

Sociologie des interactions entre les conseillers en insertion et les jeunes.
« D'une relation de service à une typologie des logiques d'actions juvéniles. »

Chantrelle Jean-Christophe

Étudiant en Master 1 sociologie et développement social, université de lille3.

jean-christophe.chantrelle@etu.univ-lille3.fr

Résumé : L'interaction entre les conseillers en insertion et les jeunes dans le cadre des missions locales est une rencontre entre d'une part des logiques d'actions institutionnelles, et d'autre part des logiques d'actions juvéniles. Cette interaction comporte une relation de service et une relation d'assistance. Ces deux rapports guident les actions des conseillers et participent à la construction des représentations sociales des conseillers. Ces représentations sont les raisons pour lesquelles les jeunes sont contraints de construire un projet et d'être suivi individuellement. Pendant ces rencontres, les conseillers socialisent les jeunes aux normes sociales : autonomie, responsabilité et assiduité. En réponse aux logiques institutionnelles, les jeunes développent des logiques d'actions issues de leur construction identitaire et d'une attitude stratégique face aux conseillers. Les jeunes disposent d'une marche de manœuvre dans leur insertion et ne sont pas totalement assujettis aux conseillers en insertion.

Mots-clés : mission locale, conseillers en insertion, jeunes, insertion professionnelle, logiques d'actions juvéniles.

L'article est consacré aux interactions entretenues entre les conseillers en insertion avec les jeunes dans le cadre de la mission locale. Cette dernière a été créée en 1982 suite au rapport du professeur Bertrand Schwartz¹ remis au premier ministre français socialiste de l'époque, Pierre Mauroy, préoccupé par la montée du chômage chez les jeunes qui touchait surtout les non diplômés. Bertrand Schwartz avait préconisé notamment une prise en compte globale des problèmes rencontrés par les jeunes au niveau de l'emploi, du logement, de la santé, par la construction d'un projet personnalisé et d'un suivi individualisé entre le jeune, acteur de son parcours et un référent unique implanté localement. La mission locale est donc une structure d'insertion Française à destination des jeunes de 16 à 25 ans. Ces jeunes sont sortis du système scolaire et sont à la recherche d'un emploi. La mission locale assure

¹ Schwartz Bertrand, 1981, L'insertion des jeunes en difficulté, (rapport au premier ministre), Paris, La Documentation française.

l'accueil, l'information et le suivi personnalisé en ce qui concerne l'insertion professionnelle (validation d'un projet professionnel, prescription de formations, accompagnement dans les démarches d'emploi, création d'une entreprise) et l'insertion sociale (accompagnement dans les démarches de logement, de santé ou de loisirs). Pour les missions locales, l'insertion sociale est un préalable à l'insertion professionnelle. Les missions locales françaises correspondent aux carrefours jeunesse emploi du Québec qui sont néanmoins à destination d'une tranche d'âge plus large : 16 à 35 ans.

Les missions locales occupent une place importante pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes en France. 1,15 millions de jeunes ont été accueillis en 2005 dans les missions locales, 450 000 jeunes en premier accueil. Trois millions d'entretiens individuels ont été réalisés par les conseillers. Il y avait en 2005, 404 missions locales et 100 permanences d'accueil, d'information et d'orientation dans lesquels exerçaient 11 117 professionnels pour l'insertion des jeunes. [*Rapport d'activité des missions locales 2005*, Conseil National des Missions locales].

L'objet de cet article est de se demander quel est le regard sociologique à adopter pour comprendre les interactions entre conseillers en insertion et jeunes ? En partant du postulat suivant : les missions locales élaborent des logiques institutionnelles en suivant le jeune régulièrement par la construction d'un projet personnalisé. Dès lors il est impératif de chercher à savoir dans quelle mesure les interactions entre les conseillers en insertion et les jeunes résultent de logiques d'actions institutionnelles et de logiques d'actions juvéniles ? Les logiques d'actions juvéniles ne sont ni inconscientes ni rationnellement définies. Elles reposent sur une construction identitaire et sur un rapport stratégique avec le conseiller en insertion. Il est nécessaire de conjuguer l'approche identitaire avec l'approche institutionnelle. Je propose de poser trois hypothèses. La première cherche à savoir si il est possible d'appliquer d'autres modèles d'interaction que celui de la relation de service. La seconde sert à démontrer si la transmission de normes sociales : autonomie, responsabilité et assiduité n'est pas devenue prioritaire sur l'insertion professionnelle pour les missions locales. Et la troisième recherche si les jeunes ont une marge d'autonomie face aux logiques institutionnelles.

