

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'APPRÉCIATION DE L'ACCOMPAGNEMENT EFFICACE EN INSERTION
SOCIOPROFESSIONNELLE SELON UNE ENQUÊTE AUPRÈS
D'INTERVENANTS DE DEUX CARREFOURS JEUNESSE-EMPLOI

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
MICHAËL ROCHELEAU

OCTOBRE 2017

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

À travers mon parcours de maîtrise et la rédaction de ce mémoire, j'ai eu la chance d'être appuyé par plusieurs personnes sans qui le projet n'aurait probablement jamais été achevé. Mes premiers remerciements sont pour ma directrice de recherche, Lucie Dumais, qui a su par ses connaissances, sa rigueur et son sens critique alimenter mes réflexions et me pousser à me dépasser jusqu'à la fin du parcours.

Je dois aussi remercier les dix intervenants qui ont accepté de participer à cette recherche et de partager leurs réflexions sur la réalité de leur travail, au cours d'une période qui était sensible pour plusieurs. Sans eux, je n'aurais pu mener à terme ce projet.

Un remerciement sincère à tous les enseignants et étudiants que j'ai côtoyés durant mon parcours et qui m'ont aidé à croire en la pertinence des champs d'études du travail social et de la sociologie. Merci pour les discussions, pour les suggestions de lectures, les débats d'idées et votre engagement social.

Un profond remerciement à ma sœur, Valérie, pour avoir été présente et si généreuse. Tu as été là pour moi pour traverser les grandes épreuves qui ont accompagné ce projet.

Un remerciement spécial à trois amis hors pair. Mathieu m'a donné l'intérêt de me raccrocher au travail social à un moment où j'hésitais à m'inscrire pour une autre formation. Jean-François a su me divertir et tenir ma conscience politique éveillée lors de moments où je ne m'intéressais plus aux enjeux sociopolitiques québécois. Maxime s'est si bien intéressé à mon projet de recherche qu'il en a lu et commenté quatre chapitres.

Merci à mes précieuses collègues de travail qui sont devenues des amies, pour votre soutien moral et votre écoute bienveillante et aussi, à certaines, pour les révisions linguistiques. Vous m'avez aidé à croire en mes capacités, chacune à votre façon! Merci à toi Élane pour les heures passées à m'aider avec la mise en page. Merci à vous aussi, Yves et Réjean, pour les révisions linguistiques et l'intérêt porté à mon projet. Merci à Émilie qui a partagé ma vie pour une bonne partie de ce projet. Je n'oublierai pas la présence et le soutien que tu m'as offerts.

DÉDICACE

À ma sœur, mes amis, amies ainsi qu'à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à l'accomplissement de ce travail, ma plus profonde reconnaissance pour votre appui et vos encouragements.

Papa, où que tu sois, je te dédie ce mémoire qui, en raison de ton départ, a représenté l'une des plus grandes épreuves de ma vie. J'espère que tu pourras voir la fierté d'un vainqueur qui se reflètera dans mes yeux quand je recevrai mon diplôme.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES FIGURES.....	viii
LISTE DES TABLEAUX.....	ix
ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES.....	x
RÉSUMÉ	xi
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE.....	5
1 Portrait historique de l’insertion socioprofessionnelle : en Occident et au Québec	5
1.1 L’insertion socioprofessionnelle en Occident des années 1970 aux années 2000	6
1.2 L’insertion socioprofessionnelle au Québec des années 1980 à 2000.....	9
1.3 L’insertion socioprofessionnelle au Québec des années 2000 à 2015.....	11
1.4 La stratégie d’insertion socioprofessionnelle québécoise	14
1.4.1 La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l’exclusion sociale	14
1.4.2 La Stratégie d’action jeunesse du Québec	15
2 La situation des usagers de services en insertion socioprofessionnelle.....	15
2.1 Le contexte du travail	16
2.2 L’exigence d’autonomie	18
2.3 L’exclusion sociale et économique.....	19
3 Les pratiques des intervenants en insertion socioprofessionnelle.....	21
3.1 Les pratiques d’accompagnement	21
3.2 L’insertion par projet.....	25
3.3 Rôles et pratiques efficaces d’insertion pour les travailleurs sociaux	26

