



Synthèse de l'enquête qualitative sur « Le sens du travail »

réalisée auprès de travailleurs d'ESAT, de chômeurs de longue durée, de personnes en situation de précarité en chantiers d'insertion et CHRS, et des bénévoles et professionnels qui les accompagnent

Introduction :

L'enquête sur le sens du travail a été réalisée par trois associations : la Croix-Rouge française, l'association ANDICAT (Association Nationale des directeurs de CAT) et SNC (Solidarités Nouvelles face au chômage).

Cette enquête est née de la conviction que les personnes vulnérables peuvent et doivent être entendues sur les dispositifs d'insertion et d'accompagnement qui les concernent pour que ces solutions soient à la fois pérennes et respectueuses des personnes qu'elles prétendent servir.

L'enquête a été réalisée au sein de 8 Etablissements et services d'aide par le travail (ESAT), 4 « groupes de solidarité » de bénévoles SNC accompagnant des chômeurs, 3 chantiers d'insertion et 5 Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), entre Juillet 2011 et Mars 2012. En tout, 82 personnes vulnérables ont été rencontrées en entretiens individuels, près de 50 bénévoles, une centaine de professionnels du travail social.

1 - Les ravages de l'inactivité subie

Toutes les personnes interrogées décrivent l'expérience de la perte d'emploi ou de l'absence d'activité avec des constats convergents : la très grande épreuve que cela impose pour maintenir une vie quotidienne ordinaire, le glissement rapide vers une vie sans rythme ni repères, la difficulté de continuer à vivre avec les autres sans pouvoir se rattacher à un récit ordinaire de soi incluant le travail. Des propos recueillis, il ressort que le chômage, l'inactivité subie, ne sont pas des moments de vie ordinaires, mais des épreuves existentielles considérables, à envisager et à traiter comme telles.

1-1 – *La perte de repères.* Les témoignages les plus récurrents concernant les effets de l'inactivité subie, du chômage, portent sur la perte de repères et de confiance en soi.

1-2 – *La déstructuration du temps.* Perte de repères et de confiance en soi vont également de pair avec des journées sans rythme ni organisation structurée, ce qui sera évoqué tout aussi bien par les personnes au chômage que les travailleurs en chantier d'insertion ou les personnes en situation de précarité.

1-3 – *L'isolement et la perte du lien.* Conséquence dont l'impact grandit avec la durée de l'inactivité : l'isolement des personnes. Avec la perte de l'activité professionnelle, c'est peu à peu le lien social qui se désagrège, voire le lien avec les personnes les plus proches – et ce tout aussi bien du fait de l'entourage que de la personne inactive elle-même.

1-4 – *Une expérience de la perte d'identité.* En définitive, l'inactivité subie aboutit, selon les témoignages, à une véritable épreuve existentielle au sein de laquelle ce ne sont plus seulement les repères et les liens ordinaires qui se défont, mais toute une structuration intérieure. L'expérience du chômage est vécue, lorsqu'elle est durable, comme une disqualification de la personne toute entière.

2 - Les leçons de l'accompagnement

Un constat est unanimement partagé par les personnes au chômage de longue durée et les personnes précaires : celui que les dispositifs classiques proposés par Pôle Emploi ne répondent pas à leurs besoins. Par manque de temps et de ressources, mais aussi à cause d'une logique d'intervention profondément inadéquate à leur situation, les conseillers de Pôle Emploi (ou leurs prestataires sous-traitants) sont décrits par les personnes vulnérables comme entièrement incapables de traiter réellement leur demande. Leur mode de réponse, celui de l'aiguillage qui met en relation une situation d'inactivité avec des offres d'emploi qui semblent abstraitement compatibles, et qui laisse profondément de côté la question de l'accompagnement et de la personnalisation – fait en outre l'objet de commentaires très désabusés ou critiques. En conséquence, il semble que les modalités d'intervention de Pôle Emploi contribuent à renforcer l'isolement et l'exclusion plutôt qu'elles n'y répondent, et ce tout à fait indépendamment de la bonne volonté de ses agents.

A l'inverse, les personnes interrogées mettront en avant des éléments-clé facteurs de succès d'un accompagnement, valables aussi bien pour des personnes en situation de handicap que pour des personnes précaires : cheminement aux côtés de la personne dans la durée pour lever les obstacles

à l'emploi (à commencer par les aspirations irréalistes des personnes vulnérables elles-mêmes) ; prise en compte des souhaits et des rythmes de chaque personne concernée ; et plus généralement, respect des personnes et de leur faculté de choix, seule garante d'un retour à l'autonomie durable.

2-1 – *Ni aiguillage, ni assistance*

2-1-1 – *Les risques de l'aiguillage*. Ce sont au premier chef les modalités d'accompagnement dépersonnalisées, technicisées à outrance et surtout, expéditives, que dénoncent les personnes vulnérables.