L'article est divisé en trois parties. Dans un premier temps on verra les modèles alternatifs à la relation de service dans l'interaction conseillers/jeunes. Puis dans un second temps, on s'intéressera aux logiques d'actions institutionnelles en partant des représentations des conseillers sur les jeunes qui sont au fondement d'une socialisation institutionnelle. Enfin en troisième temps, les logiques d'actions juvéniles comme une réaction aux logiques

institutionnelles seront mises en évidence. On évoquera la construction identitaire et stratégique des jeunes face aux conseillers qui permettent de définir une typologie des logiques d'actions juvéniles.

Partie 1 : Modèles d'interaction présents dans la relation conseillers/jeunes : d'une relation de service aux modèles d'action du conseiller en insertion.

La relation de service est la forme la plus basique de l'interaction entre conseillers et jeunes. C'est aussi une relation assistance, les jeunes sollicitent les conseillers en insertion parce qu'ils ont besoin d'un appui, d'un levier pour s'insérer. Cela implique la production de modèles d'action par les conseillers qui sont différents selon les profils des jeunes.

A. La relation de service.

Erving Goffman² a mis en évidence le *modèle du réparateur* pour comprendre la relation de service qui peut s'appliquer à l'interaction entre les conseillers et les jeunes. On retrouve une activité destinée à satisfaire les besoins d'autrui, une relation qui unit deux ou plusieurs personnes dans une situation de ce type et un travail d'entretien, généralement spécialisé, effectué sur un bien ou sur une personne, à la demande d'un client.

En effet l'activité des missions locales est destinée à satisfaire les besoins du jeune à partir d'un travail d'entretien personnalisé effectué par les conseillers sur les jeunes le plus souvent dans des entretiens individualisés. Cette rencontre fait suite à une demande des jeunes qui ont besoin des compétences des conseillers pour rechercher un emploi ou une formation.

Le conseiller est un praticien détenant un savoir professionnel et administratif que ne possèdent pas les jeunes. Son activité est dépendante des valeurs, des règles et des normes de la mission locale.

La relation de service est fondée, d'après Goffman³, sur trois pôles le praticien (le réparateur), l'objet et l'utilisateur. Dans le cas de la mission locale, le praticien réparateur est le conseiller en insertion, l'objet est l'accès à l'emploi et l'utilisateur est le jeune.

Pour Goffman, le praticien interagit avec l'utilisateur selon trois formes : une forme technique, une forme de contrat et une forme de civilité. Dans l'interaction entre le conseiller et le jeune,

² Goffman Erving, [1961], 1979, « Quelques remarques sur les vicissitudes des métiers de réparateur », *Asiles*, Les Editions de minuit.

³ Goffman Erving, Op. Cit.

la partie technique est l'ensemble des renseignements fournis par les conseillers concernant l'accompagnement à l'emploi ainsi que l'ensemble des renseignements transmis par le jeune au conseiller concernant l'évolution de son projet d'insertion. La partie contractuelle correspond au fait que le projet du jeune est une coproduction entre le conseiller et le jeune. La partie civilité est caractérisée par la politesse, les amabilités et le respect. La participation du jeune détermine la relation de service. Le conseiller doit décoder les informations données par le jeune. Les informations échangées instaurent une relation de confiance entre les deux acteurs et détermine l'efficacité de la relation.

Le problème de cette interprétation est qu'elle ne repose que sur l'interaction en face à face, elle oublie certains éléments comme la structure organisationnelle, les positions, les trajectoires des acteurs ainsi que les conséquences des échanges. Le *modèle du réparateur* de Goffman a pour postulat le fait qu'elle est applicable à toutes les institutions. Or elle ne prend pas en compte les particularités institutionnelles, les institutions n'ont pas les mêmes objectifs et les mêmes actions.

B. La relation d'assistance.

Vincent Dubois⁴ s'est intéressé à la relation d'assistance entre les conseillers des caisses d'allocations familiales et les usagers en réalisant des observations directes au guichet d'une CAF. Il a observé 900 interactions. Il est possible de faire un parallèle entre l'interaction conseillers caf/usagers observé par V. Dubois et l'interaction conseillers en insertion/jeunes. À la CAF comme dans les missions locales la relation repose sur une *assistance morale personnalisée*. Les jeunes et les usagers CAF expriment des détresses et des souffrances à leur conseiller. Dans les deux cas, c'est une rencontre entre conseillers et demandeurs d'aides où chacun des acteurs ont des représentations et des stratégies. Les conseillers en mission locale ou en CAF ne peuvent pas se contenter d'une action impersonnelle et standardisée parce que les situations des usagers sont singulières au niveau de leurs caractéristiques biographiques et de leurs parcours. Le traitement est réalisé en fonction de l'individu.

