

Face aux difficultés, faire alliance : l'activité d'un travailleur social auprès de jeunes adultes en recherche de formation

ROMAIN DESCLOUX

Introduction

Lorsqu'il s'agit d'accompagner les jeunes adultes en recherche de formation vers leur insertion socioprofessionnelle, il est essentiel de reconnaître les obstacles auxquels elles et ils sont confrontés. Parmi ceux-ci, la stigmatisation joue un rôle prépondérant. Dans un contexte sociétal valorisant très fortement l'activité professionnelle, les jeunes adultes sans emploi subissent une marginalisation et une exclusion. Il est donc crucial pour les professionnel-le-s du travail social de comprendre ces dynamiques et d'adopter une approche sensible à cette problématique afin de soutenir au mieux les jeunes dans leur processus d'insertion.

Mais au-delà de la reconnaissance des difficultés, il est nécessaire pour les travailleurs et travailleuses sociales d'identifier les leviers d'action dont disposent les jeunes adultes pour surmonter ces obstacles. Il est essentiel d'encourager les bénéficiaires à prendre conscience des éléments sur lesquels elles et ils ont une emprise et à s'engager activement dans la résolution de leurs problématiques. En collaborant avec les bénéficiaires, les professionnel-le-s ont la possibilité de renforcer leur confiance en elles et eux, notamment grâce au développement de leur autonomie.

Dans ce contexte, la création d'une alliance solide entre les professionnel-le-s et les bénéficiaires revêt une importance capitale. Cette alliance repose sur des bases de confiance, de respect et d'écoute bienveillante. Les travailleurs et travailleuses sociales doivent être en mesure à la fois de comprendre les jeunes et de se faire comprendre en retour.

Ce chapitre explore les différentes dimensions du rôle des travailleurs et travailleuses sociales dans l'accompagnement des jeunes adultes en recherche de formation. En mettant l'accent sur la création d'une alliance solide dans la gestion des difficultés, cet écrit vise à contribuer à une meilleure compréhension des pratiques professionnelles efficaces dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle.

L'insertion socioprofessionnelle : un processus stigmatisant

D'un point de vue étymologique, la stigmatisation consiste en l'action de « marquer de manière définitive le corps de quelqu'un afin de lui donner une cicatrice distinctive » (Bichsel & Conus, 2017, p. 478). Le terme vient du grec ancien et désignait dans l'antiquité les marques au fer et au couteau des personnes allant à l'encontre des règles de vie dans la cité (Bourguignon & Herman, 2005, p. 55). Bichsel et Conus (2017, p. 478) considèrent que ce terme décrit aujourd'hui la mise à l'écart d'un individu pour ses différences considérées comme contraires aux normes de la société.

Différentes études indiquent qu'un processus d'insertion socioprofessionnelle d'un-e jeune peut être vécu comme une étape stigmatisante. Premièrement, le fait de ne pas avoir d'activité professionnelle constitue un stigmate en soi. Dans la mesure où le travail est considéré comme la norme dans notre société (Bonvin et al., 2013, p. 61), l'activité professionnelle est particulièrement valorisée (Bourguignon & Hermann, 2005, p. 54). Or, chaque individu vise à appartenir à un groupe socialement valorisé afin de refléter une image favorable de lui-même. Et à l'inverse, « les membres de groupes dévalorisés développent une identité sociale négative » (2005, p. 54). Ce constat fait ainsi des personnes sans activité une catégorie stigmatisée, la société leur attribuant des caractéristiques fortement dépréciées telles que « [l']incompétence, [l']apathie et [le] parasitisme » (Bourguignon & Hermann, 2005, p. 55-56). Cette stigmatisation engendre alors des effets négatifs sur la situation des individus qui en sont victimes. D'une part des effets directs, tels que le sentiment d'exclusion et de rejet et d'autre part des effets indirects par des mécanismes « auto-handicapants » (2005, p. 57). Ces derniers pouvant être des pensées anxiogènes liées à la crainte de voir les stéréotypes attribués confirmés ou même par la mise en application de comportement confirmant ces stéréotypes (2005, p. 58).

Deuxièmement, les personnes considérées comme étant jeunes sont stigmatisées sur le marché de l'emploi. Selon Glaymann (2020, p. 74),

cela résulte d'une image négative qu'elles et ils renvoient : « Ils font l'objet de méfiance, voire de déni, vis-à-vis de leurs compétences et de leur "employabilité". Leur position difficile ne conduit-elle par à faire de la jeunesse un stigmate [...] ». L'auteure (2020, p. 77) indique que les employeurs perçoivent ce public comme étant « à risque », celui-ci étant considéré comme « peu productif », accusé de ne pas être « comme il faut », « trop connecté », « insuffisamment motivé ». Or les jeunes intériorisent ces représentations négatives (2020, p. 77), ce qui les conduit à expérimenter le sentiment de stigmatisation. À propos de cette variable, il est anecdotiquement intéressant de découvrir que la jeunesse a toujours été mal perçue, comme l'indique notamment cette inscription sur une poterie babylonienne datant d'environ 3000 av. J.-C. (Tironi, 2015, p. 47) : « Cette jeunesse est pourrie depuis le fond du cœur. Les jeunes gens sont malfaisants et paresseux. Ils ne seront jamais comme la jeunesse d'autrefois. Ceux d'aujourd'hui seront incapables de maintenir notre culture. ».

