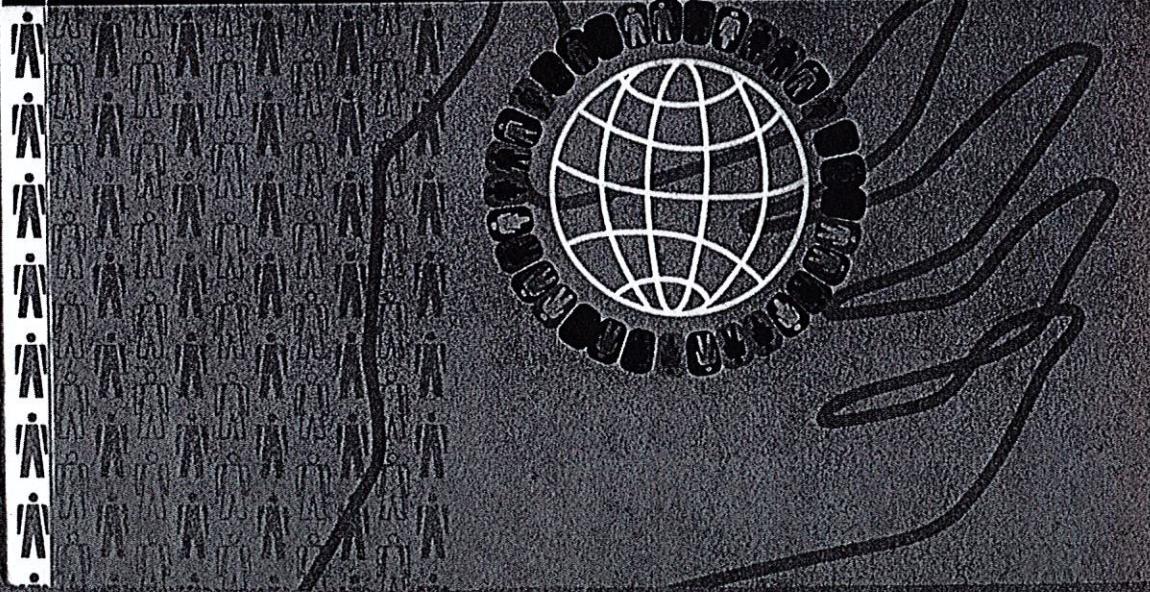


Maryse Bresson  
Fabrice Colomb  
Jean-François Gaspar  
(dir.)

# Les territoires vécus de l'intervention sociale

*le regard sociologique*



**Maryse Bresson** est Professeure de sociologie à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, Laboratoire Printemps, UMR 8085 UVSQ/CNRS.  
Auteur de : *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, codirigé avec Céline Bellot, Christian Jetté aux Presses universitaires du Québec, 2013.

**Fabrice Colomb** est Maître de conférences en sociologie à l'Université d'Évry Val d'Essonne, Centre Pierre Naville.  
Auteur de : *Les politiques de l'emploi (1960-2000). Sociologie d'une catégorie de politique publique*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2012.

**Jean-François Gaspar** est Maître assistant, Haute École Louvain en Hainaut, Haute École Namur-Liège-Luxembourg, Centre d'Etudes et de Recherches en Ingénierie et Action Sociales, Centre européen de sociologie et de science politique (équipe CSE). Auteur de : *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, 2012.

## Les territoires vécus de l'intervention sociale

La territorialisation, en déplaçant les politiques publiques nationales vers l'échelle locale, permet-elle de dépasser les limites des politiques sociales et de repenser l'enjeu du « vivre ensemble » ?

Les auteurs, sociologues et politistes de différents pays, apportent un éclairage renouvelé sur cet enjeu majeur des réformes engagées depuis les années 1980, en se situant sous l'angle des territoires vécus par les acteurs.

Sans occulter les différences selon les territoires, l'ouvrage met en évidence une remarquable convergence des évolutions dans leurs pays. La montée en puissance des systèmes locaux et les partenariats, les modes d'organisation et de partition renouvelés de l'espace et des pratiques professionnelles sont resitués dans un mouvement plus global de fragmentation et d'individualisation du social, justifiant l'idée de territorialisation néolibérale. Pourtant, les facettes de la territorialisation sont multiples, inséparables de la diversité des « problèmes » que s'attache à résoudre l'intervention sociale. Les interactions et les luttes pour définir les rôles de chacun, politiques, professionnels, bénévoles contribuent à la façonner. Et trop souvent alibi de réformes qu'ils perçoivent peu et mal, les usagers-bénéficiaires mettent en œuvre des formes de réappropriation. Aussi cet ouvrage invite à poursuivre et ouvrir les débats sur le type de solidarité qui, à travers la territorialisation, participe d'un processus général de transformation de la société.

contributrices  
Alberta Andreotti  
Dominique Argoud  
Caroline Amal  
Michael Baillieu  
Emilie Balleau  
Maryse Bresson  
Fabrice Colomb  
Céline Damy  
Jean-François Gaspar  
Oliver Giraud  
Martin Joyette  
Isabelle Hatchey  
Audrey Kerviel  
Raymond Lémanat  
Elise Lemercier  
Riccardo Martato  
Enzo Mingrone  
Walter Molina  
Kenjiro Muramatsu  
Florence Nda Konan  
Anatole Plan  
Mélanie Saunier  
Julie Smitra  
Camille Tichizlier



9 782757 408834

## **Chapitre 16. Jeux d'acteurs dans les structures d'insertion : dépendance, stratégie et détournement. Le rapport des femmes des quartiers populaires aux Institutions**

Aude Kerivel<sup>1</sup>

### **Introduction**

Invisibles dans les médias, faisant peu l'objet d'études, les femmes vivant dans les quartiers sensibles sont souvent présentées comme éloignées des institutions d'insertion professionnelle et sociale. À la suite de rapports des services publics parlant des habitants de ces quartiers comme « totalement démunis face aux exigences bureaucratiques et affligés par un cumul des handicaps<sup>2</sup> » les politiques de la ville font le choix de structures de proximité regroupant parfois plusieurs services et institutions. Ces lieux nommés « Maison de l'insertion », « Maison de la réussite » sont situés au cœur des quartiers sensibles et regroupent un certain nombre d'agents, dans des organisations souvent nommées institutions, remplissant des fonctions d'insertion scolaire, professionnelle et sociale, tentant de « recréer du lien social » et visant à enrayer le sentiment d'insécurité.

