager à qui je l'ai demandé, en raison de l'ambivalence de sa vision du contrat d'insertion, m'a dit que ces deux événements n'avaient rien de comparable.

Bénéficiaire E :

« - J'imagine que quand tu fais une demande d'aide sociale, certains sentiments émergent ; tu n'as pas ressenti les mêmes choses lors de cette demande que quand on t'a présenté le contrat d'insertion ?

- *Non. Pour moi c'est avoir des objectifs. (...) Moi ça m'occupe l'esprit, ça me fait revoir mon métier, apprendre d'autres choses, voir du monde. Parce que je suis très sociable. Donc c'est très bien vécu ».*

Sentiment de contrôle découlant de la soumission au contrat d'insertion

Tous les bénéficiaires interrogés ont trouvé cela normal d'être soumis à un contrat d'insertion. Je leur ai parlé de mes lectures indiquant que le contrat d'insertion pouvait provoquer un sentiment de contrôle. Aucun interrogé n'a éprouvé ce sentiment-là à travers le contrat d'insertion.

Interrogé A :

« Il y a toujours un contrôle, moi j'ai l'impression d'être toujours contrôlé. Je trouve cela à peu près normal. Je l'accepte parce que pour moi c'est une honte d'être au social, je trouve que c'est très rabaissant. Donc je trouve normal qu'il y ait ces objectifs...».

L'interrogé B précise que le sentiment de contrôle est perçu uniquement au niveau financier. Deux interrogés ont ressenti cela lors des évaluations de stage. L'un d'eux s'est senti contrôlé par un objectif du contrat, à savoir être inscrit à l'ORP⁶⁵ en tant que demandeur d'emploi.

⁶⁵ Office Régionale de placement

La notion de contre-prestation

Durant l'élaboration de mon cadre théorique, j'ai constaté que bon nombre d'auteurs s'arrêtaient sur la notion de contre-prestation et d'aide au conditionnel en matière d'assistance. Selon l'auteur Nicolas Duvoux⁶⁶ par exemple, l'idée d'une contre-prestation en faisant du travail effectué dans le cadre du Contrat d'Insertion une forme de remboursement des prestations financières de l'aide sociale, ne resterait pas sans effet sur l'expérience vécue des individus, que tout comme les autres changements de la LIAS, le Contrat d'Insertion a renforcé le stigmate qui est attaché au statut d'assisté. J'ai de ce fait, aussi cherché à savoir si le contrat d'insertion reflétait pour eux un moyen de contre-prestation. Paradoxalement à ce que l'on peut constater dans certaines lectures effectuées pour le cadre théorique, les bénéficiaires interrogés n'avaient pas une vision négative de la notion de contre-prestation. En effet cette notion est perçue comme étant normale, plutôt comme un échange. Je peux illustrer cette affirmation avec les extraits relevés suivantes :

Bénéficiaire A :

« On est quand même en train de bouffer l'argent des contribuables »

Bénéficiaire B:

« Si l'on t'aide, on va te demander aussi de faire un effort ».

Bénéficiaire C :

« ...il y a un échange. Ils me donnent un coup de main et de mon côté il faut aussi que je fasse quelque chose, pas attendre ».

Bénéficiaire E :

« C'est une monnaie d'échange ».

La notion de responsabilisation

La notion suivante sur laquelle je me suis penchée est la responsabilisation. Si je reviens sur mon chapitre théorique portant sur l'insertion en terme de politique sociale, on constate que l'Etat social encourage la participation du plus grand nombre, afin de diminuer les discriminations et de réduire le chômage et la pauvreté. Je pense également au mécanisme d'activation. Par ce terme, Philippe Badan, Jean-Michel Bonvin et Eric

⁶⁶ Chapitre 2.4 – Historique de l'aide sociale : de l'assistance passive à la contrepartie active / Duvoux Nicolas- L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion- CNAF, informations sociales n°169-CAIRN info- p.109, 2012

Moachon⁶⁷ entendent le fait de conditionner le paiement d'une prestation à des exigences comportementales. Cela peut notamment être illustré par la nouvelle LIAS, où l'aide sociale est versée au bénéficiaire contre sa participation à une mesure d'insertion. J'ai donc interrogé les bénéficiaires sur cette notion de responsabilisation, aussi visée par les dispositifs d'insertion.

Comme relevé plus haut dans l'analyse, pour les bénéficiaires, le but principal perçu, visé par le contrat d'insertion, est la réinsertion. Aucun d'entre eux n'a dit ou même sous-entendu que l'un des buts pourrait être la responsabilisation des bénéficiaires. Je leur ai donc demandé s'ils pensaient qu'ils se responsabiliseraient sans les dispositifs d'insertion. Les avis ont été partagés sur la question.

Bénéficiaire A :

« Je pense que c'est des beaux mots sur papier mais que la seule personne qui doit se responsabiliser c'est toi-même. Tu peux signer tous les objectifs que tu veux, si dans ta tête t'es pas au clair avec le fait qu'il faut te sortir les doigts du cul parce que tu veux faire quelque chose de ta vie, ben voilà ».

Bénéficiaire B :

« Oui ça responsabilise les gens. Parce que moi j'ai vécu ça avec des collègues que j'avais, des fois ils s'en foutaient ».

Bénéficiaire C :

« Je dirais ça dépend de chacun. (...). Dans mon cas je pense que sans ce contrat je n'aurais pas eu la motive ni pris des responsabilités de chercher. Je me serais plutôt relâché ouais ».

Bénéficiaire D (à la question : Vous pensez qu'il y a des gens, qui sont aidés par la commune, qui ne chercheraient pas de travail sans le stage ?) :

« Peut-être, je ne sais pas. Je pense que c'est mieux de faire le stage que de rester à la maison ».

Bénéficiaire E :

« Il y a des gens qui resteraient chez eux. Cela m'agace ».

En résumé, un bénéficiaire pense que la responsabilisation ne dépend que de la personne elle-même, trois bénéficiaires pensent que certains ne se responsabiliseraient pas sans les dispositifs d'insertion et un bénéficiaire ne sait pas.

⁶⁷ Chapitre 2.1- L'insertion en terme de politique sociale / Badan Philippe, Bonvin Jean-Michel et Moachon Eric- Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi- Revue Suisse de sociologie, Vol.30-2004, n°3-pp.2-3

L'influence du contrat d'insertion sociale sur la participation du bénéficiaire au stage pratique

J'ai demandé aux interrogés dans quelle mesure la vision qu'ils avaient du contrat d'insertion et/ou certains ressentis négatifs (liés aux notions de contrôle -contre-prestation responsabilisation) avait/avaient influencé leur participation au stage pratique. Trois bénéficiaires interrogés répondent que non.

Bénéficiaire C :

« Je dirais que non. Parce que dans tous les travaux que j'ai fait, dans toutes les entreprises où j'ai bossé, j'ai toujours donné le meilleur de moi-même ».

Bénéficiaire E :

« Au début. Parce qu'à la première évaluation je me suis senti jugé ».

Quatre bénéficiaires sur cinq répondent donc que non. Le dernier a été influencé, pas directement par le contrat d'insertion, mais pas l'évaluation qu'il engendre.

Le déroulement du stage et l'implication du bénéficiaire

Pour tous les participants, le stage se passe ou s'est très bien passé. La majorité des bénéficiaires se décrivent comme étant motivés. Les points positifs ayant une influence sur la participation au stage pratique sont les suivants :

- Acquérir des connaissances, apprendre de nouvelles choses, se faire une nouvelle expérience (pour 3 participants)
- Retrouver un milieu et un réseau social (pour 2 participants)
- Réintégrer le contexte professionnel, retrouver un rythme (pour 2 participants)
- Toucher un supplément financier (2 participants)
- Apprendre le français (1 participant)

5.2.2 Hypothèse 2

La seconde hypothèse était formulée en ces termes : *Demander à un usager de participer à un stage pratique lui donne l'impression qu'il n'arrive pas à trouver lui-même des solutions pour réintégrer le marché de l'emploi.*

La mise en place du stage pratique et l'implication du bénéficiaire

Afin de répondre à l'hypothèse précitée, j'ai tout d'abord voulu savoir dans quelle mesure chaque bénéficiaire avait été impliqué dans la mise en place de son stage ; plus précisément si c'était lui qui avait eu l'idée du lieu, s'il avait eu son mot à dire, s'il s'était senti impliqué ou au contraire exclu dans la mise en place du stage et si finalement cela lui donnait l'impression qu'il n'était pas capable de se responsabiliser par lui-même.