2-1-2 – *L'impasse de l'empathie et de l'assistance*. Outre les modalités d'intervention de Pôle Emploi, d'autres modes de fonctionnement sont également dénoncés par les chômeurs de longue durée et les personnes précaires. Il s'agit de toutes les interventions qui, au motif d'être aidantes, adressent à la personne un message qui amoindrit son estime d'elle-même plutôt qu'il ne les renforce : messages ou conseils décrits comme bien intentionnés, mais qui diminuent la personne, la placent dans l'impossibilité de suivre la consigne donnée parce qu'elle est inapplicable, ou encore restreignent son autonomie.

2-2 - *Passer du rêve au projet*. Des témoignages recueillis ressortent, outre des critiques, une très nette mise en valeur de certaines réponses, de certaines formes d'accompagnement. Ce sont d'abord les professionnels eux-mêmes qui mettent en exergue certaines dimensions et notamment, la nécessité d'accompagner une personne vulnérable dans son parcours pour que, de ses souhaits parfois irréalistes puisse se dégager un véritable projet ancré dans l'horizon des possibles – sans avoir tout sacrifié des rêves initiaux qui donnent à la personne une véritable envie de se projeter dans l'avenir. C'est ce lent cheminement que nous avons appelé, en reprenant la formule des bénévoles de SNC : « passer du rêve au projet ».

2-3 - *Les clés de l'accompagnement*. Les témoignages recueillis nous permettent de mettre en lumière les clés de l'accompagnement, ce qui produit des effets pour insérer des personnes vulnérables dans l'emploi, en particulier la participation des usagers, la personnalisation de l'accompagnement, permettant aux personnes de s'approprier les solutions proposées et la montée en autonomie de ces personnes.

3 – Un environnement « protégé » ? Ambiguïtés et limites de la sortie du droit commun

Si professionnels, bénévoles et personnes vulnérables témoignent spontanément des bénéfices des dispositifs « protégés », écartés du droit commun, cette protection fait aussi l'objet de commentaires plus nuancés, voire nettement critiques, qui posent très frontalement la question de la légitimité de ces dispositifs.

3-1 – *Les conditions de travail, un frein éventuel au message de promotion de l'estime de soi*. Si l'environnement de travail privilégié fait partie des clés de l'accompagnement, pour autant **les conditions de travail dans les ateliers ou les chantiers d'insertion sont parfois loin de leur vocation affirmée**, et les personnes vulnérables n'hésitent pas à le dire.

3-2 – *La montée en compétence en question.* Outre les conditions de travail, ce sont aussi les activités proposées (ou leurs limites) qui sont questionnées par des personnes très préoccupées de s’inscrire dans une dynamique durable et une réelle acquisition de compétences.

3-3 – *La cohabitation des fragilités, un pari risqué.* Enfin, malgré des propos élogieux sur le collectif de travail, on touche également aux **limites de l’accompagnement si les fragiles entre eux ne sont pas encadrés convenablement**, si ces relations de travail ne font pas l’objet d’une réelle régulation.

3-4 – *La sécurité, à quel prix ?* Se dégagent enfin des témoignages, en particulier au sein des chantiers d’insertion, des propos très nuancés sur les « bénéfiques » de la sortie du droit commun. Ce sont ici la perte des avantages financiers, le risque de stigmatisation, le maintien dans la précarité économique, qui seront au centre des interrogations.

4 - Significations du travail

Quelle place occupe le travail dans la représentation des personnes qui en sont éloignées ? Dans une société où la famille est désignée comme valeur première, en quoi la vulnérabilité affecte-t-elle l’ordre des priorités ? Les enseignements de l’enquête sont ici convergents pour tous les publics. Il ne s’agit pas pour eux de préférer le lien social ou privé à l’activité professionnelle (comme dans la population générale¹), ni de préférer l’activité au lien, mais de concevoir et de mettre en avant systématiquement le travail comme vecteur et dépositaire du lien social. De la citoyenneté à la restauration du lien familial, c’est bien du lien que parleront les personnes vulnérables, en traçant un trait d’union très appuyé entre activité professionnelle et appartenance sociale.

4-1 - *Le lien... du collectif de travail à la communauté des hommes.* Alors lorsque les personnes vulnérables s’expriment sur leur motivation et sur le sens du travail, c’est **le lien aux autres qui est évoqué, et cela vient avant la rémunération.** Les personnes s’expriment en effet sur le collectif de travail, la bonne ambiance, la bonne entente avec les collègues de travail.

4-2 - *La reconnaissance.* La signification du travail est ensuite reliée à la question de **la reconnaissance.** Le philosophe Axel Honneth avait déjà mis en exergue trois composantes de la reconnaissance, qui étaient selon lui l’estime sociale, l’accès égal aux droits et l’attention affective. Ces trois dimensions seront présents au sein des entretiens.

4-2-1 *Gagner sa vie*

4-2-2 *Fierté, sens du travail, utilité, destigmatisation et citoyenneté.* Au-delà de la gratification financière, les interrogés avancent d’autres significations reliées au travail : ils évoquent le fait de se dégager du sentiment d’inutilité ou de non-valeur, la destigmatisation, l’ouverture des possibles et l’épanouissement.