Des tensions existent entre les conseillers et les usagers, les jeunes ou les usagers de la CAF refusent parfois d'adhérer aux injonctions institutionnelles qui constituent des préalables pour être assisté. De part les entretiens individualisés, les conseillers transmettent une socialisation

⁴ Dubois Vincent, 1999 *La vie au guichet : Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, collection Etudes politiques, Paris.

avec la volonté de faire intégrer les normes, les valeurs et les règles considérées comme nécessaires par les institutions pour s'insérer. Cela se traduit par une contractualisation entre conseillers et usagers. Les usagers de la CAF ou les jeunes inscrits dans les missions locales construisent des identités sociales au contact des conseillers qui vont impliquer des stratégies face aux conseillers. L'assistance constitue un enjeu dans l'interaction conseillers/jeunes.

Xavier Zunigo⁵ a effectué un mémoire sur le travail en mission locale dans lequel un paragraphe concerne justement le travail des conseillers et l'assistance.

Selon Zunigo, certains conseillers critiquent le caractère assistanciel de leur travail relatif aux aides financières parce que des jeunes en abusent et ne sont pas motivés pour retrouver un emploi. Dès lors, les conseillers se montrent plus stricts dans l'attribution d'allocation aux jeunes et ils adoptent une résistance face à une stratégie utilitariste de certains jeunes. Des jeunes font croire qu'ils sont en formation, quand les conseillers en sont informés, des tensions avec les jeunes surviennent. Les conseillers recadrent les jeunes, cela peut provoquer chez les jeunes un évitement et un refus de l'aide de la mission locale. Des conseillers montent aussi des dossiers d'aides financières mais font en sorte qu'ils ne soient pas obtenus par les jeunes. En fait les jeunes demandent aux conseillers de réaliser un dossier, des conseillers acceptent pour ne pas s'opposer à la volonté des jeunes et créer des antagonismes. Cependant lors des commissions d'attribution, les conseillers descendent les jeunes et cela implique les refus du dossier.

Si les jeunes veulent être aidés financièrement par les conseillers, ils sont soumis au fait d'avoir une finalité de formation, d'emploi à atteindre, les conseillers évaluent l'investissement des jeunes dans leur projet professionnel. Ils expliquent aux jeunes que la vocation de la mission locale est de construire un projet d'insertion conjointement. La relation des jeunes avec les conseillers va susciter chez ces derniers des modèles d'action.

C. Quatre modèles d'action du conseiller en insertion : solidarité, familiarité, démission et fermeture.

Laurence Roulleau-Berger⁶ distingue quatre modèles d'action : solidarité, familiarité, démission, fermeture.

⁵ Zunigo Xavier, 2000, « Chapitre 5 Analyse de la dynamique jeune/conseiller en mission locale », *Le travail d'insertion sociale et professionnelle en mission*, mémoire EHESS sous la direction de Robert Castel.

⁶ Roulleau-Berger Laurence, 1998, « Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences », *Lien social et Politiques*.

Dans le modèle de la solidarité, les conseillers s'engagent avec le jeune à construire et à valoriser un projet professionnel personnalisé et réaliste. Les conseillers cherchent à mettre en adéquation le profil des jeunes avec les possibilités d'emploi ou de formation. Ils intègrent les jeunes dans des dispositifs qui permettent de bénéficier des aides financières. Les conseillers développent une relation de proximité avec le jeune.

Le modèle de la familiarité consiste à mettre en confiance le jeune notamment par le tutoiement. Néanmoins les conseillers en insertion sont dans une relation de *fausse proximité* pour déterminer la véracité des intentions et des propos des jeunes. Ces derniers tentent parfois de tirer profit de la relation de proximité avec le conseiller. Cependant les conseillers ont également des *intentions morales et charitables* envers les jeunes

Le modèle de la démission part du principe que les conseillers et les jeunes sont complices. Les conseillers tentent de répondre rigoureusement aux demandes des jeunes. Les échecs d'insertion des jeunes sont perçus comme un *drame personnel* par les conseillers. Les conseillers se sentent impuissants et ont l'impression de ne pas être capables d'aider les jeunes à sortir de leur situation.

Le modèle de la fermeture : Les conseillers considèrent les jeunes comme *sans projet et désocialisés*. Les demandes des jeunes sont enregistrés mais peu traitées.

Ces modèles d'action sont conditionnés par les logiques d'actions institutionnelles.