Aucun des bénéficiaires interrogés n'a proposé son lieu de stage. La proposition de l'entreprise et la mise en place du stage ont été gérées par l'assistant social du CMS. Pour le bénéficiaire E, c'est l'entreprise sociale qui l'a contacté pour lui proposer un stage. Leurs impressions par rapport à la mise en place de leur stage sont les suivantes :

Bénéficiaire A :

« Je lui ai dit que moi il me faudrait une occupation (...). On est venus sur le stage par ma demande. Je me suis tout de suite senti impliqué. (...) si j'avais été obligé, ça aurait été différent. Il y aurait eu des problèmes, je me serais battu pour pas. Si on m'avait imposé un stage, ça n'aurait pas été ».

Bénéficiaire B :

« Elle m'a demandé si j'étais d'accord d'y aller, pour apprendre d'autres choses. J'ai dis moi je suis partant. J'ai tout de suite accepté ».

Bénéficiaire C (à la question : vous avez eu votre mot à dire ?):

*« Oui oui, tout à fait. Depuis que je suis au social de ***, ils m'écoutent. Ils savent écouter et font en fonction de mes besoins et de ce que je demande ».*

Bénéficiaire D :

« Oui, j'ai accepté tout de suite ».

Bénéficiaire E :

« J'étais content. J'avais un coup de mou suite à une réponse négative pour un autre emploi, donc j'ai dis ok (...) J'accepte tout du moment où je le décide. Moi je veux à tout prix sortir du social pour payer cette dette ».

On peut donc constater que malgré le fait que le stage ait été pensé et proposé par un assistant social, les bénéficiaires ont été preneurs. Le premier usager précise que si le stage lui avait été imposé cela n'aurait pas fonctionné. Le troisième met en avant le fait que le stage proposé répondait à ses demandes qui avaient pu être entendues.

Les ressentis du bénéficiaire lors de la mise en place du stage

Comme nous pouvons le constater dans le thème précité, les bénéficiaires de l'aide sociale ont tous accepté la proposition de stage de leur assistant social. Le bénéficiaire A a même précisé que c'est lui qui avait formulé la demande de stage.

En raison des extraits d'entretiens du paragraphe précédent, je n'ai pas utilisé les relances prévues dans la grille d'entretien portant sur l'impression d'avoir été pris en compte - considéré, sur le fait d'être valorisé dans la mise en place du stage, et encore moins sur le sentiment d'exclusion.

Si le bénéficiaire A précise que lui et l'assistant social sont venus sur un stage par sa demande, le bénéficiaire C affirme qu'il a eu son mot à dire dans la mise en place du projet et que ses attentes ont pu être entendues. Le bénéficiaire E met en avant le fait qu'il l'a décidé. Les bénéficiaires B et D disent tout deux avoir tout de suite accepté d'effectuer la mesure.

De plus, les termes observables susmentionnés tels que *content*, qui ressort à plusieurs reprises, et *partant* ont fait que je n'explore pas l'éventualité d'un manque d'implication ou d'un sentiment d'exclusion dans la mise en place du stage pratique.

Je me demandais également, à travers l'hypothèse 2, si l'idée d'une contre-prestation pouvait laisser penser au bénéficiaire qu'il n'effectuerait pas de démarches pour retourner à la vie active si cela ne lui était pas imposé. En raison de la légitimité, de la normalité perçues dans cette notion de contre-prestation⁶⁸ par les bénéficiaires interrogés, j'ai n'ai pas creusé d'avantage cette interrogation.

Les démarches parallèles au stage pour retrouver un emploi

J'ai demandé aux interrogés s'ils effectuaient des démarches parallèles au stage pratique pour retrouver un emploi.

Seul un bénéficiaire sur cinq effectue des recherches d'emplois. Il le fait car un moment est prévu à cet effet dans l'entreprise sociale où se déroule le stage. Il précise qu'il ne ferait pas de recherche d'emploi si cela n'était pas le cas car il n'en aurait guère le temps, étant tout le temps au travail. Un second bénéficiaire rejoint le fait que c'est le manque de temps qui ne lui permet pas d'effectuer des recherches.

Deux usagers cherchaient avant de débiter le stage mais ont cessé depuis que ce dernier a débuté. Le bénéficiaire C lui ne cherche plus, car il a eu une promesse d'engagement sur son lieu de stage :

« Donc pour l'instant, comme je suis en stage, que je bosse, je ne fais pas de recherches d'emploi. Je me concentre là-dessus. Je fais ce qu'il faut pour qu'il m'engage ».

Un bénéficiaire sur cinq est d'accord sur le fait que le stage donne l'impression que l'on n'arrive pas à trouver des solutions soi-même. Ce bénéficiaire, *** de formation, avant le stage, avait effectué des recherches d'emploi auprès de toutes les entreprises valaisannes. La majorité des entreprises ne lui ont pas répondu du tout.

Les recherches d'emploi dans le cadre de l'ORP sont abordées à travers l'hypothèse 3.

⁶⁸ Notion de contre-prestation analysée pp.32-33

5.2.3 Hypothèse 3

La dernière hypothèse est la suivante : *Les parcours de vie des bénéficiaires (ex. bénéficiaire de l'assurance-chômage en premier lieu puis de l'aide sociale) les confortent dans l'idée que le stage pratique n'aboutira pas car le marché de l'emploi reste fermé. Cette idée précarise leur investissement dans le stage.*

Avant d'arriver à l'aide sociale

J'ai demandé aux bénéficiaires de me raconter brièvement ce qu'ils faisaient avant de solliciter une demande d'aide financière au CMS.

Le bénéficiaire A a été hospitalisé suite à un burnout. Il a ensuite entrepris un traitement résidentiel pour des problèmes de dépendance.

La bénéficiaire B a été licencié pour cause de restructuration. Il a suite à cela bénéficié d'indemnités de chômage durant deux ans.

Le bénéficiaire C travaillait mais son revenu ne lui permettait pas de tout assumer. Sa demande d'aide visait à obtenir un complément de ressources.

Le bénéficiaire D était suivi par la Croix-Rouge. Son dossier a été transféré au CMS suite à son changement de statut.

Le bénéficiaire E n'est pas parvenu à venir à bout de son apprentissage car il se trouvait au centre d'un contexte familial difficile :

« J'étais beaucoup trop généreux envers eux et je me suis beaucoup trop oublié. C'est ça mon expérience ».

On retrouve parmi ces brefs récits, différentes cause de la pauvreté relative en Suisse. J'effectue notamment le lien avec les « nouveaux risques » amenant les personnes à l'aide sociale, abordés dans mon cadre théorique. La psychopathologie, le phénomène du « working-poor » ou le manque de formation figurent ci-dessus.

Inscription des bénéficiaires de l'aide sociale à l'ORP en tant que demandeurs d'emploi

Les bénéficiaires de l'aide sociale sont tenus d'être inscrits à l'ORP en tant que demandeurs d'emploi, même s'ils n'ont aucun droit aux indemnités de chômage. Cette condition est mentionnée dans le contrat d'insertion sociale.

J'ai interrogé les usagers sur le déroulement de ces recherches d'emploi. Je leur ai également demandé s'ils pensaient que ces dernières pouvaient déboucher sur un emploi et si non pourquoi (marché du travail fermé ? refus répétés ?...).

Sur cinq bénéficiaires, un seul est toujours inscrit à l'ORP, en tant que demandeur d'emploi.

Bénéficiaire A :

« Au bout d'un moment j'ai envoyé péter. De toute façon j'avais reçu une lettre comme quoi la caisse de chômage ne me payait aucune indemnité. Alors j'ai dit c'est bon je ne vais pas venir à des rendez-vous, faire des recherches d'emplois, pourquoi ? »

Le bénéficiaire A pense que ses recherches d'emploi antérieures n'ont pas abouti car le domaine où il cherchait du travail est fermé.

Bénéficiaire C :

« Et honnêtement l'ORP, pour moi, ils ne servent à rien. Ils nous obligent à faire des trucs alors que eux ils font rien derrière. Ils ne nous donnent aucune piste, pas d'objectifs, il n'y a rien. On est pas du tout encadrés, par contre ils nous obligent à faire tant de recherches par mois, c'est que de la paperasse. S'ils nous proposaient des choses comme le social, mais ils font que contrôler ».

On peut constater, suite à cet extrait, le lien avec l'obligation de contre-prestation également très visible au niveau de l'assurance-chômage.

Bénéficiaire E (le seul inscrit à l'ORP mais qui ne rend pas de recherches d'emploi actuellement) :

« Ils sont souples quand on est en stage. Ils conseillent de faire des démarches mais ils ne mettent pas la pression comme quand tu es à la maison ».

On peut constater, en dehors du fait que seul un bénéficiaire demeure inscrit à l'ORP, que deux des interrogés ne perçoivent pas le sens de cela. L'un ne perçoit pas l'utilité de l'être comme il ne touche pas d'indemnité, l'autre relève un aspect très formel et peu efficace dans le fond.

Les chances que le stage pratique débouche sur un emploi

Sur cinq bénéficiaires interrogés, trois pensent qu'il y a, ou qu'il y avait, des chances que le stage pratique débouche sur un emploi.