À la suite du constat du peu de fréquentation de ces organisations et d'un taux de chômage toujours particulièrement important des femmes des quartiers sensibles, les responsables de l'agglomération<sup>3</sup> d'une ville moyenne ont commandé une enquête afin de comprendre ces phénomènes. L'une des hypothèses principales étant que la difficulté à trouver un emploi de ces femmes viendrait de leur « éloignement des institutions ». La population sur laquelle porte cette enquête est constituée de 60 femmes âgées de 18 à 60 ans et « à la

1.- Docteure en sociologie, chargée de recherche au LERFAS, Tours.

2.- Yasmine Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien*, Paris, Presses de Sciences Po, 2006, p. 27.

3.- Nous parlerons de « l'Agglomération » lorsque nous évoquerons l'agglomération (274 000 habitants) où l'enquête a été effectuée.

recherche d'un emploi »<sup>4</sup> vivant dans cinq quartiers prioritaires des politiques de la ville. Des entretiens semi directifs de 1,5 à 3 heures ont été menés avec chacune d'entre elles.

Plusieurs cas de figures sont rencontrés. Certaines femmes ont terminé ou arrêté en cours leurs études et leurs formations et recherchent leur premier emploi. D'autres veulent retrouver une place sur le marché du travail après une ou plusieurs grossesses, au moment où leurs enfants ont quitté le domicile familial, ou à la suite d'un divorce. Il arrive aussi que certaines d'entre elles ne souhaitent pas travailler pour le moment, préférant se consacrer à leur famille et avouant rechercher un emploi pour répondre à l'injonction de l'institution. Enfin, la plupart des femmes rencontrées « travaillent » à temps partiel, voir « très partiel ». Leur faible revenu les empêche de subvenir à leurs besoins et leurs horaires souvent décalés rendent très difficile la gestion de la garde de leurs enfants. Intérimaires en usine de conditionnement, aides à domicile, agents d'entretien, elles sont à la recherche « d'autre chose ». Loin d'être une population homogène, ces femmes, ont pour seul point commun est d'être, au moment de l'entretien dans une zone de *vulnérabilité sociale* au sens où le décrit Robert Castel<sup>5</sup>. Elles sont donc le public des structures d'insertion sociale et professionnelle, dont les professionnels s'interrogent sur les moyens de mettre en œuvre leurs missions. Pour compléter les éléments de l'enquête, 20 entretiens semi directifs individuels et 5 entretiens collectifs ont été menés avec les professionnels : assistant de services sociale, référent et conseillers insertion, animateurs mais aussi directeurs des structures, responsables des politiques de la ville et élus de la collectivité.

L'étude des représentations et le rapport des femmes des quartiers sensibles aux organisations ne peut se faire sans considérer la manière dont les professionnels, qui en sont les représentants, s'adressent à cette population. C'est cette double perspective que nous envisageons ici. Nous nous intéressons à la rencontre entre les femmes interrogées et les professionnels de l'insertion à partir des entretiens menés avec chacun d'eux.

## 1. Les institutions et les femmes des quartiers : entre encadrement de proximité et éloignement

Pour comprendre les relations des femmes aux structures d'insertion, nous commencerons par saisir les représentations qu'elles en ont à partir de leur discours. Or, ces discours invitent à la fois, à différencier structures d'insertion professionnelle, professionnelle ou sociale ou sociale mais aussi, à relativiser cette différence.

4.- Les coordonnées des enquêtées ont été transmises par les différentes institutions, associations présentes dans l'agglomération étudiée, ainsi que par les femmes elles-mêmes.

5.- Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 1995.

### 1.1. Les types de structures présentes dans le quotidien des femmes à partir de leur perception

Le premier type est constitué par les structures d'insertion professionnelle.

Pôle Emploi est l'institution la plus souvent citée par les femmes, et celles qu'elles fréquentent le moins. C'est aussi la structure en direction de laquelle elles ont le moins d'attentes. Plusieurs femmes évoquent le fait qu'elles ont été radiées car elles n'ont pas actualisé à temps leurs dossiers, ou qu'elles n'ont pas compris le nouveau fonctionnement.

Y a eu des soucis au niveau des actualisations. Donc à chaque mois, je me trompais sur les moments où il fallait pointer.  
Mélanie, 26 ans, en couple non cohabitant, serveuse.

Plusieurs parlent aussi de leurs déceptions quant aux possibilités de formations proposées par le biais du Pôle Emploi.

Ils m'ont fait une fausse joie devant une formation dans l'industrie pharmaceutique de 6 ou 12 mois, mais ils ne répondent pas à mes relances.  
May-Li, 41 ans, en concubinage, 3 enfants, intérimaire.

Le fait de ne pas voir de référent, d'interlocuteur spécifique déroute de nombreuses femmes.

J'ai été au Pôle Emploi et il fallait se débrouiller tout seul, fallait taper, fallait des numéros, et y avait rien. C'est vrai que c'est super dur parce que maintenant, c'est tout par ordinateur, alors c'est pas facile. Alors d'accord, y a des gens pour donner des renseignements, mais bon c'est pas facile... Ils sont souvent occupés au téléphone ou alors avec leur patron. C'est pas évident pour les jeunes qui connaissent pas l'ordinateur.  
Anaïs, 19 ans, en couple non cohabitant, sans emploi.

Un deuxième type de structures est représenté par les structures d'insertion professionnelle et sociale.

Dans les missions locales ou les structures de proximité (type, maison de la réussite), l'accompagnement par une personne « ressource » sur une longue période rassure. L'insistance des conseillers semble aussi appropriée pour celles qui se disent trop timides pour faire des démarches. Certaines attendent cependant que le conseiller « ait une solution » et qu'il puisse leur donner toutes les informations dont elles ont besoin en matière d'orientation.