Les logiques d'actions institutionnelles sont issues des représentations sociales des conseillers en insertion qui intègrent les jeunes dans une logique de projet et d'accompagnement personnalisé. De ce fait, les conseillers transmettent une socialisation institutionnelle aux jeunes.

Partie 2 : Les logiques d'actions institutionnelles. D'une représentation des jeunes à une socialisation institutionnelle.

Il convient de comprendre la genèse des logiques d'actions institutionnelles pour comprendre leurs effets sur le suivi des jeunes et la construction identitaire des jeunes voulue par les conseillers.

A. Les représentations des conseillers.

Marie-Hélène Le Coz⁷ a utilisé une méthode qui consistait à demander aux conseillers de répondre comme le feraient les jeunes, à une liste de descripteurs comme responsable, autonome, dynamique. Il y a un écart flagrant entre les réponses des jeunes et les réponses attribuées aux jeunes par les conseillers. 43% des conseillers interrogés affirment que les jeunes sont responsables tandis que les jeunes sont 78% à se considérer comme responsable. 29% des conseillers jugent les jeunes pas autonomes alors que 5% des jeunes se considèrent comme pas autonomes. 14% des conseillers pensent que les jeunes sont dynamiques. Les jeunes sont 69% à se sentir dynamique.

Résultats⁸ de l'indicateur utilisé par Le Coz :

Liste des descripteurs	Réponses en %	Réponses attribuées aux jeunes en %
Sans rêve	5	43
Pas autonome	5	29
Immature	6	29
Influençable	10	57
Responsable	78	43
Réfléchi	82	14
Aime apprendre	78	14
Dynamique	69	14

D'après Le Coz, les conseillers pensent que les jeunes ont une vision négative d'eux-mêmes et ne croient pas que les jeunes puissent répondre à des descripteurs valorisants comme (responsable, dynamique, réfléchi, aime apprendre). Les conseillers ont l'image d'un jeune dépendant, qui a un sentiment d'échec et une image dégradée de lui même.

Les représentations sociales des conseillers reflètent celles de l'institution. Ces représentations sociales sont au fondement la logique de projet. Les jeunes sont perçus comme des individus sans normes et sociales par les conseillers

B. La logique de projet et l'ordre négocié dans le suivi individualisé.

⁷ Le Coz Marie-Hélène, 2000, *Touche pas à ma relation*, mémoire DESS psychologie sociale université Bordeaux 2.

⁸ Le Coz Marie-Hélène, Op. Cit.

Pour Gérard Mauger⁹, la logique de projet sert à faire intégrer aux jeunes des habitus de responsabilité et d'autonomie. Il permet de mesurer le niveau d'adhésion aux impératifs institutionnels, le degré d'autonomie, la motivation et la capacité de mobilisation des jeunes. La logique de projet est un *instrument de réforme des habitus*. Cette réforme des habitus est produite par une socialisation post-scolaire avec les institutions chargées de l'insertion au travers de la personnalisation des parcours. Les habitus d'autonomie, de responsabilité, d'assiduité sont considérés comme un *savoir-être* apprécié par les employeurs. Les missions locales partent du principe que les jeunes ne sont pas autonomes, responsables et assidus. D'après les missions locales, il est nécessaire de faire intégrer ces normes sociales aux jeunes par cette logique de projet individualisé.

Aziz Jellab¹⁰, à partir d'observations et d'entretiens avec des conseillers et des jeunes dans une mission locale de Béthune, distingue plusieurs principes de la logique de projet. Les jeunes doivent préciser leurs objectifs et exprimer un projet professionnel réaliste en fonction de leurs aptitudes, des possibilités de réalisation par rapport aux opportunités locales de formation et selon les opportunités professionnelles offertes par leur qualification. Les jeunes doivent apprendre à gérer leur temps et à être assidus. Les jeunes doivent savoir tenir un calendrier, noter l'ensemble des démarches à effectuer et respecter les rendez-vous fixés. Les jeunes doivent prendre des engagements et devenir autonomes et responsables. Cette logique de projet représente *une prescription institutionnelle*.

Stéphane Beaud¹¹ a mis en évidence un *ordre négocié* entre les conseillers des missions locales et les jeunes. Les conseillers sont censés construire avec les jeunes un projet professionnel sur le long terme. Paradoxalement les conseillers proposent aux jeunes des choix dans l'urgence. En effet si à la fin d'un entretien, les conseillers ne proposent pas de contrat, de formation, les jeunes ne reviennent pas à la mission locale. Les jeunes attendent de la mission des solutions immédiates. Beaud constate aussi que le degré de dévouement d'un conseiller envers un jeune est déterminé par les motivations et l'implication du jeune pour retrouver un emploi. Les conseillers font naître des espoirs tout en invitant les jeunes à garder les pieds sur terre. Le travail des conseillers consiste également à faire intégrer aux jeunes un code de conduite et faire comprendre aux jeunes que l'accès à l'emploi est un processus long.