Bénéficiaire A :

« Dans cette entreprise ? Moi je dirais 80% de chances ».

Bénéficiaire B :

« J'aurais pu, mais vu ma difficulté physique c'était un peu difficile qu'ils me trouvent une place adéquate pour que je travaille ».

Bénéficiaire C :

« Oui, il y a beaucoup de chances ».

Un bénéficiaire pense que le stage n'aboutira pas sur un emploi, et l'autre ne sait pas.

Bénéficiaire E (en parlant du stage):

« (...) est-ce qu'il développe réellement ce réseau d'insertion, ça je ne l'ai pas encore vu ».

L'opinion du bénéficiaire précité me renvoie aux lectures que j'ai effectuées sur l'insertion qui n'insérerait pas car le marché de l'emploi demeure fermé. Je pense tout particulièrement à Donzelot⁶⁹, historien du social et sociologue de l'urbain, cité par Denis Castra :

« L'indemnisation du chômage s'assortit de plus en plus de formules de formation qui ne sont que des prises en charge psychologiques plus ou moins déguisées. Combien de stages ne sont que des relations tutélaires, sans aucun horizon de professionnalisation ? »⁷⁰

Le bénéficiaire E pense que le fait que le stage soit financé par l'aide sociale joue un rôle quant à la vision des employeurs :

« Pour moi non, mais aux yeux des patrons oui ».

Les chances que le stage aboutisse ou non sur un emploi influencent la participation du bénéficiaire au stage

Deux interrogés sur cinq estiment que le fait qu'il y ait des chances que le stage débouche sur un emploi influence leur participation.

Bénéficiaire A :

« Ouais, c'est parce que je me dis qu'il y a une ouverture que je suis comme ça ».

Le second bénéficiaire pensant cela, ajoute que même s'il ne pensait pas qu'il y ait des chances, son implication ne changerait pas beaucoup.

Les trois autres bénéficiaires affirment être motivés alors qu'ils ne savent pas ou pensent que les chances restent minces.

⁶⁹ Chapitre 2.3- L'insertion n'insère pas / Castra Denis, L'insertion professionnelle des publics précaires, Le travail humain- Collection dirigée par J-M Hoc (directeur de recherche au CNRS), Presses Universitaires de France, 2003 Paris, pp. 9-10

Bénéficiaire B :

« Dans ce stage, l'assistante sociale m'avait dit qu'il pouvait y avoir des chances de décrocher un emploi, ce n'était pas ma première motivation ».

5.2.4 Conclusion

Que changeraient les bénéficiaires avec une baguette magique

La dernière question de mes entretiens visait à savoir ce que changeraient les bénéficiaires de l'aide sociale avec une baguette magique, par rapport au contrat d'insertion sociale et au stage pratique

Le Contrat d'Insertion Sociale

Bénéficiaire A :

« Je fixerai mieux les objectifs, au fur et à mesure du stage. Je ciblerai plus sur la personne, sur comment elle se sent, que toujours sur les mêmes points qui sont pré-écrits et que tu fais que recopier ».

Bénéficiaire C :

« Je dirais encore une fois, de retirer l'ORP ».

Les bénéficiaires B et E ne changeraient rien par rapport au contrat d'insertion. Le bénéficiaire D, malgré mon utilisation de différents synonymes, n'est pas parvenu à comprendre ce qu'était une baguette magique ainsi que la question.

Le Stage Pratique

Un seul bénéficiaire changerait certains éléments du stage pratique avec une baguette magique :

« Je chercherais quelqu'un de professionnel pour créer ce pont de réseau. (...) Il manque quelqu'un qui fasse tampon entre l'entreprise sociale et le marché du travail ».

Ce dernier ajoute finalement :

*« Mettre une règle que ceux qui ont un salaire à *** (entreprise sociale), d'apprendre à respecter ceux qui ont moins qu'eux. Il y en a qui disent « regarde moi je construis ma maison, regarde machin, regarde j'ai ci... ». (...) Certains se la pètent et il faudrait mettre une règle concrète, quelque chose de vraiment dur. Respecter le côté humain ».*

5.3 Vérification des hypothèses

5.3.1 Hypothèse 1

Je rappelle la première hypothèse formulée comme suit : *Le contrat d'insertion peut être perçu de façon négative par les bénéficiaires de l'aide sociale et compromettre le bon déroulement du Stage Pratique.*

D'une manière générale, les bénéficiaires de l'aide sociale interrogés perçoivent plus d'avantages que d'inconvénients à signer un contrat d'insertion sociale, tels que retrouver un rythme ou acquérir une nouvelle expérience. Les inconvénients soulevés relèvent de l'application de ce formulaire et non du formulaire en lui-même. Le fait que les objectifs fixés ne soient pas adéquatement déterminés par l'assistant social ou que ce dernier soit perçu par le bénéficiaire comme n'étant pas suffisamment à l'écoute de ses attentes semble être lié à la pratique du contrat d'insertion.

Tous les bénéficiaires interrogés ont trouvé normal d'être soumis à des objectifs en échange du soutien de l'aide sociale. Aucun d'entre eux n'a éprouvé de sentiment de contrôle découlant du contrat d'insertion. La contre-prestation est perçue comme un échange et de façon positive par les usagers. Aucun bénéficiaire n'a ressenti de malaise lié au contrat d'insertion qui aurait signifié qu'on les prenne pour des profiteurs.

Aucun des bénéficiaires n'a parlé de la notion de responsabilisation lorsque je leur ai demandé quels étaient selon eux les buts des dispositifs d'insertion. Je leur ai introduit cela et leurs opinions ont été partagées. Toutefois, pour ceux qui pensent qu'en effet certains bénéficiaires ne se responsabiliseraient pas sans les dispositifs, le contrat semble être perçu comme positif et motivant.

A la question *Est-ce que certains ressentis négatifs liés au contrat d'insertion ont influencé votre participation au stage*, quatre interrogés sur cinq répondent que non. Le dernier approuve mais par rapport à l'évaluation des objectifs.

Le stage pratique de tous les interviewés s'est bien déroulé, et cela malgré les inconvénients précités ressortant de l'application du contrat d'insertion.

La première hypothèse émise n'est pas validée par les réponses obtenues des bénéficiaires interrogés. Le contrat d'insertion est perçu de façon plutôt positive par les bénéficiaires. Leurs ressentis liés au contrat d'insertion, n'ont pas eu d'influence sur leur participation au stage pratique.

5.3.2 Hypothèse 2

Je souhaite maintenant vérifier la seconde hypothèse : *Demander à un usager de participer à un stage pratique lui donne l'impression qu'il n'arrive pas à trouver lui-même des solutions pour réintégrer le marché de l'emploi.*

Les stages des bénéficiaires rencontrés ont été mis en place par leur assistant social et/ou par l'organisateur du stage (employeur – entreprise sociale). Toutefois les bénéficiaires ont tous été preneurs des stages proposés.

Parallèlement à leurs stages, un bénéficiaire sur cinq effectue des recherches d'emploi. Un d'entre eux ne cherche plus car il a obtenu une promesse d'engagement. Deux bénéficiaires ont cessé les recherches au moment où ils ont débuté le stage.

Seul un bénéficiaire sur cinq a dit avoir l'impression de ne pas arriver à trouver des solutions par lui-même à cause du stage. Cependant, en raison du bon déroulement de ce dernier et des chances qu'il aboutisse à un emploi, je fais l'hypothèse que cela est plutôt dû aux refus répétés lors de ses recherches :

« J'ai envoyé des CV un peu partout (...). Et pis j'ai eu que des réponses négatives, pour ceux qui m'ont répondu ».

C'est pourquoi, compte tenu des éléments susmentionnés ainsi que des points positifs découlant du stage pratique permettant une meilleure réinsertion relevés par les usagers, cette hypothèse de recherche est écartée.

5.3.3 Hypothèse 3

Finalement, je souhaite m'atteler à la vérification de ma dernière hypothèse qui est la suivante : *Les parcours de vie des bénéficiaires (ex. bénéficiaire de l'assurance-chômage en premier lieu puis de l'aide sociale) les confortent dans l'idée que le stage pratique n'aboutira pas car le marché de l'emploi reste fermé. Cette idée précarise leur investissement dans le stage.*

Les événements ayant amenés les bénéficiaires interrogés à l'assistance publique sont la psychopathologie, le licenciement, le phénomène des working poor, l'immigration et l'absence de formation.

Un bénéficiaire sur cinq a perçu des indemnités de l'assurance chômage avant d'arriver en fin de droit et de devoir effectuer une demande d'aide financière au centre médico-social.

Un bénéficiaire sur cinq était toujours inscrit à l'ORP en tant que demandeur d'emploi, mais tous avaient déjà collaboré avec l'office. Deux interrogés n'ont perçu aucun sens à cet accompagnement. L'un d'eux précise qu'il ne s'est pas senti soutenu par le dispositif.