4	La place des carrefours jeunesse-emploi dans les services d'insertion socioprofessionnelle.....	28
4.1	Le portrait des services d'insertion socioprofessionnelle au Québec.....	29
4.2	Les carrefours jeunesse-emploi : histoire, financement et mission.....	31
4.3	Conjoncture politique de l'automne 2014 et de l'hiver 2015.....	34
5	Pertinence de la recherche.....	35
CHAPITRE II		
CADRE CONCEPTUEL.....		
1	La théorie des économies de la grandeur.....	40
1.1	Les mondes et concepts retenus.....	42
1.1.1	Les mondes.....	42
1.1.2	Les concepts entourant les mondes.....	48
1.2	Justification de l'utilisation de la théorie des économies de la grandeur ...	50
2	Éléments conceptuels et contextuels supplémentaires à la pratique d'insertion..	51
2.1	L'accompagnement.....	51
2.2	L'efficacité.....	53
CHAPITRE III		
MÉTHODOLOGIE.....		
1	Finalités, stratégie et nature de la recherche.....	55
2	Démarche méthodologique et d'analyse.....	56
2.1	Découpage selon deux profils d'intervenants, A et B, et selon deux dimensions d'accompagnement, sociale et économique.....	57
2.2.1	Le travail prescrit des intervenants.....	57
2.2.2	Le travail réel des intervenants.....	59
2.2	Objectifs et sous-objectifs de recherche.....	59
2.3	Méthode d'analyse.....	61
3	Instruments et choix méthodologiques.....	62
3.1	Population à l'étude et population cible.....	63
3.2	Échantillonnage, recrutement et période de cueillette de données.....	63
4	Forces et limites des choix méthodologiques.....	65
5	Considérations éthiques.....	67

CHAPITRE IV	
PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	69
1 Thèmes et éléments généraux de justification utilisés pour apprécier une pratique d'accompagnement efficace, selon les profils d'intervenants A et B	70
1.1 Selon le profil A	71
1.2 Selon le profil B.....	74
2 Thèmes et éléments spécifiques de justification utilisés pour apprécier une pratique d'accompagnement efficace, selon les dimensions : sociale et économique	78
2.1 Dimension sociale	78
2.2 Dimension économique	91
2.3 Thèmes hybrides : dimensions sociale et économique.....	97
3 La conjoncture politique et la crainte de devenir moins efficace	104
3.1 Les thèmes et éléments de justification	104
3.2 Points divergents selon les profils	108
3.3 Mondes observés	109
4 En conclusion du chapitre IV.....	112
CHAPITRE V	
ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSION	115
1 Retour sur les notions de la théorie des économies de la grandeur.....	115
2 Deux dimensions d'accompagnement	116
3 Cinq mondes qui se chevauchent.....	118
3.1 Trois mondes plus souvent relevés.....	119
3.2 Deux mondes moins souvent relevés.....	121
4 Discussion sur le rôle d'accompagnateur des travailleurs sociaux	124
4.1 En regard de l'organisation du travail établie en carrefour jeunesse-emploi	124
4.2 En regard de l'anticipation du changement organisationnel	127
5 Pour conclure le chapitre V.....	135
CONCLUSION	135

APPENDICE A.....	141
APPENDICE B.....	143
APPENDICE C.....	145
BIBLIOGRAPHIE.....	149

LISTE DES FIGURES

Figure	Page
Figure 2.1 Le mouvement des acteurs à travers les mondes	41

LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
2.1	Caractéristiques des cinq mondes retenus	49
3.1	Présentation des participants à notre recherche selon deux profils	58
3.2	Synthèse des finalités et objectifs de recherche.....	60
4.1	Vue d'ensemble de la dimension sociale.....	90
4.2	Vue d'ensemble de la dimension économique	96
4.3	Vue d'ensemble des thèmes et éléments de justification hybrides.....	103
4.4	La conjoncture politique et la crainte de devenir moins efficace	111

ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ASEJ : Agents de sensibilisation à l'entrepreneuriat jeunesse
CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux
CJE : Carrefour jeunesse-emploi
CLE : Centre local d'emplois
CSSS : Centre de santé et de services sociaux
COCDMO : Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre
IDEO : Initiative, Découverte, Exploration et Orientation
JEA : Jeunes en action
MEDS : Ministère de l'Emploi et du Développement social
MESS : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OCDE : Organisation de développement et de coopération économiques
RCJEQ : Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec
SDE-SEMO : Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprises pour personnes handicapées.
TS : Travailleur social ou travailleurs sociaux
YMCA : Young Men's Christian Association