⁹ Mauger Gérard, 2001, « Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*.

¹⁰ Jellab Aziz, 1998, « De l'insertion à la socialisation. Mission Locale, jeunes 16-25 ans et problématique de l'exclusion », *Formation emploi*.

¹¹ Beaud Stéphane, 2003, « Chapitre premier des jeunes en quête d'emplois (observations à la mission locale) », *Violences urbaines, violence sociale : Genèse de nouvelles classes dangereuses*.

Les conseillers ne s'opposent jamais brutalement aux volontés des jeunes. Cependant ils tentent de faire comprendre aux jeunes progressivement sans les brusquer la solution la mieux adaptée à leur situation. Il est nécessaire que le conseiller trouve une attitude et les mots justes pour éviter des tensions avec les jeunes et des comportements d'opposition à la mission locale. Un *jeu d'attentes croisées* est présent entre les conseillers et les jeunes. Les conseillers attendent des jeunes qu'ils soient impliqués et qu'ils intègrent des valeurs comme l'autonomie ou la responsabilité. Les jeunes attendent des conseillers qu'ils constituent des leviers pour accéder à un emploi.

Les conseillers en insertion se fixent comme objectif de socialiser les jeunes pour augmenter leur probabilité à accéder au marché du travail.

C. La socialisation institutionnelle.

Cette socialisation institutionnelle¹² concerne surtout les jeunes non diplômés ou sans qualification. Les normes sociales transmises sont, comme on l'a vu dans la partie précédente, la responsabilité, l'autonomie, l'assiduité qui sont considérées comme indispensables pour être employable d'après les conseillers en insertion. Pour les missions locales, cette socialisation institutionnelle sert à faire intégrer aux jeunes une *compétence sociale*. Cette compétence sociale correspond à l'intégration de valeurs sociales et culturelles censées donner aux jeunes plus de chances pour s'insérer professionnellement. Jellab¹³ qualifie cette pratique institutionnelle de pédagogique et de quasi-disciplinaire. L'insertion des jeunes ne se réduit pas seulement à une dimension professionnelle, il revêt également une dimension sociale et morale. Les jeunes sont inscrits dans un *cadre comportemental normatif* supposé faciliter une insertion sociale et professionnelle. La relation entre le conseiller et le jeune est contractuelle. Il a une obligation réciproque. Cela rend conditionnelle l'aide institutionnelle. Il y a une obligation informelle pour le jeune de venir régulièrement à la mission locale. Le jeune n'est pas positionné qu'en fonction d'un diplôme ou d'une formation mais aussi selon son engagement, le temps de fréquentation de la mission locale et les rencontres régulières avec les conseillers qui justifient son sérieux et son dynamisme. Cette socialisation est rendue possible par le fait que les jeunes n'accèdent pas à un emploi immédiatement et que la mission locale constitue le plus souvent le seul interlocuteur d'insertion professionnelle pour certains jeunes.

¹² Jellab Aziz, Op. Cit.

¹³ Jellab Aziz, Op. Cit.

Cette socialisation institutionnelle implique des logiques d'actions juvéniles générées par la construction sociale et identitaire des jeunes et ainsi que par une attitude stratégique avec le conseiller en insertion.

Partie 3 : Logiques d'actions juvéniles, une réaction aux logiques institutionnelles. D'une construction identitaire et stratégique à une typologie des logiques d'actions juvéniles.

A. Genèse des logiques d'actions juvéniles.

A.1 Construction sociale de l'insertion professionnelle.

Les stratégies des jeunes dépendent de leur construction identitaire et sociale. Dans cette construction Claude Dubar¹⁴ distingue une transaction interne et une transaction externe. Ces deux transactions apparaissent parce que l'insertion est un processus avant d'être une finalité. La transaction interne signifie que les jeunes construisent eux-mêmes leur identité à partir de leurs expériences scolaires et professionnelles qui les amènent à une représentation d'eux-mêmes. La transaction externe est la construction de l'identité des jeunes par l'image que leur renvoie le conseiller de leur situation qui prend forme par l'interaction lors des entretiens. Le conseiller attribue une identité aux jeunes par rapport à leur identité sociale et professionnelle. On ne peut pas considérer les jeunes des missions locales comme des jeunes n'ayant pas de savoirs, d'expériences ou de ressources. Les jeunes construisent leur identité à partir de leur trajectoire biographique, scolaire et professionnelle mais aussi à partir des interactions avec les conseillers en insertion et à partir de l'identité attribuée par la mission locale. Les jeunes sont considérés comme pas responsables et non-autonomes. A partir de ce postulat, les missions locales mettent en avant la logique de projet censée faire acquérir aux jeunes des valeurs, des normes sociales et socialiser les jeunes de part un suivi individualisé avec le conseiller en insertion. Les jeunes développent des logiques d'actions par rapport à leur construction identitaire face à aux logiques institutionnelles. Cependant les logiques institutionnelles contribuent à construire les trajectoires individuelles.