Le seul usager continuant à effectuer des recherches affirme qu'il ne parviendrait pas à trouver le temps nécessaire à cela si l'entreprise sociale ne lui laissait pas du temps à disposition. Tous les bénéficiaires interrogés ont évoqué le fait qu'ils ne pouvaient se contenter de vouloir retrouver un emploi correspondant à leur formation ou expérience initiale.

Bénéficiaire A :

*« Soit je me tire à Zurich pour trouver du boulot en tant que ***, soit je reste ici pour pouvoir garder le contact avec ma fille, alors voilà. Il faut que je change un peu d'orientation. (...) Moi je pense que ***, c'est vachement fermé. (...) Trouver une place de travail avec les nouvelles expériences que j'ai acquises ».*

Bénéficiaire B :

*« Après mon licenciement, je me suis retrouvé à ***, c'est là que j'ai appris d'autres métiers et pour moi c'était bénéfique ».*

Bénéficiaire D :

« Parce que maintenant je cherche n'importe quoi, je suis polyvalent, jardinier...partout ! Parce que si je cherche seulement magasinier, je ne trouverai jamais ».

Trois bénéficiaires sur cinq pensent qu'il y a ou pensaient qu'il y avait des chances que leur stage pratique aboutisse à un emploi et deux estiment que cela influence leur participation.

Un des bénéficiaires se demande si le stage qu'il effectue au sein d'une entreprise sociale développe réellement un réseau sur le premier marché de l'emploi :

« Il manque quelqu'un qui fasse tampon entre l'entreprise sociale et le marché du travail ».

En résumé, malgré les refus ou les mauvaises collaborations avec l'ORP, les bénéficiaires de l'aide sociale ne se disent pas découragés. Leur participation au stage pratique est perçue de façon positive et la majorité pensent qu'il y a beaucoup de chances qu'il aboutisse directement ou indirectement à un emploi. Le fait que le stage soit financé par le CMS n'a pas d'impact sur la vision des bénéficiaires de l'aide sociale. L'un d'eux pense que cela peut cependant diminuer les chances d'engagement à cause de la vision de certains employeurs.

En raison des éléments précités, je ne peux pas valider cette hypothèse.

6. Réponse à la question de recherche

La question de recherche est la suivante :

«Comment les bénéficiaires de la nouvelle LIAS, soumis au Contrat d'Insertion Sociale, perçoivent-ils leur participation au Stage Pratique?»

Afin de pouvoir répondre à cette interrogation de manière générale, j'argumenterai mes affirmations en me basant sur les éléments majoritaires qui sont ressortis des entretiens. Les opinions détaillées demeurent disponibles dans la précédente analyse.

Les bénéficiaires de la nouvelle LIAS que j'ai questionnés perçoivent leur participation au stage pratique de façon positive. Ils se disent motivés et impliqués dans cette mesure. Cela n'est pas uniquement dû au fait que le stage pourrait aboutir à un emploi. En effet, les usagers relèvent d'autres bénéfices tels que l'acquisition de connaissances, d'expériences, le réseau social ou retrouver un rythme de travail.

La vision des bénéficiaires du contrat d'insertion sociale est également assez positive et soulève plus d'avantages que d'inconvénients, qui rejoignent les avantages perçus pour le stage pratique. Il est également ressorti que ce contrat pouvait être synonyme d'engagement, écrit noir sur blanc. Quatre bénéficiaires sur cinq affirment que leur vision du contrat d'insertion n'a eu aucune influence sur leur participation au stage pratique.

En résumé, je répondrai donc à cette question que les bénéficiaires de la nouvelle LIAS, soumis au contrat d'insertion sociale, perçoivent leur participation au stage pratique de façon positive et favorable à leur réinsertion sur le marché premier de l'emploi.

7. Conclusions

7.1 Rappel de la démarche

La démarche s'est ouverte avec l'élaboration du cadre théorique. Je me suis intéressée aux concepts d'insertion, d'aide sociale et d'aide au conditionnel illustrée par l'instauration de la nouvelle LIAS en janvier 2012. Les lectures effectuées m'ont permis d'approfondir et de compléter les connaissances déjà acquises par le biais de ma première période de formation pratique HES au sein d'un centre médico-social. De plus, cela m'a aidé dans le choix et la formulation de mes hypothèses de recherche.

Une fois les hypothèses de recherche déterminées, je me suis attelée à l'élaboration de ma grille d'entretien. J'ai choisi les questions en m'appuyant sur les trois hypothèses émises. Ceci est visible dans ma grille d'entretien. Un tableau me permettant de récolter quelques données factuelles des interrogés y figure également. Les premières questions sont larges. Cela m'a permis d'engager plus facilement la discussion avec le bénéficiaire. Certaines données récoltées grâce à ces questions ouvertes, répondaient parfois à d'autres interrogations par dessus lesquelles j'étais libre de passer par la suite. La dernière question de mon canevas, portant sur ce que changerait l'interviewé à l'aide d'une baguette magique a été intégrée afin d'entendre leurs attentes éventuelles et de pouvoir peut-être imaginer de nouvelles pistes d'action, portant sur les pratiques du professionnel, adéquates à celles-ci.

Parallèlement à cette grille, j'ai réalisé un document garantissant la protection des données. Avant chaque entretien, le bénéficiaire et moi-même signions deux exemplaires pour que chacun puisse en conserver un. Comme relevé dans ma méthodologie, j'ai trouvé que cela avait été utile pour poser un cadre sécurisant et professionnel.

Il a été fort compliqué d'entrer en contact avec les bénéficiaires de l'aide sociale. Les coordonnées de ceux que j'ai rencontrés m'ont été transmises par leurs assistants sociaux. J'avais également donné mes coordonnées à deux centres médico-sociaux. Je souhaitais qu'ils introduisent ma démarche aux bénéficiaires qu'ils accompagnaient et qui avaient le profil souhaité, et qu'ils leur transmettent mon numéro afin qu'ils puissent m'appeler s'ils étaient d'accord de me rencontrer. Cela n'a pas fonctionné. Au final, j'ai été mise en lien avec quatre des interrogés par le biais d'entreprises sociales, et avec un seul par l'intermédiaire d'un centre médico-social. J'ai répertorié toutes les démarches effectuées dans le but d'obtenir des entretiens. Le total s'élève à 42 démarches formelles sur une période de 7 mois environ, ce qui représente une moyenne de 6 actions par mois. D'autres démarches informelles ainsi que celles étant ultérieures au mois de novembre 2013 n'ont pas été répertoriées en raison d'un changement d'agenda. Ces démarches, comme je les appelle, comprennent des e-mails, des téléphones et des rencontres. Les entretiens ne sont pas compris dans ces chiffres. Cette difficulté à organiser des entretiens se retrouve dans le faible échantillon interrogé.

Une fois la retranscription effectuée, j'ai pu commencer à analyser les données. J'ai repris ma grille d'entretien, organisée par hypothèses. Parmi ces hypothèses se retrouvaient différents thèmes importants, comme la notion de responsabilisation ou de contre-prestation par exemple. Je les ai relevés et analysés indépendamment les uns des autres. Certaines questions précises, importantes pour répondre à ma question de recherche, ont été analysées tel quel, sans être synthétisée par un mot clé. Pour analyser, j'ai pris un thème (ou question) après l'autre. Je prenais entretien après entretien et sélectionnais les questions relatives au thème que j'étais en train d'analyser grâce à des couleurs. Une fois le thème analysé, je traçais les questions dont je n'avais plus besoin.

Mon analyse m'a finalement permis de répondre à ma question de recherche aussi objectivement que possible.

7.2 Limites du travail de recherche

La première limite de ce travail de recherche reste, de mon point de vue, le faible échantillon interrogé. Je fais aussi l'hypothèse, en me basant notamment sur ma formation pratique en CMS, que certains stages pratiques se déroulent avec moins de motivation et d'implication, jusqu'à parfois être interrompus par le bénéficiaire avant la fin prévue dans le contrat. J'émetts également l'hypothèse que les bénéficiaires pour qui le stage se passe bien sont d'avantage ouverts à être interrogés que les usagers résistants.

Durant certains entretiens, j'ai dû insister sur la notion de confidentialité. Certains bénéficiaires m'ont dit que je pouvais transmettre certaines données à des assistants sociaux de l'entreprise sociale avec qui ils avaient collaboré. A plusieurs reprises, j'ai donc été amenée à revenir sur le fait que la protection des données serait respectée, même envers les assistants sociaux qui nous avaient mis en lien. J'espère que cela aura pu permettre que ces bénéficiaires se sentent plus libres de livrer leurs ressentis, toutefois je me demande si le souhait de vouloir faire passer un message très positif aux assistantes sociales n'a peut-être pas quelque peu biaisé les réponses données.