RÉSUMÉ

Au cours des années 2013 à 2015, les questions associées à l'accompagnement en insertion socioprofessionnelle ont gagné en importance dans la société québécoise. Le rapport entre les ressources investies et les résultats escomptés soulève des questionnements quant à l'efficacité des services d'insertion. Alors que plusieurs études présentent un portrait plutôt négatif des services déployés au Québec en la matière, certaines études présentent des résultats plus optimistes. Le gouvernement de Pauline Marois a tenté d'apporter des modifications aux modalités d'insertion socioprofessionnelle en 2013. Le gouvernement provincial de Philippe Couillard, élu en 2014, a aussi choisi d'apporter des changements en cette matière avec le projet de Loi 70. Cette conjoncture politique a engendré une période d'incertitude, spécialement pour les intervenants en carrefours jeunesse-emploi (CJE). Dans ce contexte, nous nous sommes posé la question suivante : comment les intervenants des CJE apprécient-ils l'accompagnement efficace? Cette question nous a conduit à développer un objectif général et trois sous-objectifs spécifiques de recherche. L'objectif général est de comprendre l'appréciation de l'accompagnement efficace selon des propos d'intervenants en CJE. Dans un premier temps, nous désirons comparer les discours des intervenants selon deux types de mandats de travail. Dans un deuxième temps, nous souhaitons relever les logiques de réflexion et d'action jugées les plus efficaces par les intervenants. Dans un troisième temps, nous voulons expliquer comment les intervenants réagissent dans le contexte d'une conjoncture politique singulière. Pour atteindre ces objectifs, nous avons effectué des entretiens semi-directifs auprès d'un échantillon de dix intervenants en insertion, exerçant dans deux CJE. Nous avons recueilli et analysé les données issues de ces entretiens en nous inspirant de la théorie des économies de la grandeur (Boltanski et Thévenot, 1991), qui offre un cadre d'analyse cohérent pour baliser les logiques de pensée et d'action des intervenants. D'après les résultats de cette recherche, il semble que, selon une combinaison de ces dernières logiques, l'accompagnement trouve un lieu de compromis entre les intervenants. L'analyse signale toutefois qu'en contexte d'incertitude, le compromis établi entre les intervenants n'est plus assuré et que des interrogations émergent quant à l'appréciation de l'accompagnement efficace en insertion socioprofessionnelle.

Mots clés : insertion socioprofessionnelle, accompagnement, intervenants, politiques d'activation, insertion par projet, Québec.

INTRODUCTION

En raison de la récession économique du début des années 1980, le monde du travail se transforme. Pour les sociétés occidentales, nord-américaines et européennes, il s'agit d'un défi collectif d'organisation sociale, politique et économique de trouver de nouvelles avenues pour la création d'emplois de même que pour développer des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle permettant d'intégrer un maximum d'individus. Au Canada, le rôle de l'État-Providence est remanié, les structures étatiques de l'insertion, comme leur arrimage, sont transformées dans le but de les rendre plus efficaces. Le Québec est encore en évolution sur le plan socioéconomique et sur celui de l'organisation des services d'insertion. C'est un défi pour les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle de faire en sorte que les programmes sociaux soient inclusifs et efficaces. Spécialement à partir de 1995, à travers différents ministères, le gouvernement québécois modifie son approche quant à la prestation de services. La nouvelle approche a pour objectif de placer la personne au centre du processus d'insertion. Quoique ce ne soit pas que des travailleurs sociaux qui effectuent l'accompagnement en insertion au Québec, la présente recherche est pertinente dans le champ de recherche du travail social. Nous en témoignerons selon trois arguments. D'abord, les travailleurs sociaux sont formés pour travailler en amont des problèmes sociaux qui génèrent des difficultés vécues par des collectifs et des individus, notamment la précarité, l'exclusion sociale et la pauvreté. De plus, ces professionnels sont disposés à jouer le rôle de personnes pivots entre divers champs d'accompagnement des jeunes adultes : social, relationnel, professionnel, technique et scolaire. Par ailleurs, les travailleurs sociaux sont appelés à se préoccuper principalement de la dimension sociale de l'accompagnement, considérée prioritaire dans les pratiques d'insertion. Dans une réalité québécoise où les politiques liées à la main d'œuvre portent des couleurs uniques en Amérique du Nord, il est ainsi intéressant de contribuer à l'amélioration de la compréhension des pratiques

d'accompagnement en insertion socioprofessionnelle, spécialement à travers le champ d'études du travail social.

Une fois la recherche entamée, nous avons pris conscience qu'une conjoncture politique spécifique à l'automne 2014 et à l'hiver 2015 était en place et pouvait influencer les discours des intervenants. De la sorte, nous avons choisi d'intégrer l'influence de cette conjoncture à notre canevas d'entretien et de formuler un objectif de recherche à ce sujet. Afin de bien conceptualiser la complexité du sujet de l'accompagnement et de son efficacité en insertion, la théorie des économies de la grandeur nous semble spécialement appropriée. Cette dernière théorie permet de présenter, d'agencer et de comparer, à travers des cadres cohérents, différentes logiques de pensée et d'action jugées efficaces par les intervenants en insertion, et ce, dans une période d'incertitude.