Avant je pouvais la (la conseillère mission locale) voir 4 à 5 fois dans le mois, maintenant que je travaille, c'est une fois par mois, elle me conseille, elle m'oriente un peu, elle était vraiment gentille avec moi, elle me conseille comme si j'étais sa fille.  
Astou, 24 ans, célibataire, 1 enfant, assistante de soins hospitaliers.

Le troisième type de structures correspond aux structures d'insertion sociale.

Les femmes rencontrées dans les maisons de quartier parlent beaucoup du lieu et de ce qu'elles y font. Le fait que les enfants soient accueillis en même

temps que les adultes leur permet de s'autoriser à prendre du temps pour elles. Au-delà de l'accueil des enfants et de la médiation en cas de conflit, ces structures d'insertion sociale travaillent souvent de manière indirecte l'insertion professionnelle, en permettant l'émergence d'un projet par exemple. Ainsi May-Li (41 ans), livre des plats asiatiques qu'elle confectionne – activité qu'elle a commencée de manière informelle en « rendant service » à la maison de quartier.

### **1.2. Le pouvoir d'assignation et de nomination des professionnels**

Femmes au foyer, en formation, à la recherche d'un emploi ou en emploi précaire, les femmes habitantes dans des quartiers en Zone urbaine sensible sont ainsi assignées à être accueillies dans des structures spécifiques, qui les catégorisent par leur rapport à l'emploi et, comme étant sans emploi.

Malgré eux, les professionnels de l'insertion en évaluant les situations : « proche ou éloignée de l'emploi, insérable, non insérable » émettent des jugements que nous pourrions comparer à ce que Bourdieu nomme un « acte d'état avec lequel il va falloir faire ». Pourtant « c'est un jugement singulier porté sur une personne singulière par une personne singulière »<sup>6</sup>. La remise en question de ce jugement ne peut se faire que par d'autres jugements de personnes ayant autant voir plus de légitimité aux yeux de celui qui en est la cible.

Parlant de catégorie légitime, et d'identité d'État, Pierre Bourdieu montre que l'État au travers des catégories est présent, et peut-être plus encore dans les quartiers sensibles, séries par les politiques de la ville<sup>7</sup>.

Ainsi, loin de l'éloignement supposé des femmes aux institutions, le pouvoir de nommer les usagers exerce une influence sur les relations qu'elles ont au sein des structures et, aussi, dans le quartier.

### **1.3. L'individualisation de l'aide : jalouse et défiance dans un quartier**

Si certaines enquêtes effectuées dans des zones d'habitats collectifs évoquent une forme de solidarité de quartier et si les observations peuvent laisser penser à une densité de réseau social chez les femmes de l'enquête, les entretiens font aussi état d'un sentiment de méfiance réciproque. Dans la rue, dans les maisons de quartiers, les discussions se cristallisent autour des comparaisons des allocations de chacun : « untel qui touche plus d'aides qu'untel ». Au moment de l'enquête, la prime de Noël est l'objet de nombreux débats. Les professionnels évoquent les populations qui « veulent ceci parce qu'untel a eu ceci ». Dans un contexte où certains politiques parlent du RSA « comme la gangrène de la société »<sup>8</sup> et où les services sociaux en appellent à *la vigilance de chacun*, les femmes enquêtées évoquent des expériences de diffamation.

6.– Pierre Bourdieu, *Raison d'agir, Cours et travaux*, Paris, Seuil, 2012, p. 47.

7.– Pierre Bourdieu, *op. cit.*, p. 26.

8.– Le 8 mai 2012, Laurent Wauquiez, lors d'une émission sur BFM TV dénonce les « dérives de l'assistanat » qu'il qualifie de « cancer de la société française ».

C'est vrai, avec le courrier anonyme, je veux pas faire de demande de logement parce qu'ils vont dire : qu'est ce qu'elle a fait pour qu'elle ait un logement ? Et moi, j'ai pas envie que ça parle.  
Jennifer (23 ans, en concubinage, 1 enfant, en congé maternité pour le second).

Ces situations créent un climat de méfiance, renforçant l'isolement de certaines femmes.

C'est un grand mot ami. Ici, c'est plutôt copine. Parce que ici, c'est sûr qu'on regarde de l'extérieur, on nous voit tous en bas, c'est le petit cocon, on s'aime beaucoup. Mais je peux vous dire la vérité, ça c'est par en haut. Parce que par derrière, ça se débinez dans les pattes. Tout le monde, si on peut te faire une crasse, (...) moi je me méfie de tout le monde.  
Cécile, 40 ans, en concubinage, 3 enfants, aide à domicile 3 heures par mois.

C'est peut-être cette nouvelle approche de la question sociale que décrit Didier Fassin lorsqu'il observe une description sociale des populations défavorisées par la souffrance individuelle plus que par la conséquence des inégalités qui entraîne la mise en concurrence et la lutte des places entre acteurs<sup>9</sup>.

#### 1.4. Oscillation entre l'intériorisation du discours dominant sur les assistés et ajustement du stigmate

La question de la légitimité de recevoir des aides est présente dans les discours des enquêtées :

En France les gens qui se battent beaucoup on les aide pas ils préfèrent ceux qui font rien et après ils les aident mais la preuve, j'ai pas de RSA oui il faut avoir d'ancienneté sur le territoire français mais si j'avais fait un deuxième enfant... ça encourage les gens à accoucher.  
Mona, 24 ans, célibataire, 1 enfant, intérimaire.

Elles sont plusieurs à se déclarer différentes des assistées, se justifiant ainsi de ne pas faire partie d'un groupe qu'elles stigmatisent, auquel elles se savent parfois appartenir.

Anaïs (19 ans, en couple non cohabitant, sans emploi) porte un regard négatif sur sa belle-sœur et se présente en opposition.

Je suis dans le même problème. J'arrive à me coucher tard mais vers 8H30 je suis debout. Le travail, on n'arrive pas à trouver ? Je lui dis c'est normal ! T'es inscrite à la mission locale ? Bah non. T'es inscrite à Pôle emploi ? Oui mais elle me fait euh... ça fait longtemps que j'ai pas été les voir... Et en même temps comment tu veux faire pour aller les voir si tu passes tes matinées à dormir ?