Finalement, d'un point de vue personnel, j'ai le sentiment que ma grille d'entretien était trop conséquente. Beaucoup de notions très différentes ont été abordées et cela me donne l'impression de ne pas avoir pu suffisamment les approfondir, principalement au niveau des émotions et des ressentis des interrogés. J'aurais souhaité creuser sur ces aspects. D'une part je pense que c'est la longueur de mon canevas d'entretien qui ne me l'a point permis, d'une autre part me serais-je peut-être sentie trop intrusive étant donné qu'il s'agissait d'une première et unique rencontre ?

7.3 Evaluation des objectifs

Les objectifs visés à travers ce travail de recherche étaient, pour le rappeler, les suivants :

1. Comprendre, du point de vue du bénéficiaire, comment la mesure à laquelle il est soumis a été choisie.
2. M'intéresser à la façon dont il perçoit le principe (objectifs visés, insertion, contre-prestation) de ces mesures d'insertion.
3. M'intéresser à l'implication du bénéficiaire dans sa mesure.
4. Identifier ce qu'il en retire de positif et de négatif.
5. L'interroger sur ses souhaits. Qu'aurait-il choisi d'autre s'il n'est pas satisfait ?
6. Identifier, imaginer des pistes d'intervention

Objectif 1

Pour tous les bénéficiaires interrogés, le stage pratique a été proposé par une personne extérieure. Pour quatre bénéficiaires sur cinq, la proposition a été effectuée par leurs assistants sociaux. Pour un bénéficiaire, cela a été amené par l'entreprise sociale directement. Malgré le fait que l'idée, l'initiative ne vienne pas du bénéficiaire lui-même, il n'y a pas eu de résistances et tous ont volontiers accepté de participer à la mesure. Les assistants sociaux ont introduit le stage ainsi que l'entreprise sociale où celui-ci se déroulerait. Dans la majorité des cas, la proposition s'est appuyée sur le fait que le stage permettrait au bénéficiaire d'acquérir une nouvelle expérience professionnelle. Ces éléments me permettent donc de répondre à ce premier objectif.

Objectif 2

Ce deuxième objectif est atteint. J'ai pu interroger les usagers sur leur vision du contrat d'objectif et de la mesure sociale. Le principe du contrat d'objectifs et de la mesure comme moyen d'insertion et de contre-prestation est, d'une manière générale, perçu de façon positive par les bénéficiaires de l'aide sociale.

Comme on a pu le constater dans l'analyse, le contrat d'objectifs reflète plus d'avantages que d'inconvénients pour les bénéficiaires. Quatre d'entre eux pensent que celui-ci sert à se réinsérer dans le marché de l'emploi et également dans la société. Pour deux bénéficiaires, être soumis au contrat permet d'éviter de rester à la maison, d'être inactif.

Le stage représente d'une part pour eux une opportunité de concrétiser le retour sur le premier marché du travail, et de ce fait, d'acquérir une expérience, de retrouver un rythme ainsi qu'un réseau social et professionnel.

D'une autre part, concernant cette fois la notion de contre-prestation, elle est vue comme un échange ; une façon pour eux d'effectuer quelque chose en contre partie à l'aide qui leur est octroyée.

Objectif 3

Je me suis intéressée à l'implication des bénéficiaires dans leur mesure ainsi qu'aux raisons de cette implication. La motivation n'est, comme j'ai pu le constater, pas uniquement due au fait qu'un engagement soit à la clé. Ci-dessous je souhaite rappeler les facteurs de motivation et d'implication relevés par les bénéficiaires :

- Acquérir des connaissances, apprendre de nouvelles choses, se faire une nouvelle expérience
- Retrouver un milieu et un réseau social
- Réintégrer le contexte professionnel, retrouver un rythme
- Toucher un supplément financier
- Apprendre le français

C'est objectif peut, de ce fait, être considéré comme rempli.

Objectif 4

J'ai également pu répondre à cet objectif. D'une manière générale, les bénéficiaires soulèvent presque exclusivement des points positifs dans leur participation au stage pratique. Les facteurs de motivations figurant dans l'objectif précédent font également office de points positifs que les bénéficiaires retirent de leur expérience. Le point négatif du stage pratique perçu par un bénéficiaire était, je le rappelle, que l'aide pécuniaire supplémentaire attribuée pour le stage était dérisoire.

Un seul bénéficiaire changerait quelque chose concernant le stage pratique. Il s'agirait de développer un réseau plus solide entre les entreprises. Plus précisément, il faudrait que des personnes, au fait des places disponibles sur le premier marché de l'emploi, se rendent dans les entreprises sociales afin d'accompagner les stagiaires vers ces places en question. Cela concrétiserait la réinsertion. Je reviendrai sur cette idée dans le paragraphe sur les perspectives d'intervention.

Objectif 5

Je considère cet objectif comme étant partiellement atteint. En effet, en raison de l'importante satisfaction des bénéficiaires de leur stage, je ne les ai pas interrogés sur ce qu'ils auraient souhaité. Cependant je pense que l'occasion d'exprimer leurs souhaits éventuels leur a été donnée dans le cadre de la question sur la baguette magique.

Objectif 6

Les échanges que j'ai eus avec les usagers me donnent certaines pistes professionnelles, en tant que future assistante sociale. Ces pistes seront abordées et explorées dans le chapitre suivant portant sur les perspectives d'intervention. Ce chapitre me permet de réaliser ce dernier objectif.

7.4 Perspectives d'intervention

A l'issu de ce travail de recherche, et plus particulièrement des rencontres avec les bénéficiaires de l'aide sociale, je souhaite revenir sur deux éléments que je juge importants quant à d'éventuelles perspectives d'intervention dans la pratique professionnelle.

Je pense tout d'abord à mon premier entretien. Le bénéficiaire A avait souligné le fait que les objectifs ne soient pas suffisamment ciblés, centrés sur la personne. Il me paraît important d'illustrer cette opinion avec l'extrait suivant :

Bénéficiaire A :

« ...l'AS était très à cheval là-dessus : « Vous allez à votre rendez-vous à la LVT⁷¹, est-ce que vous avez pris contact ? » plus que les objectifs « est-ce que ça va la boulot ? ». Je trouve que c'est moins ciblé quoi ».

Le même bénéficiaire dit également (en parlant des objectifs qu'il estime parfois mal déterminés) :

« Je trouve que le travail des AS c'est de cerner ça et de moins en moins elles le font parce qu'elles doivent faire trop de paperasse. Elles oublient un peu le rapport avec la personne ».

On peut également constater que l'interrogé effectue un lien entre l'inadéquation des objectifs du contrat d'insertion sociale et la charge importante de travail des assistants sociaux des centre médico-sociaux. Cela est en effet une réalité que j'ai pu observer durant ma première période de formation pratique.

Les contrats d'insertion sociale doivent être évalués et recréés au plus tard dans les 6 mois qui suivent la parution du premier contrat. Je fais l'hypothèse qu'en raison de la charge de travail administratif au sein d'un CMS, les assistants sociaux ne disposent pas de suffisamment de temps pour effectuer un nouveau contrat d'insertion avant ce délai, même si la situation de l'utilisateur a changé entre temps et que de nouveaux objectifs pourraient être posés. Toutefois d'après moi, cela demeure purement administratif et de l'ordre du travail prescrit. Au niveau du travail réel, l'assistant social accompagne la personne là où elle se trouve et adapte le suivi, en réalisant les objectifs demandés par la loi d'application valaisanne à un certain moment donné. Le bénéficiaire A semble cependant ne pas avoir vécu cela de cette manière.

Cela m'amène maintenant à faire un lien avec l'écoute active, qui demeure une des compétences primordiales du travailleur social. Un élément relevé par le bénéficiaire C, en parlant du contrat d'insertion sociale, a retenue mon attention :

⁷¹ Ligue Valaisanne contre la Toxicomanie, aujourd'hui Addiction Valais

*« ... je l'ai fait dans deux villes différentes. A *** ils sont plus à l'écoute de ce que la personne recherche professionnellement. A***, pas. Le premier truc qu'ils trouvent, ils vous envoient même si ça n'a rien à voir avec ce que vous connaissez. Ici ils sont à l'écoute des attentes de la personne qui demande le social. ».*

J'en reviens à nouveau à l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Les assistants sociaux sont tenus d'activer toute personne ne pouvant remplir une demande extraordinaire d'exemption. Cependant, d'un point de vue purement personnel, je pense qu'avec l'écoute des attentes de l'utilisateur et la mise en place d'un projet aussi adéquat et adapté que possible, le risque que ce dernier mette la mesure en échec diminue. Parallèlement, les chances qu'il s'implique et de ce fait s'offre de meilleures chances de se réinsérer augmentent. Cette idée s'inscrit dans le grand principe du care management⁷², prônant la durabilité.