¹ Voir notamment *Quel travail voulons-nous ?* Enquête Radio-France publiée aux Editions les Arènes, 2012, p. 218 : « Au terme de cette enquête, **quelle est à vos yeux la priorité dans votre vie ?** – Votre famille (62,9% des répondants) ; Vos loisirs (17,8% des répondants) ; **Votre travail (11,7% des répondants).** »

5 - Travailler à tout prix ? Rapprocher l'emploi des personnes, un enjeu éthique de société

La valeur du travail pour les personnes vulnérables, le poids à supporter pour ceux qui n'en ont pas, conduisent-ils au risque qu'ils acceptent « n'importe quoi » ? Et dans ce cas, quelle responsabilité pour ceux qui proposent un travail à ceux qui n'ont pas le choix ? C'est ici la facilité et l'ampleur de la résignation à des conditions de travail dégradées qui tracent les contours d'un indispensable questionnement éthique pour tous les acteurs impliqués dans la réinsertion des personnes vulnérables.

5-1 *Tout accepter ?*

5-2 *L'ombre de l'exploitation ?*

5-3 *Sept questions que pose l'enquête*

1 – Les personnes qui sont censées être les bénéficiaires des dispositifs et des accompagnements sont-elles suffisamment sollicitées et entendues à leur sujet pour permettre les réajustements nécessaires ? En quoi les réponses déjà mises en œuvre peuvent-elles être dupliquées ou inspirer des mesures pour que la voix des personnes soit systématiquement représentée et prise en compte à chaque étape de la construction des dispositifs et de la mise en œuvre des accompagnements ?

2 - Les défis d'organisation du travail et de la prise en compte des temps et différentes dimensions de la vie : l'enjeu existe pour la mère précaire en recherche d'emploi, pour son employeur mais aussi à l'horizon du bien-être de l'enfant ; l'enjeu existe tout autant pour les travailleurs handicapés vieillissants, avec la nécessité de penser une transition entre le travail et la retraite et ainsi mieux prévenir suicides et décompensations.

3 - Les difficultés au tout début de la reprise d'emploi : quelles leçons de l'accompagnement en ESAT pour les personnes vulnérables y compris celles qui ont retrouvé du travail ? L'accompagnement doit-il s'interrompre dès lors que le travail commence comme si tout était résolu ? La leçon des ESAT est que l'accompagnement doit se poursuivre *dans l'emploi même* – au mois durant une période de stabilisation. Quelles leçons en tirer pour les publics d'accompagnement des chômeurs ?

4 - Les défis pour les dispositifs de réinsertion : retrouve-t-on une qualification dans des emplois très manuels « imprésentables » sur un CV ? réapprendre un rythme (se lever le matin etc.) justifie-t-il d'éloigner les personnes des dispositifs du droit commun ? Et si cela est choisi, un accompagnement dans le long terme comme celui que propose les ESAT est-il inenvisageable pour des personnes dont l'itinéraire social a profondément altéré les facultés professionnelles mais plus encore sociales ? Et dans ce paysage, où situer les personnes en situation de handicap psychique qui partout peuvent mettre en difficulté les dispositifs et les professionnels mais qui n'en aspirent pas moins aux mêmes opportunités que les autres ?

5 - Les enjeux identitaires qui se jouent autour du travail posent la question de l'accompagnement et la supervision des professionnels et bénévoles qui travaillent avec ces publics. En quoi les leçons (et précautions) du dispositif SNC (réunion du « groupe de solidarité » tous les mois pour évoquer les cas

difficiles, règle du travail en binôme pour éviter que le bénévole soit débordé/envahi par les problèmes de l'autre...) peuvent-elles être reproduites pour les autres dispositifs d'accompagnement, notamment en CHRS où les groupes de parole sont plus rares qu'à l'hôpital, comme si la détresse y étaient moins corrosive ?

6 - Les propos issus de l'enquête révèlent la **teneur existentielle de la problématique du chômage** et la sémantique commune entre personnes précaires et personnes au chômage de longue durée montre à quel point le risque de basculement est élevé. Dans ces conditions, quelle politique de prévention de la précarisation, notamment grâce aux lieux et dispositifs de socialisation proposés ?

7 - **Quelle complémentarité de l'action bénévole et professionnelle pour une prise en compte désenclavée de la précarisation**, et une réponse à la hauteur des enjeux ? Quels liens avec les politiques publiques destinées à accompagner la désinstitutionnalisation des personnes souffrant de troubles psychiques, et à permettre de leur garantir une vie digne au sein de la cité ? Quel équilibre nouveau entre dispositifs spécialisés sans limite de temps, pour ceux qui en ont besoin, et affirmation du droit à participer pleinement à la vie de la cité à travers son travail lorsqu'on le peut ? Et dans ce contexte, quel rôle dédié ou quelle évolution des missions des agents de Pôle Emploi ?