9.- Didier Fassin, *Des maux indicibles, Sociologie des lieux d'écoute*, Paris, La Découverte, 2004,  
p. 19.

Certaines mettent en avant des stratégies pour ne pas être perçue comme « assistées », en évitant d'avoir à demander de l'aide

Si j'ai pas le choix pour me nourrir ou maintenant pour nourrir mes enfants je vais pique, je vais piquer quoi, voilà. Y a des fois où j'ai vraiment rien dans le frigo, y a des gens c'est : « allo AS<sup>10</sup> est-ce que tu me donnes un bon ». Mais moi, non, je me démerde par mes propres moyens. Si vraiment, vraiment y a pas possibilité là je me tournerai mais l'AS c'est vraiment la dernière bouée.

Cécile, 40 ans, en concubinage, 3 enfants, aide à domicile 3 heures par mois.

### **1.5. L'impact de l'expérience de l'Institution sur la construction biographique**

La reconstruction du parcours lors de la présentation est significative des expériences des institutions. À la lumière de la réflexion de Maurice Halbwachs qui rappelle que

Les fondements de toute évocation de souvenirs sont à chercher du côté des cadres sociaux de la mémoire<sup>11</sup>.

L'analyse des récits biographiques des femmes rencontrées révèle qu'un certain nombre ne connaissent pas les organismes dans lesquels elles ont effectué une formation, voire le nom exact de celle-ci. Ce fait semble lié à deux types d'expériences. Certaines femmes ont fait des études, et effectué des formations avant d'arriver en France. Ces expériences n'ayant pas été reconnues par les organismes d'insertion professionnelle, elles ont intériorisé le fait que ces expériences « ne valent rien », et ne les mentionnent plus lorsqu'elles présentent leur parcours. D'autres ont effectué des formations qui « ne comptent pas » à leurs yeux : soit parce qu'elles ne sont pas diplômantes, soit parce qu'elles ne se sont pas approprié des projets de formations qui leur ont été proposés par les organismes d'insertion.

Alors que les politiques la présentent comme éloignée des institutions, la population rencontrée a donc incorporé les normes et catégories institutionnelles, qui semblent même conditionner leur rapport à l'autre et à elles-mêmes.

### **2. Prise de pouvoir et marge de manœuvre d'acteur face à l'acteur de l'institution**

Dans une perspective théorique interactionniste, et en utilisant les concepts de *prise de pouvoir*, *de marge de manœuvre* et *d'acteurs* telles que les conçoit Michel Crozier<sup>12</sup>, nous envisageons ici de comprendre les postures et réactions des femmes de l'enquête dans une démarche de prise de pouvoir d'acteur, face à un

10.- Assistant de Service Social.

11.- Maurice Halbwachs, *La mémoire collective*, Paris, Albin Michel, 1925.

12.- Michel Crozier, *L'acteur et le système*, Paris, Édition du seuil, 1997.

représentant de l'institution. Comme le remarque Didier Fassin dans les lieux d'écoute, les usagers ne sont pas « prisonniers d'une présentation de soi »<sup>13</sup>. Nous avons pu constater au cours de l'enquête que passivité, fuite, critiques, opposition sont autant de types de réactions possibles, qui peuvent être également interprétées comme des formes de dépendance ou d'indépendance.

### **2.1. Degrés d'isolement et pouvoir d'acteur des deux côtés du guichet**

Comprendre pourquoi certaines femmes ne fréquentent pas certaines institutions revient à repérer les conditions de fréquentation présentes dans le discours des femmes pour qui les institutions sont familières. Un des facteurs qui conditionne l'accès des femmes aux différentes structures institutionnelles, c'est le capital social (au sens de Bourdieu<sup>14</sup>) dont elles disposent. Ce qui conditionne le fait que les femmes fréquentent régulièrement ces structures, c'est l'accueil des professionnels rendu possible par le mode d'organisation de la structure, et le capital social du professionnel. Dit autrement, une femme isolée aura moins de chances d'avoir l'idée, puis de s'autoriser à se rendre seule pour la première fois dans une structure d'insertion qu'une femme disposant de réseau. Les femmes rencontrées ont pour la plupart commencé à fréquenter ce lieu parce qu'elles en ont entendu parler par leur entourage, et souvent en suivant une amie ou un membre de leur famille. Leur première visite de la structure s'est souvent faite accompagnée d'un proche (famille, voisine, amie) ou d'un conseiller d'une autre structure.

Alors moi je viens ici parce qu'une copine m'a dit, viens à la Maison de l'emploi, c'est mieux. Ici c'est mieux, parce qu'on arrive, y a des affiches aux murs, on a envie de lire, on a envie d'aller chercher, de se motiver... tandis qu'à l'ANPE y a pas ça, quoi... je viens ici alors qu'il y a Pôle emploi à côté de chez moi...

Anaïs, 19 ans, en couple non cohabitant, sans emploi.

Lors du premier rendez-vous, le moment de l'accueil est bien souvent déterminant. Si les professionnels ne se rappellent que rarement ce moment, il reste souvent ancré dans la mémoire de ces femmes. L'interface internet que l'on retrouve au Pôle emploi, se retrouver face à des professionnels débordées sont des critères de blocage pour ces femmes qui, après avoir fait un effort pour entrer dans cette structure inconnue, expliquent parfois ne pas vouloir « déranger ». À l'inverse, s'être sentie accueillie dans des annexes du Pôle emploi dont l'organisation permet aux professionnels d'être eux-mêmes en situation de bien-être facilite le fait de revenir dans le même lieu.

Par exemple Catherine (référente), vous entrez, vous trouvez la personne qui vous sourit, qui vous parle bien, qui vous parle gentiment, qui vous montre des trucs : ça vous fait du bien, quand vous allez chez quelqu'un qui vous reçoit mal, il est froid, même s'il vous donne je sais pas quoi,

13.- Didier Fassin, *op. cit.*, p. 185.  
14.- Pierre Bourdieu, « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1980, p. 2-3.

c'est pas bon, juste ça, vous allez voir la personne, et puis la mettre à l'aise... c'est la moindre des choses, et ça se fait rare.  
Kenza, 32 ans, mariée, 2 enfants, sans emploi.