La deuxième perspective d'intervention professionnelle à laquelle je pense, provient de mon dernier entretien. Il n'est pas cette fois-ci question d'être réflexif à propos de la pratique actuelle mais plutôt d'être novateur en approfondissant ce qui existe déjà. Pour introduire cela, je reprends donc un extrait de mon entretien avec le bénéficiaire E :

« Je chercherais quelqu'un de professionnel pour créer ce pont de réseau. (...) Il manque quelqu'un qui fasse tampon entre l'entreprise sociale et le marché du travail. Qu'il dise : « tiens, on a quelqu'un qui sort du lot en stage pratique, on vous le présente, est-ce que vous avez besoin... » ».

Les entreprises sociales où la plupart des bénéficiaires que j'ai interrogés ont effectué leur stage, sont des entreprises recevant des mandats sur le premier marché du travail. La petite entreprise (LPE) par exemple, dépend de l'économie. Elle se finance de façon majoritaire par les travaux qu'elle accomplit. De plus, presque tous les usagers ont relevé le fait que leurs patrons dans les entreprises sociales disposaient d'un réseau professionnel important, ce qui pouvait jouer un rôle favorable au niveau d'un engagement éventuel par une entreprise de ce réseau.

Lorsque je lui demande ce qui lui fait penser qu'il y a beaucoup de chances que le stage débouche sur un emploi, le bénéficiaire A répond :

*« Parce que j'ai un patron qui s'implique beaucoup et qui connaît beaucoup de gens. Moi je veux faire un stage de couvreur, pour peut-être déboucher là-dessus, comme on fait beaucoup de toiture avec ***, moi je suis sûre que si ça se trouve, comme j'en ai beaucoup parlé à ***, il y a des débouchées plus que certaines. En tout cas je suis confiant ».*

^{72 72} Délèz Marie-Luce -Module G6 2013- Case Management-orientation AS- non publié

Je considère ce lien entre patron d'entreprise sociale et employeurs du marché premier comme essentiel. Mais lorsque je réfléchis à l'idée du bénéficiaire E, j'ai l'impression que cela va encore plus loin. Personnellement je perçois la « personne tampon », comme il la nomme, comme quelqu'un qui aurait une vue d'ensemble constante sur les places disponibles sur le marché du travail et qui collaborerait avec les entreprises sociales. Cette personne serait qualifiée dans la problématique de la réinsertion. Elle serait connue par les employeurs locaux, elle pourrait même se rendre avec eux dans les entreprises sociales afin qu'ils puissent observer les compétences des stagiaires. Cette personne tampon serait au fait des mesures sociales de l'aide sociale et pourrait utiliser des outils comme l'allocation d'initiation au travail ou le financement des charges patronales, ce qui pourrait encourager les engagements. Parallèlement, cela diminuerait quelque peu la charge de travail des assistants sociaux des CMS.

Je fais également un lien avec un échange que j'ai eu dernièrement avec une assistante sociale. La réinsertion est une problématique qu'ils doivent activement traiter, plus encore depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur l'Intégration et l'Aide sociale en janvier 2012. L'assistante sociale mettait en avant le fait qu'ils ne disposaient généralement d'aucune formation post-grade en matière d'insertion. Ceci est aussi un élément qui m'amène à imaginer que la personne tampon disposerait d'une qualification de ce type. En disant cela, je pense notamment au Programme Romand HES-SO de Formation à l'Insertion Professionnelle (PROFIP)⁷³. Ce programme est composé de trois CAS :

- CAS spécialiste en insertion professionnelle
- CAS job coaching et placement actif
- CAS conception et direction des programmes d'insertion⁷⁴

En dehors de la personne tampon, cette formation demeure d'un point de vue personnel pertinente pour tout assistant social travaillant au sein d'un CMS, car la question de réinsertion est devenue obligatoire, plus encore avec l'entrée en vigueur de la nouvelle LIAS. Cependant cela ouvre d'autres questions, comme celle de la source de financement par exemple, car une formation post-grade représente un investissement important.

⁷³ HES-SO – Domaine travail social, domaine économie et services- Certificates of advanced studies HES-SO Programme Romand HES-SO de Formation à l'Insertion Professionnelle (PROFIP)- brochure édition 2014-2015.

⁷⁴ HES-SO – Domaine travail social, domaine économie et services- Certificates of advanced studies HES-SO Programme Romand HES-SO de Formation à l'Insertion Professionnelle (PROFIP)- brochure édition 2014-2015.

7.5 Nouveaux questionnements

Les hypothèses de recherches n'ont pas été validées par les entretiens effectués. Lorsque je les ai formulées, je croyais fortement que la plupart des bénéficiaires de l'aide sociale étaient lésés par ce que peut suggérer une mesure sociale, à savoir notamment les notions de contre-prestation, de responsabilisation ou de contrôle pouvant être vues principalement à travers le contrat d'insertion sociale, que celui-ci prévoie ou non une mesure sociale.

Je pensais également que leur vision du stage pratique ne serait pas aussi positive qu'elle l'est en réalité. Cette croyance était due au fait que bon nombre de bénéficiaires, notamment ceux qui ont bénéficié de l'assurance chômage et donc parallèlement ont dû effectuer des recherches d'emplois hebdomadaires, ont été confrontés à des refus répétés. Je faisais l'hypothèse que cela puisse avoir des conséquences quant à leur vision du marché de l'emploi, qui serait plutôt fermé. Pour illustrer cela, je me réfère à nouveau l'article de Diane Gilliard, qui relève que ce ne sont pas les mesures d'insertion, aussi complètes qu'elles soient, qui créent des emplois.⁷⁵ Grâce à ces entretiens je réalise que cela n'est pas le cas, du moins pas pour les bénéficiaires interrogés.

Ce paradoxe entre ma vision initiale et les résultats de ma recherche ouvrent de nouvelles interrogations. Je me questionne, comme soulevé précédemment, à nouveau sur la quantité de l'échantillon interrogé. Je me demande aussi, si les résultats auraient été différents, si les bénéficiaires interrogés avaient effectué leur stage pratique sur le second marché du travail. Je fais l'hypothèse que sans mandat sur le premier marché, sans contact avec ce dernier et sans perspective d'engagement, les résultats de cette recherche auraient pu être différents.

Pour conclure, je me questionne énormément sur l'avenir de la pratique de l'assistant social en CMS. Bien que j'ai choisi de me centrer sur les bénéficiaires dans cette recherche, je pense que les conditions de travail, notamment la charge administrative découlant de la nouvelle LIAS, est susceptible de mettre en danger l'accompagnement de l'utilisateur. Par cela j'entends que ses attentes soient devancées par la nécessité de la contre-prestation imposée. D'un point de vue purement personnel, cela va à l'encontre du travail social ainsi que du care management que pourrait représenter l'insertion à long terme, si le projet répond aux attentes de l'utilisateur. Par ce paragraphe il n'est point de ma volonté de juger l'assistant social en CMS. Je souhaite seulement donner mon opinion quant à ma future profession et aux craintes qu'elle soulève à mes yeux.

⁷⁵Chapitre 2.1- L'insertion en terme de politique sociale/ Gilliard Diane- *La contre-prestation gagne du terrain*- Repère social n°61- octobre 2004

8. Bibliographie

Caritas Suisse, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*– Christin Kehrli, Carlo Knöpfel- Edition Caritas, Lucerne- 2007

Castra Denis, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Le travail humain- Collection dirigée par J-M Hoc (directeur de recherche au CNRS), Presses Universitaires de France, Paris 2003

Gnaegi Philippe, *La pratique du droit-Histoire et structure des assurances sociales en Suisse avec une introduction à l'aide sociale*, 3ème édition, revue et argumentée, Schulthess Editions Romandes, Genève-Zurich-Bâle 2012

8.1 Articles

Artias, *Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir*- Etat des lieux des connaissances- Eric Zellweger, Jérôme Mabillard et Séverine Schusselé Fillietaz- Rapport final- Genève- 9 mai 2011

Badan Philippe, Bonvin Jean-Michel et Moachon Eric- *Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi*- Revue Suisse de sociologie, Vol.30- 2004, n°3

Cassiers Isabelle et Reman Pierre, *Ambivalences de l'Etat-Providence- A l'horizon d'un Etat social actif*, Cairn info, informations sociales – Protection sociale et emploi- les fondements d'un droit à la protection des travailleurs

Duvoux Nicolas- *L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion*- CNAF, informations sociales n°169- CAIRN info, 2012

Gilliard Diane- *La contre-prestation gagne du terrain*- Repère social n°61- octobre 2004

Sauter Regine-Impuls-*La recette de Winterthur pour stopper l'augmentation du nombre de cas*- zeso 2/2008

SKOS CSIAS COAS- Conférence suisse des institutions d'action sociale- *Les normes de la CSIAS en un coup d'œil- Questions et réponses*- Document de base de la CSIAS- Bern, janvier 2013

8.2 Sites internet

http://www.artias.ch/index.php?option=com_frontpage&Itemid=138

http://www.vs.ch/.../2012/.../2012.03_INT_2.212_Loi%20sur%20l'int%C3%A9gration... - INTERPELLATION URGENTE des députés Damien Roch (suppl.), PLR, et Philippe Nantermod (suppl.), PLR, concernant: qu'en est-il de l'application de la LIAS révisée? (13.03.2012) 2.212

8.3 Modules HES-SO

Délèz Marie-Luce- Module G6 2013- *Case Managment*, orientation AS

Gay Des Combes Benoît- Module OASIS insertion 2013- Sierre, 31 octobre 2013

Pinho Jorge- Module D2 2012- Etat Providence (article relatif)

Russi Umberto- Module G6 2013- orientation AS

8.5 Lois et règlements

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

RELIAS- Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale

8.6 Brochure

HES-SO – Domaine travail social, domaine économie et services- Certificates of advanced studies HES-SO Programme Romand HES-SO de Formation à l'Insertion Professionnelle (PROFIP)- brochure édition 2014-2015.