Notre objectif général de recherche est de comprendre l'appréciation de l'accompagnement efficace¹ selon les discours d'intervenants en CJE. Pour atteindre cet objectif général, nous avons spécifié trois sous-objectifs. Le premier sous-objectif est de comparer des logiques d'accompagnement des intervenants selon leur mandat de travail et le type de clientèle accompagnée, l'une plus près du marché du travail et l'autre plus éloignée. Le deuxième sous-objectif est de mettre en lumière les logiques de réflexion et d'action jugées les plus justes et efficaces par les intervenants. Le troisième sous-objectif est de comprendre l'influence de la conjoncture politique sur l'appréciation de l'accompagnement efficace. À ce dernier sujet conjoncturel, les conclusions et réponses ne peuvent toutefois qu'être hypothétiques parce que nous n'avons pu comparer la position des intervenants, avant et après le contexte

¹ Nous souhaitons mentionner que lors de la présentation de notre projet de recherche, l'utilisation du terme efficacité a rebuté certains intervenants. D'ailleurs, les valeurs d'efficacité, de rendement et de performance étaient souvent décriées comme opposées à des valeurs plus humanistes, telles que la justice sociale, le respect des droits de la personne et l'équité qui sont véhiculées en travail social.

sociopolitique ciblé. Au moment des entretiens de recherche, les conclusions du projet de Loi 70 sont incertaines. Ce dernier projet de Loi vise à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi. Il a une influence directe sur les carrefours jeunesse-emploi puisque ces organismes ont pour mission d'accroître l'employabilité des jeunes selon des modalités qui seront encadrées par la future Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi

Ce mémoire est composé de cinq chapitres. Le premier chapitre est centré sur la description de la problématique et permet d'abord de dresser un portrait historique de l'insertion socioprofessionnelle des quatre dernières décennies en Occident, et plus spécialement au Québec. Nous évoquons que dans le cadre des politiques d'activation instaurées dans les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les élus et certains chercheurs s'interrogent sur l'efficacité des services offerts en insertion. Ensuite, nous abordons la situation des usagers des services en insertion afin de comprendre le contexte du travail des jeunes de 16 à 35 ans, l'exigence d'autonomie envers ces derniers et l'exclusion sociale et économique qui caractérise certains d'entre eux. Nous poursuivons avec un portrait des pratiques d'accompagnement chez les intervenants en insertion qui nous permet d'étayer différentes façons de réfléchir et définir l'accompagnement, l'insertion par projet et différents rôles pour les travailleurs sociaux en insertion. Par la suite, nous présentons la place qu'occupent les CJE dans les services d'insertion au Québec. En synthèse de cette problématique, nous expliquons la pertinence de notre recherche en relation avec les objectifs fixés.

Le second chapitre aborde notre cadre conceptuel inspiré de la théorie des économies de la grandeur de Boltanski et Thévenot (1991). Ce chapitre présente un cadre d'analyse cohérent qui nous permet de définir des logiques d'action et de réflexion,

qui s'inscrivent dans les pratiques des intervenants. Il offre aussi des balises pour définir l'efficacité et tenir compte de la conjoncture politique qui caractérise les CJE.

Le troisième chapitre se penche sur la méthodologie. À travers ce chapitre, nous situons que la présente recherche est de nature qualitative, qu'elle a des finalités compréhensive et comparative, se situant dans une stratégie d'analyse exploratoire. Nous informons que notre recherche s'appuie sur les données recueillies par le biais d'entrevues semi-dirigées auprès de dix intervenants en insertion socioprofessionnelle qui ont été recrutés dans deux carrefours jeunesse-emploi. Les forces et limites de la recherche sont mentionnées. Les considérations éthiques qui encadrent l'ensemble de notre parcours de recherche sont aussi présentées dans ce chapitre.

Les quatrième et cinquième chapitres sont voués à la présentation et à l'analyse des résultats. Ces chapitres permettent de développer une réflexion autour des thèmes récurrents et éléments de justification qui appuient les logiques d'accompagnement des intervenants. Pour étayer cette réflexion, les façons de penser et d'agir des intervenants sont comparées et analysées selon divers cadres cohérents. L'influence de la conjoncture politique en place au moment de la réalisation des entrevues de recherche est aussi prise en compte. D'après les résultats de cette recherche, l'accompagnement, en combinant différentes logiques d'efficacité, permet aux intervenants de réaliser un compromis entre eux quant à la finalité de leurs réflexions et actions. Enfin, nous terminons par une discussion sur le rôle des travailleurs sociaux en insertion socioprofessionnelle. Dans cette partie, nous constatons que, de façon générale, les travailleurs sociaux sont satisfaits de l'organisation du travail des carrefours jeunesse-emploi qui leur offre la latitude nécessaire pour travailler selon des logiques légitimées. Toutefois, l'anticipation du changement organisationnel prévu pour avril 2015 vient compromettre cette satisfaction de même que l'équilibre préalablement établi, spécialement parce que des logiques de professionnalisme et de concurrence risquent de se confronter.

CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE

Dans la problématique qui sera consolidée dans les pages suivantes, nous dresserons d'abord un portrait historique de l'insertion socioprofessionnelle en Europe, en Amérique et plus particulièrement au Québec. Ensuite, les sujets suivants seront étayés : la situation des usagers de services en insertion socioprofessionnelle, les pratiques des intervenants en insertion socioprofessionnelle et la place occupée par les carrefours jeunesse-emploi dans les services d'insertion du Québec. Enfin, les sujets développés à travers cette problématique permettront de démontrer la pertinence de la recherche et de nos objectifs.