Les jeunes en insertion des missions locales disposent de compétences acquises dans leur parcours d'insertion et qui constituent le socle de leur identité sociale. Laurence Roulleau-Berger¹⁵ a classé ces compétences. Des compétences sociales sont issues de leur

¹⁴ Dubar Claude, 1991, *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin.

¹⁵ Roulleau-Berger Laurence, Op. Cit.

capital culturel et scolaire. Des compétences cognitives sont observables dans les formulations de leurs différentes demandes, dans l'intériorisation des attentes et des conseils donnés par les professionnels de l'insertion ou dans l'élaboration d'un projet. Des compétences communicatives sont repérables dans la coopération, la négociation et les conflits avec les conseillers. Des compétences de l'expérience résultent le plus souvent du passage dans les différents dispositifs ou structures oeuvrant pour l'insertion professionnelle qui ont socialisés le jeune. Ces compétences construisent l'identité sociale des jeunes et déterminent des logiques d'actions. Les jeunes ont élaboré des habitus par leur socialisation qui constituent une expérience sociale. L'identité est une ressource dans le rapport stratégique et utilitariste des jeunes avec le conseiller en insertion.

A.2 Approche stratégique des jeunes face aux conseillers en insertion.

Si on considère le jeune comme acteur de son insertion professionnelle, cela signifie que son itinéraire d'insertion n'est pas déterminé intégralement par son origine sociale, son sexe ou son niveau de qualification.

Les jeunes des missions locales ne sont pas passifs face aux conseillers en insertion et aux logiques institutionnelles. Ils peuvent ne pas adhérer aux principes de la logique de projet et du suivi individualisé ainsi qu'aux recommandations et propositions des conseillers en insertion. Cela peut générer des conflits entre conseillers et jeunes ou un refus du jeune de l'assistance de la mission locale. Les jeunes ont des stratégies comportementales¹⁶ visibles par l'adhésion ou le conflit et non visibles à travers l'évitement, le détournement. Les stratégies visibles sont perçues positivement par les conseillers car les jeunes développent les compétences attendues. Les jeunes critiquent certains choix des conseillers mais ont conscience de l'importance de l'aide apportée par les conseillers en insertion de ce fait ils se plient aux exigences. Les stratégies non visibles sont connotées négativement. En effet les jeunes suivent peu les recommandations des conseillers qu'ils jugent inefficaces ou sans intérêt. Ce détournement peut conduire à démission des jeunes et à un arrêt du suivi des conseillers décidé par eux-mêmes.

Les jeunes entretiennent de bonnes relations pour obtenir entière satisfaction des conseillers en insertion. L'élaboration d'une relation privilégiée avec le conseiller en insertion se fait en gagnant sa confiance, en étant honnête, franc, en étant assidu, disponible pour les

¹⁶ Roulleau-Berger Laurence, Op. Cit.

rendez-vous. Les jeunes se montrent coopératifs ou laissent paraître au conseiller qu'ils adhèrent à son discours et qu'ils vont répondre à ses attentes. La séduction passe aussi par le fait de poser des questions aux conseillers extérieures à la démarche d'emploi. Les conseillers en insertion cherchent à avoir une bonne relation avec les assistés et se laissent avoir par le jeu de séduction. De ce fait ils peuvent tomber dans un cercle vicieux quand les assistés demandent d'avoir des aides plus conséquentes et d'une façon répétitive. Les jeunes justifient leur statut d'assisté en disant aux conseillers qu'ils n'ont plus les moyens pour manger, se loger ou pour prendre les transports en commun. Les jeunes entrent dans le stade de l'assistance revendiquée¹⁷. Il n'y a plus aucune motivation à l'emploi de la part des jeunes, une dépendance très forte avec la mission locale est installée, une forte revendication se manifeste avec l'émergence de conflits et de tensions avec les conseillers en insertion dans un rapport consommateur/distributeur. Les conseillers n'acceptent pas d'être manipulés. Les assistés sont mécontents, agressifs et critiquent les conseillers si ils n'obtiennent pas la satisfaction escomptée.