8.7 Image

Image de page de garde prise sur

http://www.jmbconsultant.fr/formation_conclure_une_vente_face_a_face.html

9. Annexes

Annexe 1 : Grille d'entretien

Annexe 2 : Contrat de confidentialité

Annexe 3 : Extrait de retranscription d'entretien analysé

Annexe 4 : Contrat d'Insertion Sociale

Introduction :

Etudiante en Travail Social à la HES.SO, je suis amenée à effectuer dans le cadre de ma formation un travail de recherche. J'ai choisi de m'intéresser au Contrat d'Insertion Sociale ; plus précisément je cherche à comprendre ce que pensent les bénéficiaires du Contrat d'Insertion Sociale de l'Aide et de leur participation à un Stage Pratique.

Mon objectif n'est pas de juger vos réponses mais d'entendre vos points de vue et vos impressions sur le sujet. De ce fait, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Vous disposez d'une liberté totale dans vos réponses et vous avez également le droit de ne pas répondre à certaines questions.

Je vous rappelle également que toute information obtenue durant cet entretien restera confidentielle et ne sera utilisée à d'autre fin que mon travail de recherche. Il en est de même pour l'enregistrement audio qui est uniquement un moyen de récolter la totalité de vos réponses et de rester le plus précise possible lors de la retranscription. Dès la retranscription effectuée, toutes les données seront détruites.

Finalement, je pourrai, si vous le souhaitez, vous transmettre un exemplaire de mon travail une fois celui-ci terminé.

Est-ce que tout est clair pour vous et que nous pouvons débiter l'entretien ?

Grille d'entretien :

« Comment les bénéficiaires de la nouvelle LIAS, soumis au CIS, perçoivent-ils le participation au Stage Pratique ? »	Savez-vous ce qu'est un Contrat d'Insertion Sociale ? A quoi est-ce qu'il sert ? Quels sont les avantages que vous y voyez ? Et les inconvénients ?
	Comment percevez-vous votre participation au Stage Pratique ? Comment décririez-vous le Stage Pratique ? A quoi sert-il selon vous ? Quels sont ses avantages ? Et ses inconvénients ?

H1 Le contrat d'insertion peut être perçu de façon négative par les bénéficiaires de l'aide sociale et compromettre le bon déroulement du Stage Pratique.	- Racontez-moi votre demande d'aide sociale...	
	- Et lorsque votre Assistant Social vous a introduit le Contrat d'Insertion, cela s'est passé comment ?	
	- Quels sentiments le CIS a-t-il provoqué chez vous ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Qu'avez-vous pensé/ressenti exactement ? (Incompréhension ? Malaise ? Tristesse ? Colère ? Frustration ?) ○ Rien, vous avez trouvé cela normal ? ○ J'ai pu lire à plusieurs reprises, que le Contrat d'Insertion pouvait provoquer un sentiment de contrôle, est-ce que c'était le cas pour vous ? Pouvez-vous expliquer, illustrer ? 	
	- Ce dernier reflète-t-il pour vous un moyen de contre-prestation, soit un devoir, une obligation, en échange de l'aide sociale ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si non, pourquoi ? ○ Si oui, comment le percevez-vous ? 	
	- Avez-vous ressenti la même chose, les mêmes émotions, sentiments, lors de l'instauration du CIS que lors de votre demande d'aide sociale ?	
	- Selon vous, quels sont les buts visés par le CIS ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Insertion, intégration, autres ? ○ J'ai pu lire dans mes recherches que certains programmes d'insertion étaient mis en place pour responsabiliser les bénéficiaires (même principe que CIS et SP). Qu'en pensez-vous ? ○ Voyez-vous un lien entre cette notion et le CIS ? Pouvez-vous expliquer, illustrer ? 	
	- Selon vous, est-ce que les bénéficiaires se responsabiliseraient sans ces dispositifs ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pourquoi pensez-vous que oui/non ? ○ Qu'est ce que cela engendre chez vous d'un point de vue émotionnel ? (Colère ? frustration ? Aberration ? Déception ? Rien, vous adhérez ?...). 	

H1	- Comment décririez-vous votre participation au Stage Pratique ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que d'une manière générale cela se passe bien/mal ? (peu d'absences, motivation, implication etc.) ○ Pourquoi cela se passe bien/moins bien ? 	
	- Le Contrat d'Insertion, la vision que vous avez de ce dernier, ont-ils influencé votre manière de participer au Stage Pratique ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pourquoi oui/non ? ○ Et de quelle manière cela vous a-t-il influencé ? 	
	- Selon vous, dans quelle mesure certains ressentis négatifs ont influencé votre participation au Stage ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Lesquels par exemple ? ○ Le sentiment de contrôle ou l'impression qu'on ne vous croit pas capable de vous responsabiliser ? autres ? 	

H2 Demander à un usager de participer à un Stage Pratique lui donne l'impression qu'il n'arrive pas à trouver lui-même des solutions pour réintégrer le marché de l'emploi.	- Comment s'est mis en place votre Stage Pratique ?	
	- Dans quelle mesure, comment avez-vous été impliqué dans sa mise en place ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Avez-vous eu votre mot à dire dans cette instauration ? ○ Si oui, de quelle manière ? ○ Comment vous êtes vous senti par le fait d'être considéré ? (sentiment de valorisation, reconnaissance ?). ○ Si non, pourquoi ? ○ Comment vous êtes vous senti de ne pas être suffisamment impliqué ? (Sentiment exclusion ?). ○ Est-ce que cela vous donne l'impression que vous n'êtes pas capable de trouver des solutions par vous-même ? ○ Si oui qu'est ce que cela provoque chez vous ? 	
	- Votre participation au Stage aurait-elle été différente si sa mise en place l'avait été ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si oui/non, pourquoi ? ○ Pensez-vous que le fait de ne pas avoir été pris en compte dans la mise en place du SP influence votre implication au Stage ? 	

H2	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles démarches parallèles au Stage pour retrouver un emploi ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si pas d'autre démarche, pourquoi ? ○ Pensez-vous que le SP est suffisant ? ○ Le SP vous donne l'impression que vous n'y arrivez pas par vous-même ? 	
-----------	--	--

H3 Les parcours de vie des bénéficiaires (ex. bénéficiaire de l'assurance-chômage en premier lieu puis de l'aide sociale) les confortent dans l'idée que le Stage Pratique n'aboutira pas car le marché de l'emploi reste fermé. Cette idée précarise leur investissement dans le Stage.	<ul style="list-style-type: none"> - Que faisiez-vous avant d'arriver à l'Aide Sociale ? (Bref résumé de votre parcours). 	
	<ul style="list-style-type: none"> - En tant que bénéficiaire de l'Aide Sociale, vous êtes inscrits à l'ORP en tant que demandeur d'emploi. Comment se passent, et comment vivez-vous ces recherches d'emploi ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Pensez-vous qu'elles peuvent déboucher sur un engagement ? ○ Si oui/non pourquoi et qu'est-ce qui vous fait penser cela ? (marché du travail, refus répétés... ?). 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Selon vous, quelles sont les chances que le SP débouche sur un emploi ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Qu'est ce qui vous le fait penser ? ○ Stage plus ou moins qualifiant, reconnu, stigmatisé, étiqueté « aide sociale », autres ? ○ (Aucune) Influence sur la création d'emplois ? ○ Marché du travail plus ou moins fermé/ouvert ? ○ Manque d'espoir lié à des refus répétés dans le cadre des recherches de l'ORP ? ○ Autres ? 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Dans quelle mesure votre implication, participation au SP est-elle influencée par les chances qu'il aboutisse ou non à un emploi ? Pensez-vous que cette idée là peut avoir un impact sur votre participation au Stage ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Beaucoup de chances-> grande implication (ça vaut la peine !) ? ○ Peu de chances -> faible implication (à quoi bon !) ? 	