1 Portrait historique de l'insertion socioprofessionnelle : en Occident et au Québec

Dans cette partie, nous dresserons un portrait historique de l'insertion socioprofessionnelle en Occident des années 1970, 1980 et 1990, l'insertion socioprofessionnelle au Québec des années 1980 à 2000, des années 2000 à 2015 et de la Stratégie d'insertion socioprofessionnelle québécoise.

1.1 L'insertion socioprofessionnelle en Occident des années 1970 aux années 2000

Dès le milieu des années 1970, dans un contexte de récession économique et de crise de l'État-Providence², le modèle keynésien³ ne peut perdurer dans les États providentialistes (Rosanvallon, 1981). Avec la mondialisation qui accompagne cette époque, l'État-Nation perd le contrôle des dépenses sociales et ne peut plus compter sur le plein emploi pour assurer son équilibre financier.

Au cours des années 1980, dans la majorité des pays occidentaux, le chômage développe un caractère récurrent et de durée prolongée (Dufour, Boismenu et Noël, 2003). Les risques de pauvreté et de précarisation de la population deviennent des enjeux importants. Pour vaincre ces problèmes socioéconomiques, il y a un souci d'insérer la population sur le marché du travail, mais la redistribution financière de l'État ne suffit plus, ce qui fait émerger des discours sur une stratégie d'insertion territoriale. Ainsi, les politiques d'activation soutenues par l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) sont proposées pour solution. En Europe et plus particulièrement en France, un dispositif comme le revenu minimum d'insertion est instauré dans l'objectif de garantir un niveau minimum de ressources et de favoriser l'insertion ou la réinsertion de personnes disposant de faibles revenus. En plus, dans les discours politiques, les propos associés à la lutte contre l'exclusion sociale se font remarquer. Néanmoins, les problèmes liés à la capacité d'insertion socioprofessionnelle des populations demeurent importants.

²L'État-Providence ou « Welfare State » désigne la conjonction et l'articulation entre les politiques économiques et les politiques sociales (Dostaler et Hanin, 2005).

³Le modèle keynésien relève d'une théorie économique qui avance que l'intervention active des gouvernements dans l'économie et la politique monétaire sont les moyens les plus utiles d'assurer le développement économique. Ce modèle s'implante dans la plupart des pays industrialisés au XXe siècle. Au Québec, c'est avec la Révolution tranquille que le modèle prend forme (Dostaler et Hanin, 2005).

Dans les années 1980 et 1990, dans la foulée de l'idéal de la société active promue par l'OCDE, des débats ont cours sur les stratégies d'insertion de la population. Dans ce contexte, l'État social délaisse une partie de son rôle de protecteur, resserrant certains critères d'accès aux mesures d'assistance sociale et misant sur l'activation de la main d'œuvre. Les normes exigées par le monde du travail requièrent de plus grandes capacités d'adaptation pour la population, notamment de mobilité et de flexibilité (De Gaulejac, 2009).

En Occident, la stratégie d'insertion socioprofessionnelle se déploie ainsi à travers des politiques d'activation, dont les caractéristiques sont différentes selon les États. L'activation est l'une des quatre politiques de la réforme de l'État-providence, dont l'une des quatre options politiques de la réforme de l'État-providence, soit celle qui se concentre sur le travail et, notamment, l'activation des allocataires sociaux vers l'emploi (Cantillon et Van Lancker, 2011). Malgré de nombreuses réformes de la protection sociale depuis 1995 dans la majorité des États providentialistes, ces politiques n'ont pas généré les résultats escomptés en matière d'insertion des personnes par le travail (Barbier, 2009). Cantillon et Van Lancker (2011) avancent que les politiques d'activation ont entraîné une diminution de la capacité de redistribution des ressources investies dans les dépenses sociales des « riches États-Providence ». Or, l'activation aurait permis de maîtriser les coûts des dépenses sociales dans un contexte où les perspectives économiques sont incertaines. Comme le relate Barbier (2009), il est nécessaire de statuer sur une définition empirique des politiques d'activation mentionnées quoique le vocabulaire pour les décrire soit incertain, flou et normatif. Les réformes que ces politiques sous-tendent touchent les éléments suivants : modification de l'idéologie justificatrice, des règles, du contenu des droits sociaux, du management public des organismes, transformation des expériences des personnes, des contenus de la citoyenneté sociale, etc. Ce qui est intéressant, dans le cadre de la présente étude, c'est de considérer que les auteurs de ces politiques ont notamment avancé qu'elles permettraient : de diminuer la pauvreté,

de rendre les marchés du travail plus « inclusifs » et plus équitables, d'intégrer les gens par le travail, d'augmenter les revenus du travail. Des travaux de recherche ont fait émerger deux types différents : un type libéral, plus focalisé sur le fonctionnement du marché, ainsi qu'un type universaliste qui conjugue une socialisation des risques et renvoie au marché⁴. Or, la variété des dispositions des politiques rend la description complète du sujet hors de notre portée. Nous pourrions retracer des particularités du Québec à travers la description de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (Ibid., 2009).