Les logiques d'actions des jeunes ne sont ni inconscientes ni rationnellement définies. Elles reposent sur une construction identitaire et sur une approche stratégique de la relation avec le conseiller. L'acteur jeune peut-être défini comme un stratège dont l'identité repose sur sa trajectoire et son enracinement social, culturel et historique. Le jeune a construit son identité, il a des compétences, des projets, des désirs. Tous ces éléments vont engendrer des actions par rapport aux logiques institutionnelles.

B. Typologie des logiques d'actions juvéniles.

Cette typologie est réalisée par Aziz Jellab¹⁸. Pour comprendre les logiques d'actions juvéniles face à la mission locale, il faut prendre compte le profil social, scolaire, professionnel des jeunes et leurs attentes concernant l'assistance des missions locales. Les jeunes moyennement ou assez diplômés sont ceux qui se disent prêts à suivre les recommandations des conseillers contrairement à ceux avec un bas niveau de qualification. Jellab a construit une typologie des logiques d'actions des jeunes en fonction de leur négociation avec l'institution. La relation peut être conformiste (logique de l'engagement et logique de l'attente) conflictuelle (logique du retrait ou de la confrontation) ou conjoncturelle (logique de la transition). La *logique d'attente* correspond aux jeunes qui ne s'investissent pas

¹⁷ Paugam Serge, 1991, « Chapitre 2 La carrière morale des assistés », *La disqualification sociale*, PUF.

¹⁸ Jellab Aziz, Op. Cit.

dans leur projet en dehors de la mission locale. Ces jeunes ne réalisent pas les démarches conseillées par les chargés d'accueil comme la recherche d'informations sur une formation. Ils considèrent que seule la mission locale peut leur proposer une solution. Ils vivent un rapport de dépendance avec leur famille (faire le ménage, les courses, s'occuper des frères et sœurs), cela rend difficile leur intégration dans une action à long terme comme une formation. La *logique d'attente* peut déboucher sur une *logique de l'engagement*. Dans cette dernière, les jeunes adhèrent aux injonctions institutionnelles. Les jeunes se rendent régulièrement à la mission locale pour élaborer leur projet. Ces jeunes ont un rapport d'indépendance avec leur famille. Ils se mobilisent, s'engagent et jouissent d'une image positive auprès des conseillers et répondent à la demande institutionnelle. La *logique de la confrontation* implique un rapport conflictuel avec l'institution. Les jeunes sont réticents aux actions conseillées par la mission locale. Ces jeunes ont quitté depuis peu l'école et refusent ce qui représente symboliquement une nouvelle école. La *logique de confrontation* peut prendre deux formes soit les jeunes viennent régulièrement à la mission locale et manifestent leurs oppositions ou soit les jeunes développent une *logique de retrait*. Les jeunes ne fréquentent plus ou rarement la mission locale. Jellab conclue qu'il y a un décalage entre les représentations des jeunes et les valeurs de l'institution. La *logique de la transition* se repère chez les jeunes avec un niveau scolaire ou professionnel élevé. La mission locale a plus un rôle social pour ces jeunes. Pour ce public, la mission locale est limitée dans sa capacité d'aider à l'accès à l'emploi. Ces jeunes font davantage de démarches directes professionnelles sans passer par la mission locale. Leur passage à la mission locale est provisoire. Cependant ils sont de plus en plus nombreux à s'y inscrire, cela laisse à penser qu'ils peuvent passer d'une logique à une autre. Le diplôme n'est plus une garantie pour avoir un emploi.

Conclusion.

Dans cet article, l'interaction entre les jeunes et les conseillers a été modélisée. Cette relation a plusieurs formes : relation de service, relation d'assistance, modèles d'action, ordre négocié, jeu d'attentes croisées. L'interaction jeune et conseiller est la rencontre entre les logiques institutionnelles et les logiques d'actions juvéniles. Les formes relationnelles contextualisent la relation jeune et conseiller.

Les conseillers ont des représentations sur les jeunes qui sont au fondement de la logique de projet et du suivi individualisé. Pendant la construction du projet et le suivi, les conseillers en insertion socialisent les jeunes. Cette socialisation institutionnelle se traduit par les jeunes par

l'apprentissage de valeurs appréciés par les employeurs : autonomie, responsabilité, ponctualité. Cette socialisation sert à rendre les jeunes employables. La socialisation institutionnelle est transmise aux jeunes par le respect des conditions de l'élaboration du projet. Le respect de ces conditions influence les facilités ou non de positionnement et les réponses positives ou non aux demandes des jeunes par les conseiller. Le suivi par les conseillers est contraignant.