Les femmes les plus isolées sont d'autant plus sensibles à cet accueil. En effet, il semble qu'elles attendent davantage de cet entretien qui figure parmi des contacts plutôt rares.

Seules devant une institution qui s'imposent à elles, sans marge de manœuvre, presqu'un tiers des femmes enquêtées expliquent avoir été « radiées ». Ce mot réservé à la procédure Pôle emploi, est utilisé par les femmes qui parlent d'autres institutions telles que la Caisse d'Allocations Familiales.

La CAF elle m'a radiée pour trois mois, je suis partie voir l'AS, elle payé l'électricité et le gaz, le centre pour les petits. Mais c'était un petit peu dur pour moi.  
Rizlaine, 53 ans, divorcée, 5 enfants, sans emploi.

Des difficultés pour remplir des documents administratifs, une incompréhension pour déclarer une situation professionnelle hors catégories, et changeante entraîne rapidement une exclusion que leur manque de réseau leur empêche d'éviter.

J'ai été radiée deux fois déjà, parce que j'ai pas activé ; mais ils me donnent rien, pourquoi je vais activer, j'ai rien... je gagne pas le RSA quand j'aurais droit, j'aurais le nombre d'heures, parce que j'ai fini mes ASSEDIC là avec mon employeur, avec l'hôpital. Août 2009, j'ai repris, j'ai travaillé jusqu'en janvier : tout le mois d'octobre jusqu'en janvier mon employeur commençait à diminuer mon chômage parce que je déclarais. Mona, 24 ans, célibataire, 1 enfant, intérimaire.

Les difficultés que rencontrent ces femmes ne sont pas différentes des difficultés qui peuvent être celles de tout usager face aux procédures administratives, seulement leur marge de manœuvre est plus ou moins grande. Certaines n'ont pas d'autres choix, moyens de subsistance, possibilités de se faire aider et se retrouvent seules et contraintes à interagir avec les organisations. Elles sont comme les populations des guichets de l'immigration décrites par Alexis Spire, « rarement en position de contester un ordre qui leur est imposé »<sup>15</sup>.

## 2.2. Le jeu de rôle de la rencontre usager-professionnel

Comme nous l'avons observé, dans le discours de certaines femmes l'*Institution* est souvent réduite à une relation intersubjective avec un référent. Dans cette relation duelle, chacun joue le rôle que l'autre lui assigne. *Éloignées de l'emploi et déconnectées de la réalité* : telle est la représentation que les professionnels ont des femmes. *Intégré par le travail, représentant de l'État ayant plus ou moins de pouvoir, ayant en tout cas plus de connaissance et d'expérience qu'elles en matière d'emploi*, telles sont les représentations qu'ont les femmes du travailleur social.

<sup>15</sup>.— Alexis Spire, *Accueillir ou reconduire, enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Seuil, 2008, p. 22.

Ayant peu de temps et peu de moyens pour arriver au résultat attendu à savoir « insérer », les professionnels s'appuient sur une connaissance des populations, qui semble parfois entraîner une réduction des personnes à une catégorie (genre et catégorie socio-professionnelle d'origine supposée). Et ces représentations sont aussi intériorisées par les femmes elles-mêmes, comme le montrent les travaux de Faiza Guelamine<sup>16</sup>. Elles savent que les professionnels ne considèrent pas qu'élever des enfants est un travail et donc assimilent cette activité à « ne rien faire ». Conscientes qu'un projet d'aide à domicile ou d'agent d'entretien a moins de chance d'être remis en cause qu'un projet plus « original », c'est le métier qu'elles citent le plus souvent<sup>17</sup>.

La situation de Manyi (45 ans, mariée, 5 enfants, sans emploi) témoigne de ce fait. Fille de griot, issues d'une famille d'artistes, chanteuse et musicienne dans son pays d'origine, elle est orientée vers le métier d'aide à domicile, métier complexe pour cette femme handicapée qui se déplace très difficilement. L'évocation d'une recherche d'emploi dans le domaine artistique n'a jamais été évoquée avec ses différents référents par Manyi qui ne l'a pas jugé nécessaire, mentionnant plutôt le fait qu'elle avait des enfants.

En effet, comme Laurence Roulleau Berger le note dans son enquête sur les migrations féminines, « les professionnels de l'insertion perçoivent très partiellement les diverses compétences construites dans une pluralité d'activités et de formes de travail »<sup>18</sup>.

Dans ce jeu de rôle, l'usager attend une réponse et le professionnel se sent obligé de donner une réponse, même s'il ne l'a pas. Cette réponse n'aura parfois pas l'occasion d'être remise en question.

Car les discours des professionnels sont rarement discutés par les femmes. Ce fait est aussi lié au rapport de classe implicitement présent dans la relation. Les professionnels des institutions appartiennent à la classe moyenne, habitent hors du quartier et sont intégrés professionnellement. Ainsi, les jeux d'acteurs ne peuvent être appréhendés en dehors des systèmes auxquels chacun appartient ou souhaite appartenir.

Le sujet social est défini par un jeu de tensions, par un travail et non par un être (...) il en est de même pour les rapports sociaux, qui sont simultanément des relations d'intégration, des relations de concurrence et des rapports de domination limitant l'autonomie des individus et des groupes<sup>19</sup>.

L'isolement de part et d'autre du guichet diminue le capital culturel permettant à l'accompagnement d'atteindre son objectif d'insertion. Le peu de métiers

16.– Faiza Guelamine, *Action sociale et immigration en France, Repère pour l'intervention*, Paris, Dunod, 2008.

17.– Sur 59 femmes interviewées, 27 métiers différents ont été cités, en très grande majorité dans des domaines à connotation genrée (« féminins ») : l'entretien, le service à la personne, la restauration et de la vente, sont surreprésentés.