Au début des années 2000, les pays de l'Occident assistent à des réformes politiques puis à une crise financière à la fin de 2007 (Rosanvallon, 2011). Les inégalités socioéconomiques diminuent, avant de se creuser de nouveau. La classe moyenne exprime son insécurité et le taux de chômage chez les jeunes est élevé. Les difficultés sont importantes pour diverses populations qui ont besoin d'être accompagnées afin de parvenir à s'insérer sur le marché du travail. Dans ces conditions, des sociologues s'interrogent sur le type de solidarité et de rapports sociaux recherchés.

⁴ Selon Barbier (2009), le premier type indique que deux outils sont mis en exergue : « la très large diffusion des incitations fiscales au travail (remplaçant les prestations non directement conditionnées à l'activité professionnelle) a été combinée avec le renforcement des programmes fondés sur les exigences accrues vis-à-vis des chômeurs et des personnes à l'assistance ». Le second type amène qu' « avec une protection sociale restée généreuse, alors même que les taux d'emploi – chez les hommes et les femmes, chez tous les types d'âge – étaient très élevés, et le chômage et l'inactivité relativement faibles, les systèmes ont été réformés pour mettre en avant systématiquement le but d'insérer tous les membres de la société dans la norme commune de l'emploi ».

1.2 L'insertion socioprofessionnelle au Québec des années 1980 à 2000

Au Québec, en réponse aux difficultés économiques et d'intégration de la main d'œuvre survenues dans les années 1980 et 1990⁵, les politiques d'insertion orientent l'offre et la demande d'emploi simultanément. Une nouvelle stratégie québécoise d'insertion est instaurée afin de stimuler le développement économique et de mieux répondre aux besoins de la main-d'œuvre. Dans ce contexte, l'État social est repensé, adoptant un rôle d'amélioration des capacités personnelles, de prévention des problèmes et de préparation de l'avenir de la population. L'État investit spécialement en éducation.

En 1996, le gouvernement du Canada entreprend des réformes dans le domaine de l'Emploi, transformant le programme d'assurance-chômage en celui de l'assurance-emploi. Ce gouvernement mise ainsi sur la formation et la réinsertion en emploi des chômeurs (White, Dufresne, Brum Schäppi, LeThomas, Guay, Dufour et Gallarneau 2008). Par le biais du ministère du Développement des ressources humaines du Canada (DRHC), il devient un important bailleur de fonds pour une grande partie des organismes québécois en employabilité. La même année, au Québec, un tournant se produit au Sommet sur l'économie et l'emploi : le gouvernement choisit de mettre en place des mesures d'aide et de soutien à l'emploi dans une perspective de réalisation du plein emploi (Larose et al., 2004). À la suite du Sommet, une nouvelle stratégie de développement économique prend forme. Elle se déploie à travers une logique de concertation entre les partenaires de l'insertion socioprofessionnelle. Cette réforme annonce un nouveau partage des responsabilités qui s'articule selon un principe de

⁵Les problèmes qui ont ressurgi au cours de cette décennie sont par exemple : une rigidité structurelle associée à une dispersion des services qui sont dispensés à travers trois réseaux d'institutions publiques (fédéral, provincial et municipal), la responsabilité de la réinsertion qui manque de clarté, le rôle inégal des institutions ainsi que les disparités territoriales dans la prestation de services (Larose, Vaillancourt, Shields et Kearney, 2004).

réciprocité entre l'État, les individus et les communautés. Dans l'objectif de mieux articuler la politique de la main-d'œuvre québécoise, le gouvernement québécois mise sur l'économie sociale (régimes associatif, coopératif et mutualiste). Un défi important à relever est de conserver un équilibre entre une finalité sociale et une finalité économique de l'insertion. Le gouvernement du Québec resserre ainsi les paramètres de l'intervention auprès des sans-emploi. Les services en insertion doivent désormais répondre aux besoins particuliers de chaque individu.

En 1997, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), par le biais de la Société québécoise de la main d'œuvre (SQDM), rapatrie certains programmes fédéraux de formation de la main-d'œuvre dans le cadre de l'entente Canada-Québec. Le Québec prend alors la responsabilité des mesures actives d'emploi financées par le Compte d'assurance-emploi du Canada (White et al., 2008). La même année, la Commission des partenaires du marché du travail⁶ (CPMT) et Emploi-Québec⁷ sont créés.

⁶ La Commission des partenaires du marché du travail tient le mandat de conseiller le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale sur la définition et les orientations de la politique de main-d'œuvre.