Les jeunes construisent des logiques d'actions juvéniles : attente, adhésion, confrontation ou évitement et transition. Leur genèse repose sur deux approches. La première approche est la construction sociale identitaire de l'insertion professionnelle reposant une transaction interne et une transaction externe. La seconde approche est une approche stratégique des jeunes avec le conseiller en insertion par des stratégies comportementales en répondant ou non aux attentes des conseillers ou par un jeu de séduction. Les jeunes ne sont pas passifs malgré ce que l'on pourrait croire.

On peut envisager un travail empirique dans lequel des observations des entretiens individualisés entre les conseillers et les jeunes seront effectués dans différentes permanences de mission locale. On pourra chercher à savoir si les concepts théoriques présentés dans cet article sont observables sur le terrain et si d'autres modèles ou logiques d'actions sont présents.

Bibliographie :

- Beaud Stéphane, 2003, « Chapitre premier des jeunes en quête d'emplois (observations à la mission locale) », *Violences urbaines, violence sociale : Genèse de nouvelles classes dangereuses*.
- Dubar Claude, 1991, *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin.
- Dubois Vincent, 1999 *La vie au guichet : Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, collection Etudes politiques, Paris.
- Goffman Erving, [1961], 1979, « Quelques remarques sur les vicissitudes des métiers de réparateur », *Asiles*, Les Editions de minuit.
- Jellab Aziz, 1998, « De l'insertion à la socialisation. Mission Locale, jeunes 16-25 ans et problématique de l'exclusion », *Formation emploi*.

- Le Coz Marie-Hélène, 2000, *Touche pas à ma relation*, mémoire DESS psychologie sociale université Bordeaux 2.
- Mauger Gérard, 2001, « Les politiques d’insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*.
- Paugam Serge, 1991, « Chapitre 2 La carrière morale des assistés », *La disqualification sociale*, PUF.
- Roulleau-Berger Laurence, 1998, « Professionnels de l’insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences », *Lien social et Politiques*.
- Schwartz Bertrand, 1981, L’insertion des jeunes en difficulté, (rapport au premier ministre), Paris, La Documentation française.
- Zunigo Xavier, 2000, « Chapitre 5 Analyse de la dynamique jeune/conseiller en mission locale », *Le travail d’insertion sociale et professionnelle en mission*, mémoire EHESS sous la direction de Robert Castel.

Notes :

¹ Schwartz Bertrand, 1981, L’insertion des jeunes en difficulté, (rapport au premier ministre), Paris, La Documentation française.

² Goffman Erving, [1961], 1979, « Quelques remarques sur les vicissitudes des métiers de réparateur », *Asiles*, Les Editions de minuit.

³ Goffman Erving, Op. Cit.

⁴ Dubois Vincent, 1999 *La vie au guichet : Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, collection Etudes politiques, Paris.

⁵ Zunigo Xavier, 2000, « Chapitre 5 Analyse de la dynamique jeune/conseiller en mission locale », *Le travail d’insertion sociale et professionnelle en mission*, mémoire EHESS sous la direction de Robert Castel.

⁶ Roulleau-Berger Laurence, 1998, « Professionnels de l’insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences », *Lien social et Politiques*.

⁷ Le Coz Marie-Hélène, 2000, *Touche pas à ma relation*, mémoire DESS psychologie sociale université Bordeaux 2.

⁸ Le Coz Marie-Hélène, Op. Cit.

⁹ Mauger Gérard, 2001, « Les politiques d’insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*.

¹⁰ Jellab Aziz, 1998, « De l’insertion à la socialisation. Mission Locale, jeunes 16-25 ans et problématique de l’exclusion », *Formation emploi*.

¹¹ Beaud Stéphane, 2003, « Chapitre premier des jeunes en quête d’emplois (observations à la mission locale) », *Violences urbaines, violence sociale : Genèse de nouvelles classes dangereuses*.

¹² Jellab Aziz, Op. Cit.

¹³ Jellab Aziz, Op. Cit.

¹⁴ Dubar Claude, 1991, *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin.

¹⁵ Roulleau-Berger Laurence, Op. Cit.

¹⁶ Roulleau-Berger Laurence, Op. Cit.

¹⁷ Paugam Serge, 1991, « Chapitre 2 La carrière morale des assistés », *La disqualification sociale*, PUF.

¹⁸ Jellab Aziz, Op. Cit.