18.– Laurence Roulleau-Berger, *Migrer au féminin*, Paris, PUF, 2010, p. 97.

19.– François Dubet, *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil, p. 254.

vers lesquels sont orientées les femmes rencontrées témoignent de la restriction des champs couverts par le capital culturel circulant pendant et autour de l'accompagnement.

Le défaut de capital culturel et social conditionne le rapport des femmes rencontrées aux institutions ainsi que certaines incompréhensions entre usagers et professionnels. Nous allons maintenant présenter les catégories décrites par les professionnels et les mettre en parallèle avec les discours de ces femmes.

### 2.3. La dépendance, conséquence du rapport professionnel-usager :

#### « celles qui ne sont pas autonomes »

« Non autonome », « passive », « n'investissant pas la prise en charge » : tels sont les termes utilisés par les professionnels pour décrire certaines femmes de l'enquête.

Intermédiaires entre les personnes à insérer et le marché de l'emploi, sans avoir aucun pouvoir sur celui-ci, certains professionnels se sentent démunis et décrivent les habitantes des quartiers comme ayant au final « *peu de chances de trouver un emploi* ». Ils ont le sentiment de ne pas avoir beaucoup de propositions pour ces femmes qui viennent chercher des solutions. Pour pallier ce manque, les professionnels centrent leur accompagnement sur les moyens qui se traduisent en protocoles d'action qu'ils accompagnent de près. Ce contexte et le type d'accompagnement qui en découle favorise la construction d'un rapport de dépendance déjà fortement inscrit dans l'histoire de la relation assistant-assisté<sup>20</sup>.

Plusieurs s'en remettent à une personne pour les différentes étapes d'orientation, de choix de domaine, puis de démarche pour aller vers l'emploi.

Je sais faire un CV mais eux ils font mieux.

Cymdia, 37 ans, célibataire, 3 enfant, sans emploi.

Je passe toujours par les conseillers pôle emploi parce que je sais pas du tout comment faire autrement.

Amina, 25 ans, en concubinage, 1 enfant, sans emploi.

Certaines femmes attendent beaucoup et évoquent leur déception qu'elles peuvent traduire par une rancœur à l'égard des professionnels.

Mélanie (26 ans, en couple non cohabitant, serveuse) a effectué une formation par le biais de la mission locale.

C'est une formation qui nous permet de nous présenter à un patron pour mieux exprimer et trouver du travail. Et à la fin, j'ai pas trouvé de travail, et la dame avait promis qu'on repartait avec un travail, qu'elle nous lâchait pas tant qu'il n'y avait pas de travail.

La forme de dépendance qui s'installe ne peut être considérée que comme la conséquence de la relation des deux acteurs, chacun appartenant à un système.

20.- Serge Paugam, *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1994,  
p. 22.

leurs degrés d'isolement respectifs impactent sur leurs marges de manœuvre et déterminent leur rapport de dépendance.

#### 2.4. Être acteur-stratège dans le système :

##### « celles qui profitent du système »

Les femmes qui « profitent du système » connaissent les rouages de l'organisation et viennent lorsqu'elles en ont besoin, en ayant une demande bien précise, un droit qu'elles souhaitent se voir reconnaître. Nous pouvons considérer ces femmes comme *acteur stratégique* dans le système à l'instar de Daniel Thin qui décrit l'existence de ruses ou de « tactiques des pratiquants »<sup>21</sup>. Ces femmes sont à distance des organismes d'insertion et peuvent le remettre en question.

Ils doivent nous orienter selon nos critères ce que moi je veux faire (...) quand vraiment tu vois que t'es en galère, quand t'es vraiment en galère là tu te dis faut que j'aille à la mission locale, après quand tout se passe bien que t'as ta formation tu peux que l'appeler (le conseiller) pour dire que tout va bien.

Sana, 23 ans, célibataire, sans emploi.

Cet usage rationnel des organisations, où les femmes se situent comme acteurs stratégiques dans le système, est parfois mal perçu par les professionnels, peut-être parce qu'ils n'ont pas le sentiment d'effectuer un réel suivi, de contrôler la situation ou « d'être utiles », ces femmes sont éloignées de « l'image du client idéal » évoqué par Alexis Spire<sup>22</sup>.

Dès lors, une typologie de ces femmes peut être élaborée. Au-delà de la proximité ou de l'assignation, il y a d'abord « celles qui détournent ».

Yasmine Siblot s'interroge sur ces réformes reposant sur l'idée *a priori* évidente et « pleine de bonnes intentions » qu'il est nécessaire de « faire fonctionner les services publics dans les quartiers dits sensibles de façon spécifique »<sup>23</sup>. Or, notre enquête montre que si les structures de proximité sont utilisées, les femmes sont mobiles et fréquentent des structures éloignées de leur domicile, si celles-ci répondent à leur besoin ou ceux de leurs enfants. L'exemple des maisons de quartiers, centres sociaux, et maison pour tous sont intéressants car ils sont particulièrement fréquentés.

Les femmes citent les actions dont elles bénéficient mais aussi celles auxquelles elles participent en tant qu'acteur, comme une forme de contrepartie :

On vient tous les jeudis, assemblée générale, je viens tous les jeudis et les jeudis matins je vais au panier de Fleury, les beaux jours là-bas, on fait la cuisine, repas partagé.

Hakima, 55 ans, divorcée, 5 enfants, aide à domicile.

21.- Daniel Thin, *Quartiers populaires, L'école et les familles*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1998, p. 78.

22.- A. Spire, *op. cit.*, p. 87.

23.- Y. Siblot, *op. cit.*, p. 26.

Cette possibilité d'échange, d'engagement et de valorisation amène certaines femmes à côtoyer ces organisations, même si elles sont situées en dehors de leur quartier, échappant ainsi à l'assignation et la nomination entraînées par la fréquentation des structures de proximité. Elles prennent une posture d'usager faisant le choix d'un service.

À côté de « celles qui détournent », il y a aussi celles qui arrivent à s'inscrire dans un rapport de don – contre-don : « les insaisissables ».