H3	- A part les chances de retrouver un emploi, quels autres facteurs peuvent influencer votre implication dans le Stage ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Apprendre des choses, développer des compétences ? ○ Occupation, sortir de l'isolement ? ○ Se sentir utile ? ○ « Ne pas se fâcher avec l'AS, éviter les problèmes ? ○ Autres ? 	
Conclusion	- Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous (1chose), par rapport à : <ol style="list-style-type: none"> 1. La mise en place/ la pratique du CIS ? 2. Votre participation à un SP ? 	
	- Souhaitez-vous rajouter ou préciser certaines choses ?	

Données factuelles:

Date et durée de l'entretien	
Sexe	
Age	
Nationalité	
Formation	
Aide Sociale depuis...	
Secteur du Stage	
Durée du Stage	

Conclusion et remerciements :

Je vous remercie sincèrement d'avoir pris du temps pour répondre à mes questions. Je reste à votre entière disposition dans la mesure où vous souhaiteriez apporter des éléments supplémentaires. Vous avez mes coordonnées alors n'hésitez pas.

Comme je vous l'ai dit au début de cette entrevue, je peux vous transmettre une copie de mon travail de recherche lorsque je l'aurai terminé. Est-ce que cela vous intéresse ? Dans le cas où vous changerez d'avis, vous pouvez me contacter.

Contrat de confidentialité

Par la présente, la soussignée, Ninon Pont, étudiante à la Haute Ecole de Travail Social à Sierre, s'engage à respecter la Loi Fédérale sur la protection des données (section 3- Traitement de données personnelles par des personnes privées), *qui vise à protéger la personnalité et les droits fondamentaux des personnes qui font l'objet d'un traitement de données.*¹

Je garantis par ce document, la confidentialité de toute donnée, information, renseignement etc. dont j'aurai pris connaissance dans le cadre de cet entretien individuel de Travail de Bachelor.

Toute donnée sera utilisée de manière à ce que l'interrogé(e) ne soit pas reconnu(e).

L'enregistrement audio de l'entretien est destiné exclusivement à la retranscription des données obtenues. Une fois la retranscription effectuée de manière anonyme, l'enregistrement audio sera détruit.

Je m'engage finalement à respecter l'article 8 de la LPD portant sur le droit d'accès, et donc à transmettre un exemplaire de mon Travail de Bachelor à la personne interrogée en tout temps, si elle en formule la demande.

Date :

Signatures :

Ninon Pont (Etudiante HETS)

L'interrogé(e)

¹ LPD, section 1, Art.1

sentiment
de contrôle

dernière évaluation a été faite le 3 janvier. Le travail manuel, ce n'est pas pour moi. Moi j'avais un travail statique, j'étais chef d'équipe, c'est moi qui commandais les gens. Là on était sur des chantiers, on allait dans des chalets, construire de la charpente. Et moi je n'arrivais pas à suivre. Aussi pour la ferblanterie, c'est moi qui faisais tout. J'avais le plan et je faisais tout.

- **Et un sentiment de contre-prestation ? De se dire, moi on me donne ça donc on me demande ça ? Vous l'avez vu comme ça ou pas ?**

Si on t'aide, on va te demander aussi de faire un effort, de trouver un emploi.

- **Donc si je comprends bien, pour vous c'est quelque chose de légitime, de normal ?**

Pour moi c'est légitime. L'Etat et les institutions ont le droit de le faire. On ne va pas laisser les gens au bord de la rue. C'est la productivité qui règle la vie de la société. Quand tu n'es pas productif dans la société, la société marche dans un autre sens. La productivité appartient à tous. Peut-être que je parle trop ?

- **Non, pas du tout...**

... Moi je suis très content que Mme *** a dit que vous me contactiez. On ne va pas laisser les gens dans la débâcle.

- **Donc, si je comprends bien, la contre-prestation est normale ?**

Oui c'est normal, ils ne vont pas t'aider jusqu'à ta mort. Le marché du travail n'est pas comme à l'époque, quand je suis venu ici, à l'époque le marché du travail était expansif. Maintenant il s'est un peu rétréci, pour trouver du boulot c'est difficile, donc ce sont les entreprises sociales qui nous aident à nous réinsérer. Avec l'entreprise sociale, j'ai appris d'autres métiers. Si je suis entre le marteau et l'enclume ? Non pas du tout. C'est la réalité de la société. On vous aide mais il faut se réinsérer.

- **Pour vous, si je comprends bien et vous me dites si je me trompe, le but visé par le contrat d'insertion est la réinsertion c'est bien ça ?**

Oui.

- **Moi j'ai pu lire dans plusieurs documents, que ces mesures dans es entreprises sociales, étaient une façon de responsabiliser les gens. Vous pensez cela aussi ou bien ce n'est pas le cas ?**

Oui ça responsabilise les gens. Parce que moi j'ai vécu ça avec des collègues que j'avais, des fois ils s'en foutaient. Moi je leur disais « *mais écoute, on est là pour faire ça !* ».

- **Donc vous, vous avez pu remarquer qu'il y avait des gens qui étaient moins motivés, et que cela a servi à les responsabiliser ?**

H.1
contre-prestation

But
CIS

H.1
Responsabilisation

Responsabilisation

Justement, ça ça responsabilise. Moi j'étais déjà responsable, j'étais chef d'équipe.

- **Mais vous pensez que pour ceux qui le sont moins, ça peut les responsabiliser ?**

Oui oui. Il y a des gens qui sont moins motivés et irresponsables. Je ne sais pas si c'est à cause de la société actuelle dans laquelle nous vivons. Les gens s'en écartent, peut-être qu'ils sont au bout du rouleau. Ce n'est pas pour me mettre à la pointe mais j'ai vu certains de mes collègues qui s'en foutaient. Mais il y a des gens motivés. Disons 90% sont motivés. Le 10%, peut-être pour des questions familiales, des questions de l'environnement... ça ça responsabilise.

Là je fous rien donc je suis impatient de commencer à la bibliothèque. Il y a aussi une responsabilité envers la société.

- **Par rapport au stage maintenant, si l'on quitte un peu ce contrat d'insertion, comment est-ce que vous décririez votre participation ? Est-ce que cela se passait plutôt bien, vous étiez motivé, plutôt présent ?...**

... Donc j'étais tout le temps présent. J'étais très motivé. Mes absences étaient dues au fait que j'avais des rdv chez le médecin. J'ai des problèmes de genoux. Mais j'avais la motivation totale. Le car venait me chercher à 7h15 et tous les jours j'étais présent. J'adore le boulot, j'adore être actif dans la société.

- **Donc cela se passait bien d'une manière générale ?**

Oui, ça se passait très bien. Sauf que j'ai eu des problèmes de mobilité. Mes collègues ont compris, au début ils ne comprenaient pas. Après je leur ai expliqué. Ils m'ont dit que j'étais très bien. Je leur ai expliqué pour mes genoux et tout de suite on s'estentraîdés. On est vraiment solidaires.

Mais cela me dérangeait aussi ; pourquoi les autres le font et moi je n'arrive pas ? On est tous ensemble, mais intérieurement ça me touchait beaucoup et je me sentais un peu à l'écart du groupe. Mais dans les entreprises sociales il y a vraiment la solidarité. Dommage que maintenant je ne sois plus là. On verra avec la bibliothèque comment ça va se passer.

Le grand chef de *** (entreprise sociale) est un homme qui comprend. Manuellement je n'étais pas trop fort mais j'avais d'autres compétences dans d'autres domaines. Souvent au bureau, j'étais seul et je faisais les plans, les devis. Le chef avec l'assistante sociale m'ont dit que j'avais 20% de rendement. Je comprends, car on venait m'aider. Mais j'ai beaucoup appris dans ces entreprises sociales. La peinture, comment colorer, mélanger... C'est d'une grande diversité professionnelle.

- **Votre vision du CIS étant plutôt positive, elle n'a pas eu d'influence négative sur votre participation au stage ?**

4.7
Participation
au Stage Pratique

Commune
Numéro réf. cantonal

Contrat d'insertion

Identification et période de validité du contrat d'insertion

Nom du bénéficiaire
Centre médico-social de

N° NSS
Nom de l'AS responsable

Numéro de contrat
Date de début de contrat

Date de fin de contrat

Objectifs du contrat d'insertion

Intitulé de l'objectif	Champ d'intervention			
Description				
Action(s) attendue(s) du bénéficiaire	Partenaire	Type mesure et dates	Délai	Evaluation
Commentaires et justifications :				
Evaluation de l'objectif <input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Pas atteint				Remarques

Intitulé de l'objectif	Champ d'intervention			
Description				
Action(s) attendue(s) du bénéficiaire	Partenaire	Type mesure et dates	Délai	Evaluation
Commentaires et justifications :				
Evaluation de l'objectif <input type="checkbox"/> Atteint <input type="checkbox"/> Pas atteint				Remarques

Ainsi fait le :