Troisièmement, la jeunesse en tant que telle est considérée comme une catégorie vulnérable, et particulièrement en cas d'échec scolaire. La jeunesse se définit selon Bécquer (2012, p. 56) d'une part par un panel d'attributs sociaux se distinguant particulièrement de la période de l'enfance et de l'âge adulte. Et d'autre part, comme un « âge de placement » lors duquel il est attendu de s'intégrer à la vie professionnelle et de décohabiter. Ces transformations sont alors favorables à l'émergence de situations de vulnérabilités (2012, p. 58). La « vulnérabilité » étant décrite comme un espace entre l'exclusion et l'intégration par Thomas (2010, p. 11) et comme une « zone intermédiaire, instable, qui conjugue la précarité du travail et la fragilité des supports de proximité » par Castel (2009, p. 17). À partir de ce constat, Bécquet (2012, p. 58-59) distingue particulièrement la catégorie des « vaincus » qui représente les jeunes ayant fait face à un échec scolaire. Dans une logique méritocratique, l'auteure relève que les élèves sont considérés comme responsables de leurs résultats. En cas d'échec, celles et ceux-ci expérimentent alors, selon Dubet (2004, cité dans Bécquet, 2012, p. 59), « l'humiliation de la défaite », elles et ils intériorisent « un sentiment de médiocrité » et sont l'objet de mépris. Cette situation a pour effet de fragiliser l'estime qu'elles et ils ont d'elles et d'eux-mêmes. Or, le processus d'insertion socio-professionnelle s'adresse spécifiquement à des jeunes n'ayant pas réussi à s'inscrire dans le cadre d'une formation classique.

Enfin, l'institution à caractère social visibilise les difficultés des jeunes. Dargère s'est penché sur la situation d'adolescent-e-s placés en institution médico-sociale. Il relève (2014, p. 273) que, dans une

perspective goffmanienne, certains individus institutionnalisés sont discrédités de fait, par un stigmate visible, l'auteur citant notamment le visage d'un enfant atteint de trisomie. Mais dans d'autres cas, le stigmate n'est pas repérable de prime abord. Celui-ci est uniquement véhiculé par le fait même d'être placé en institution (2014, p. 274). Il semble dès lors qu'un organisme à visée d'insertion socioprofessionnelle rend visible les difficultés de leurs bénéficiaires. Celles-ci étant liées au fait d'être sans activité, ce qui est un stigmate en soit, comme nous l'avons développé dans cette section.

Ces études indiquent dès lors que la situation des jeunes se trouvant dans un processus d'insertion socioprofessionnelle est stigmatisante. Par le cumul du fait qu'elles et ils sont sans activité, jeunes et institutionnalisés.

Déterminer les leviers d'action des bénéficiaires

S'ajoute aux éléments décrits ci-dessus la nécessité de composer avec les réalités du marché du travail. En effet, dans un processus d'insertion, la « bonne volonté » ne suffit pas, encore faut-il que des places soient disponibles (Fournier, 2002, p. 366). Cet élément est amené par Fournier à travers la perspective du « locus de contrôle ». Ce concept désigne chez un individu la prévalence à porter la responsabilité sur l'extérieur (locus de contrôle externe) ou sur lui-même (locus de contrôle interne). Pour l'auteure (2002, p. 370) :

... toute situation peut s'expliquer par le jeu d'influence de sources externes et internes dont l'effet potentiel et conjugué varie d'une situation à l'autre. Sous cet angle, se reconnaître comme le seul acteur causal de ce qui arrive est tout aussi inapproprié et renvoie à la notion d'omnipotence tout comme se reconnaître comme entièrement dépendant du hasard ou des facteurs de contingence s'associe à l'impuissance et à l'aliénation.

Il s'agit dès lors de déterminer avec les bénéficiaires les éléments sur lesquels elles et ils ont une emprise, nous renvoyant à la formule millénaire attribuée à l'empereur romain Aurèle, père du stoïcisme : « Que la force me soit donnée de supporter ce qui ne peut être changé ; et le courage de changer ce qui peut l'être ; mais aussi la sagesse de distinguer l'un de l'autre. ».