Les expériences des femmes de l'enquête avec les différentes institutions interrogent la question du rapport de domination et la dette non remboursable par l'usager si on se positionne dans la logique du *don-contre don* telle que l'a mis en lumière Marcel Mauss<sup>24</sup>. Certaines femmes se situent dans leur rapport à certaines institutions dans ce cycle de don nécessaire à leur dignité et à leur inscription sociale.

L'exemple de Marie (53 ans, séparée, 2 enfants, agent d'entretien) est significatif, en effet, elle se présente de manière très positive, valorisant ses diverses expériences.

Je m'appelle Marie R., j'habite à la Source, je suis au RSA depuis novembre 2008 et depuis mars 2010 j'ai un CDI dans une entreprise de nettoyage. Je travaille et je suis très heureuse.

Après avoir été bénéficiaire, elle est aujourd'hui bénévole au Secours populaire. C'est par ce biais qu'elle explique avoir trouvé un logement et un emploi.

Madryguen (38 ans, divorcée, 6 enfants, agent d'entretien) présente l'association dont elle fait partie :

On fait des réunions par rapport à l'école... Y a des parents qui sont là depuis longtemps, ils savent pas parler le français, ils se sont pas créé (de) contact avec les enseignants alors on leurs aide à ne pas rester enfermés, on incite les enfants à aller à l'école. (...) J'organise les temps de réunion, on se voit avant c'était une fois par mois, on parle avec les enseignantes, la mairie, le carrefour des parents, tout ce qui est de l'éducation des enfants.

La possibilité de s'inscrire dans une logique de contre-don qu'offrent certaines associations et structures d'insertion sociale entraîne une posture d'actrice, en multipliant les groupes d'appartenance et en élargissant le réseau de ces femmes. Malgré leurs faibles qualifications et leurs difficultés à parler la langue française, certaines femmes arrivent à trouver un emploi par le biais des interconnaissances construites. Ces femmes sont présentes sur le quartier par le biais des associations, mais rarement représentées dans les institutions de la collectivité locale. Éloignées des institutions et paradoxalement investies dans la vie de la cité.

24.- Marcel Mauss, *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF, 1950.

### Conclusion

Face à la complexité de fonctionnement des organisations et à l'impersonnalité des bureaucraties, certaines femmes que nous avons rencontrées au cours de notre enquête dans un quartier en « zone urbaine sensible » ont des ressources culturelles, économiques et sociales, d'autres n'en ont pas et se retrouvent démunies face au pouvoir des organisations, aux procédures administratives rigides. Écrire une lettre de réclamation en cas d'erreur d'une administration sociale, effectuer des démarches pour obtenir une place en crèche et multi-accueil, faire ses propres choix dans un accompagnement avec un travailleur social semble inaccessible pour beaucoup. Cependant, à l'opposé de l'image qui les présente comme « éloignées des institutions », ces femmes ont intériorisé les assignations institutionnelles et ne parviennent pas au contraire, à se détacher des catégories et des représentations que les professionnels ont d'elles.

L'État est, nous l'avons vu, présent au quotidien pour ces femmes vivant dans les quartiers prioritaires des politiques de la ville. L'institution dont elles sont exclues en revanche, est celle du travail (stable) permettant de consommer et, d'avoir le choix du recours aux institutions « sociales », d'assistance.

Les structures d'insertion professionnelle et sociale semblent produire l'inverse des objectifs qu'elles affichent. Prônant l'indépendance, elles critiquent la posture distante et utilitariste des acteurs, condition pourtant d'une identité plurielle nécessaire pour sortir du stigmate. Loin de la définition de l'autonomie proposée par Richard Sennett, à savoir un rapport « *d'égalité opaque* »<sup>25</sup>, les professionnels, malgré eux, réaffirment ainsi leur rapport de domination.

<sup>25</sup>.— Richard Sennett, *Respect, de la dignité de l'homme dans un monde d'inégalité*, Paris, Hachette, Pluriel, 2005, p. 140.

## Bibliographie

- Aballéa François, De Ridder Guido, Gadéa Charles, « Procès en reconnaissance et concurrences professionnelles », dans J.-N. Chopart (éd.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000, p. 195-214.
- Abbott Andrew, *The system of professions. An essay on the division of expert labor*, Chicago, University of Chicago Press, 1988.
- About Ilse, Denis Vincent, *Histoire de l'identification des personnes*, La découverte, 2010.
- Agulhon Catherine, Trautman Jacques & Chabault Vincent, « Cahier régional XXX », dans le cadre de *l'évaluation des politiques régionales de formation professionnelle 1999-2001* réalisé pour le Comité de coordination des programmes régionaux d'apprentissage et de formation professionnelle continue, Paris, 2002.
- Andreotti Alberta, Mingione Enzo et Polizzi Emanuele, « Local Welfare Systems: A Challenge for Social Cohesion », publié en ligne, *Urban Studies*, vol. 49, n° 9, 2012.
- Argoud Dominique, *Politique de la vieillesse et décentralisation. Les enjeux d'une mutation*, Ramonville Saint-Agne, Erès, 1998.
- Argoud Dominique, *L'habitat et la gérontologie : deux cultures en voie de rapprochement ?* Créteil, Rapport de recherche REV-CIRCEFT, Plan Urbanisme Construction Architecture, 2008.
- Argoud Dominique, Verga-Gérard Claire, *La prise en compte de la parole des personnes âgées vivant à domicile : quels enjeux pour les pouvoirs publics et les professionnels ? L'exemple du département de la Drôme*. Rapport de recherche REV-CIRCEFT, Drees-MiRe, 2011.
- Astier Isabelle, *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, Le lien social, 2007.
- Attias-Donfut Claudine, *L'enracinement. Enquête sur le vieillissement des immigrés en France*, Paris, Armand Colin, 2006.
- Attias-Donfut Claudine et Delcroix Catherine, « Femmes immigrées face à la retraite », *Retraite et société*, vol. 3, n° 43, 2004, p. 137-163.
- Autès Michel, « Le sens du territoire », *Recherches et Prévisions*, 1995, n° 39, p. 57-71.
- Autès Michel, *Les paradoxes du travail social*. Paris, Dunod, 1999.