⁷ Emploi-Québec est une instance gouvernementale (unité autonome de service) qui a pour mission de promouvoir l'emploi, de développer la main-d'œuvre et de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail en assurant un meilleur équilibre de l'offre et la demande (Ulysse et Lesemann, 2004). Au Québec, la majorité des programmes et mesures visant à développer et faire reconnaître les compétences et habiletés de travail des citoyens québécois sont financés par Emploi-Québec. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) est responsable de gérer les ressources allouées à Emploi-Québec ainsi que des orientations entérinées par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) (White et al., 2008).

1.3 L'insertion socioprofessionnelle au Québec des années 2000 à 2015

Depuis les années 1980, les dispositifs d'insertion au Québec se sont principalement concentrés sur l'employabilité plutôt que sur la création d'emploi. Bien que l'insertion socioprofessionnelle ne fasse pas encore l'objet d'une politique nationale intégrée au Québec, la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale privilégie une diminution de la dépendance aux dispositifs de l'État et de faire en sorte que les gens travaillent (Dumais, 2013). Les gouvernements, fédéral et provincial, ont pour objectif que les assistés sociaux deviennent productifs économiquement et actifs socialement, plutôt que pris en charge financièrement par l'assistance de l'État à long terme, de façon à réduire le nombre d'assistés. Ces gouvernements visent tant à minimiser les risques de pauvreté, selon une logique sociale, qu'à minimiser ses dépenses, selon des logiques fiscale et financière. La Loi 112, visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, est adoptée en 2002. Cette loi vient influencer les discours portant sur l'insertion professionnelle. Un premier plan d'action du gouvernement Charest en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est déposé en avril 2004 (Noël, 2004). Les objectifs de ce plan sont d'améliorer en priorité le sort des familles, en particulier celles avec des enfants (prestations pour enfants, services de garde à faible coût, congé parental, etc.), de même que le sort des personnes à faible revenu détenant un emploi (prime au travail, hausse du salaire minimum, etc.) (Aubry, 2012). Ce plan présente notamment la fin des pénalités imposées aux prestataires de l'aide sociale qui refusent de participer à une mesure de formation ou d'insertion en emploi⁸ (Noël, 2004). Par ailleurs, une hausse de l'allocation de l'aide à l'emploi est également accordée aux personnes qui participent à de telles mesures. D'après Noël (2004), l'approche du gouvernement permet une incontestable redistribution tout en visant l'amélioration de la situation de

⁸ En 2004, la Cour a empêché le gouvernement de forcer les jeunes à s'activer vers un emploi comme condition à l'obtention d'un chèque d'assistance-emploi (Jetté et al., 2011).

plusieurs ménages à faibles revenus (Ibid.). Les nouvelles politiques énoncées correspondent à des engagements financiers évalués à environ 2,5 milliards de dollars sur cinq ans par le gouvernement du Québec. Cependant, le plan néglige certains aspects centraux de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment ceux concernant l'implication des personnes et des communautés, l'action citoyenne et l'évaluation des mesures de soutien du revenu

En 2008, le Pacte pour l'emploi est mis en place. Bien qu'il n'apporte pas de changement majeur quant aux stratégies d'insertion du modèle québécois, il apporte de nouvelles formes de financement dans le système d'insertion, visant l'amélioration du soutien aux prestataires âgés, aux immigrants et aux handicapés (MESS, 2008). Le Pacte favorise également l'augmentation de la prime au travail et la complémentarité des actions entre les partenaires du marché du travail. Il repose sur quatre piliers : investir dans le potentiel des personnes, valoriser le travail, mieux former la main-d'œuvre et établir un pacte régional.

Le gouvernement Charest dépose un deuxième plan quinquennal (2010-2015) de lutte contre la pauvreté en juin 2010 (Aubry, 2012). Ce plan, centré sur le thème de « la solidarité et l'inclusion sociale », annonce des investissements de l'ordre de 7 milliards de dollars. Même si des gains remarquables sont générés pour certains segments de la population (comme les familles avec enfants), des problèmes importants persistent chez d'autres groupes, particulièrement chez les personnes seules. De plus, le taux de pauvreté demeurerait très élevé chez les groupes les plus vulnérables de la société : les immigrants, les autochtones et les personnes handicapées (Ibid.).