Par exemple, si un-e bénéficiaire présente de nombreuses absences et arrivées tardives, il est essentiel de se questionner sur les raisons

sous-jacentes. Si elle ou il n'arrive pas à se lever le matin, cela peut être dû à une heure de coucher tardive causée par exemple par un usage excessif des jeux vidéo, nécessitant alors un encadrement de cette activité. Si les retards sont liés à des insomnies persistantes, un rendez-vous médical peut s'imposer. Il est alors possible d'accompagner le bénéficiaire dans la prise de rendez-vous avec un-e spécialiste. Ainsi, les bénéficiaires peuvent toujours s'impliquer, directement ou indirectement, même de manière infime, dans la résolution de leurs problématiques. Leur confier cette responsabilité leur permet de reprendre le contrôle de leur vie. En tant que travailleurs et travailleuses sociales, il s'agit de déterminer avec les bénéficiaires sur quels aspects de leurs problèmes ils ont un impact, puis de les accompagner dans la résolution de ceux-ci.

Créer l'alliance pour répondre aux difficultés

Afin de travailler sur ces aspects avec le bénéficiaire, il est nécessaire de créer un lien de confiance (Tremblay, 2003, p. 43) dans le but de construire une alliance et co-résoudre les problématiques. Dans cette configuration, les techniques d'entretien sont centrales et durant les échanges, les personnes accompagnées doivent se sentir comprises et acceptées (Phanoeuuf, 2013, p. 4). Pour cette raison, il est nécessaire de laisser la ou le bénéficiaire s'exprimer et de chercher à comprendre leur réalité.

Le concept de congruence du psychologue Carl Rogers (cité dans Zimring, 2000, p. 2) est également un outil intéressant à employer. Celui-ci consiste pour les professionnel-le-s à exprimer leur propre ressenti par moments. Il est par exemple tout à fait envisageable de se dire touché par des propos heurtant, cela afin de témoigner de notre humanité auprès des personnes suivies. L'expression de ses propres sentiments ne doit toutefois pas entrer en opposition avec un autre concept de Rogers, le non-jugement (Zimring, 2000, p. 4). Les éléments jugés non utiles pour la poursuite du suivi ne doivent pas être exprimés.

Lorsqu'il devient nécessaire de relever les comportements jugés inadéquats des personnes accompagnées, il est pertinent d'employer les techniques de Communication Non-Violente (CNV) de Marshall Rosenberg (1999). Ces techniques permettent d'éviter une escalade entre un-e professionnel-le mécontent et un-e jeune se sentant attaqué. Dans une telle situation, il est important de recentrer les tensions sur l'objet (Bayada et al., 2000, p. 45). Si la mesure d'insertion échoue,

cela ne signifie pas que la personne accompagnée est incapable, mais simplement qu'il y a actuellement une incompatibilité entre sa situation et le cadre proposé.

Il est improductif de jeter l'opprobre sur les bénéficiaires. Il est bien plus approprié de décrire ou rappeler le cadre de l'intervention proposée, en expliquant que leur comportement n'est pas adéquat dans ce contexte. Ainsi, ils ont la possibilité de quitter le dispositif d'insertion pour potentiellement rejoindre une structure plus adaptée, ou de rester en acceptant de travailler sur leurs compétences pour évoluer au sein de celui-ci.

Le cadre n'est ainsi plus une contrainte mais un élément constructif dans le parcours de la personne. À travers celui-ci, nous proposons, en tant que professionnel-le-s, une direction à la personne accompagnée. En indiquant certaines règles à suivre, nous offrons aux jeunes des repères pour assurer leur intégration sociale et professionnelle, contribuant ainsi à leur réalisation personnelle. Certain-e-s bénéficiaires ont été en rupture avec leurs enseignant-e-s à l'école et leurs parents à domicile. Notre travail consiste alors à être le pont entre leur situation de marginalisation et la société. Pour qu'elles et ils le traversent, ils doivent, d'une part, se sentir en confiance, entourés de professionnel-le-s bienveillant-e-s et à l'écoute, et, d'autre part, être capables de devenir acteurs et actrices des changements envisagés. En tant que professionnel-le-s, il nous revient de devenir leurs allié-e-s dans ce processus.

Conclusion

Ce chapitre souligne l'importance de créer une alliance solide entre les professionnel-le-s et les jeunes bénéficiaires de l'insertion socio-professionnelle. L'établissement d'un lien de confiance favorise l'expression des besoins, des difficultés et des aspirations des jeunes, tout en encourageant leur participation active et leur engagement dans le processus d'accompagnement. En reconnaissant les leviers d'action dont disposent les bénéficiaires, ceux-ci ont la possibilité de se responsabiliser dans la recherche de solutions adaptées à leur situation. En offrant un soutien bienveillant, une écoute active et des conseils appropriés, les professionnel-le-s contribuent à renforcer l'autonomie, la confiance en soi et les perspectives des jeunes, favorisant ainsi la réussite des dispositifs d'insertion.

Les professionnel-le-s doivent agir en tant qu'accompagnant-e-s, orientant les bénéficiaires vers les différentes possibilités qui leur sont

offertes en fonction de leur situation spécifique. Dans cette perspective, il est impératif que les travailleurs et travailleuses sociales continuent à développer leurs compétences et leurs connaissances afin de mieux répondre aux besoins diversifiés des personnes accompagnées.