- Bacque Marie-Hélène et Sintomer Yves, « Gestion de proximité et démocratie participative », *Les Annales de la recherche urbaine*, 2001, n° 90, p. 148-155.
- Balandier Georges, « La situation coloniale. Approches théoriques », *Cahiers internationaux de sociologie*, Vol. CX, 2001, p. 9-29.
- Barbier, Jean-Claude, *La longue marche vers l'Europe sociale*, Le Lien social. Presses universitaires de France, Paris, 2008.
- Barbier Jean-Claude, « Changes in social citizenship in France in a comparative perspective: "Activation strategies" and their traces », in Evers Adalbert, Guillemard Anne-Marie (éds) *Social Policy and Citizenship*, Oxford, Oxford University Press, 2013, p. 150-172.
- Becker Howard, *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985 (1963).
- Beck Ulrich, Bernardi Laure (trad.), *La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Flammarion, 2003.
- Bellot Céline, Bresson Maryse, Jetté Christian (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, PUQ, 2013.
- Bequet Valérie, Loncle Patricia, Van de Velde Cécile, *Politiques de jeunesse : le grand malentendu*, Nîmes, Champ Social, 2012.
- Bernard Yvonne, Bonnet Michel (dir.), *Services de proximité et vie quotidienne. De nouvelles sociabilités urbaines*, PUF, 1998.
- Berrebi-Hoffmann Isabelle (dir.), *Politiques de l'intime. Des utopies sociales d'hier aux mondes du travail d'aujourd'hui*, Paris, La découverte, Recherche, 2009.
- Bezes Philippe, *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris, PUF, 2009.
- Blanchy Sophie, « Mayotte : "française à tout prix" », *Ethnologie française*, XXXII, 2002, p. 677-687.
- Bonneau Michel, *Les loisirs, du temps dégagé au temps géré*, coll. Transversales Débats, Ellipses, 2009.
- Bonoli Giuliano, « Time Matters: Postindustrialization, New Social Risks, and Welfare State Adaptation in Advanced Industrial Democracies », *Comparative Political Studies* 40(5), 2007, p. 495-520.
- Bonoli, Giuliano, *The Origins of Active Social Policy*, Oxford, Oxford University Press, 2013.
- Bourdieu Pierre, « L'identité et la représentation » In : *Actes de la recherche en sciences sociales*. Vol. 35, novembre 1980. L'identité. p. 63-72.
- Bourdieu Pierre, *Méditations pascaliennes*, Paris, Le Seuil, Librairie, 1997.
- Bourdieu Pierre, *Sur L'État Cours au collège de France 1989-1992. Raison d'Agir, Cours et Travaux*, Seuil, Paris, 2012.
- Bresson Maryse, *Sociologie de la précarité*, Paris, Colin, 2010.
- Bresson Maryse, Geronimi Vincent, Pottier Nathalie (dir.), *La vulnérabilité, questions de recherches en sciences sociales*, Academic Press of Fribourg, 2013.
- Breviglieri Marc, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », dans Ion J. (dir.), *Le travail social en débats*, Paris, La Découverte, Alternatives sociales, 2005, p. 219-234.

Bibliographie

- Cartier Marie, *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, La Découverte, 2003.
- Castel Robert, *Les Métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*, Paris, Fayard 1995.
- Cefai Daniel, Gardella Edouard, *L'urgence sociale en action. Ethnologie du Samusocial de Paris*, Paris, La Découverte, 2011.
- Chamboredon Jean-Claude et Lemaire Madeleine, « Proximité sociale et distance spatiale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, 1970, vol. 11, n° 1, p. 3-33.
- Chapon Pierre-Marie, Viriot-Durandal Jean-Philippe (dir.), *Les défis territoriaux face au vieillissement*, Paris, la documentation Française, 2012.
- Cherubini Bernard et Roinsard Nicolas, *Stratégies migratoires et enjeux de la protection sociale à la Réunion et à Mayotte : conflits et concurrences dans les espaces sanitaires et sociaux*, Rapport à la MiRe-DREES, programme « Migration et protection sociale », 2009.
- Cholez Céline, « Compétences spatiales, compétences d'action dans l'espace. La tournée du chauffeur-livreur », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2008, vol. 2, n° 1, p. 37-62.
- Collovald Annie (dir.) & al., *L'humanitaire ou le management des dévouements. Enquête sur un militantisme de « solidarité internationale » en faveur du Tiers-Monde*, Rennes, PUR, 2002.
- Costa-Lascoux Jacqueline, *La modernisation de l'État civil à Mayotte*, Rapport de la documentation française, Paris, 1996.
- Courbage Youssef et Khlat Myriam, « La mortalité et les causes de décès des Marocains en France 1979-1991. Tome I. La mortalité générale. Une confirmation de la sous-mortalité masculine malgré les problèmes de mesure », *Population*, cinquantième année, n° 1, 1995, p. 7-34.
- Crozier Michel, *L'Acteur et le système*, Édition du Seuil, Paris, 1997.
- Dardy Claudine, *Identités de papiers*, L'Harmattan, France, 1990.
- Demainly Lise, *Politiques de la relation. Sociologie des métiers et du travail de relation*, Presses Universitaires du Septentrion, 2008.
- Demazière Didier, Mercier Delphine, « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégie d'activité », *Sociologie du travail*, vol. 45, 2003, p. 237-258.
- Djaoui Elian, *Intervenir au domicile*, Rennes, EHESP (2<sup>e</sup> édition), 2008.
- Dodier Nicolas, Baszanger Isabelle, « Totalisation et altérité dans l'enquête ethnographique », *Revue française de sociologie*, 38(1), 1997, 37-66.
- Donzelot Jacques, *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*, Paris, Fayard, 1984.
- Dubost Françoise, *Les Jardins ordinaires*, Paris, L'Harmattan, 1997.
- Dubus Gilles et Braud Françoise, « Les migrants âgés dans les publications scientifiques francophones », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 17, n° 1, 2007, p. 189-197.