À l'automne 2014 et à l'hiver 2015, le projet de loi 70 est en lien étroit avec la question de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, étant donné qu'il vise à affermir l'intervention gouvernementale en matière de formation de la main-d'œuvre

et à établir un programme obligatoire d'insertion en emploi destiné aux nouveaux demandeurs d'aide sociale (COCDMO, 2016b). En janvier 2016, la Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (COCDMO) exprimait que le projet de loi 70 risquait d'affecter l'intervention des organismes en développement de la main-d'œuvre sous plusieurs aspects (COCDMO, 2016c). D'après les acteurs de cette dernière Coalition, il amène notamment le risque de contraindre les personnes jugées aptes au travail qui effectuent une première demande d'aide sociale à participer au programme Objectif Emploi. Sans quoi, ces dernières risquent de voir leur prestation refusée ou en partie coupée. Par ricochet, la COCDMO mentionne entre autres le risque de pousser les organismes communautaires à atteindre avec plus de difficultés leurs cibles de placement, en raison du manque de motivation des participants contraints. En revanche, François Blais, initiateur du projet de loi 70, soutient, en juin 2016, que le programme Objectif Emploi vise notamment à rehausser la motivation des usagers, qu'il peut rehausser le revenu mensuel des premiers prestataires jusqu'à 986 \$ par mois et qu'il vise à favoriser l'insertion de la population à travers ces conditions: la recherche d'un emploi, le retour aux études ou un suivi psychosocial (Blais, 2016). En novembre 2016, la Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi est adoptée.

1.4 La stratégie d'insertion socioprofessionnelle québécoise

Au cours des trois dernières décennies, comme pour les autres pays de l'OCDE, la stratégie d'insertion québécoise est mise en relief selon un objectif d'activation. Le modèle québécois s'est toutefois préoccupé de cohésion sociale tout en permettant l'expression de la société civile (Ulysse et Lesemann, 2004). L'État a déployé une variété de mesures d'accompagnement et de formation à travers des dispositifs publics qui sont ouverts à la participation d'organisations citoyennes. Ainsi, en intégrant les notions de partenariat, de solidarité et de valorisation du capital social à son modèle de développement, le Québec a favorisé l'entente et la pérennité des compromis sociaux. Les actions de l'État visent à permettre l'équilibre entre les impératifs financiers et les objectifs sociaux. Des chercheurs qui ont étudié les politiques de l'activation avancent que ce modèle est plus généreux que celui des années 1990. Les politiques sont améliorées, mais elles ne sont pas généreuses pour tous. Malgré certains progrès accomplis, celles-ci ne ciblent qu'une partie de la population (Lefèvre, Boismenu et Dufour, 2011, Dufour, Boismenu et Noël, 2003, Boismenu et Noël, 1995).

1.4.1 La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Dans le cadre la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le gouvernement du Québec s'est fixé l'objectif de mener le Québec parmi les nations industrialisées comptant le moins de pauvreté. L'insertion sociale et économique s'avère le moyen privilégié pour l'atteinte d'une autonomie financière et d'un mode de vie décent (MESS, 2002). Dans cette optique, l'insertion professionnelle consiste à lier l'individu au marché du travail. Cette forme d'insertion inclut une prise

d'autonomie, non seulement sur le plan financier, mais aussi sur le plan identitaire. La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté mise à la fois sur l'amélioration de l'offre d'emplois et sur la responsabilisation et le développement d'habiletés sociales et professionnelles des individus.

1.4.2 La Stratégie d'action jeunesse du Québec

La Stratégie d'action jeunesse du Québec et les dispositifs que le gouvernement déploie pour cette population témoignent d'une préoccupation importante envers la jeunesse (Secrétariat à la jeunesse du Québec, 2009, p.8). La politique jeunesse 2009-2014, qui conjugue l'ensemble de l'action gouvernementale envers les jeunes, contient un volet qui vise l'insertion en emploi des jeunes en difficulté et leur pleine participation à la société. Dans cette optique, la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 propose des programmes et mesures afin d'accompagner les jeunes dans leur intégration au marché du travail et dans leur maintien en emploi.

2 La situation des usagers de services en insertion socioprofessionnelle

Dans cette partie, nous présenterons un portrait du contexte du travail, de l'exigence d'autonomie, de l'exclusion sociale et économique pouvant caractériser les usagers de services en insertion socioprofessionnelle.

2.1 Le contexte du travail

Dans le contexte du monde du travail occidental des dernières décennies, des transformations renvoyant à la précarité⁹ d'emploi ont cours : par exemple le chômage de masse, la dégradation des conditions d'emploi, des situations d'emplois atypiques (à temps partiel, temporaire et domestique), un penchant pour des rapports de travail informels et l'externalisation des risques des entreprises vers les travailleurs (Ulysse, 2014).

À partir des années 1980, « les travailleurs sociaux ont vu arriver dans leurs services des jeunes sans ressource issus de familles jusque-là sans problème, des personnes refoulées du marché de l'emploi et progressivement précarisées alors qu'auparavant la précarisation était le plus souvent associée à des individus provenant de familles jugées inadaptées (Paugam, 2012).

Dans le contexte du travail des années 2000 au Québec, un état de mouvement permanent est exigé pour les travailleurs. L'identité sociale étant de moins en moins acquise par sa position sociale, l'individu a pour injonction de la construire lui-même (Astier, 2007). La valeur du travail s'inscrit moins dans l'ordre de la qualité du travail produit que dans l'ordre de l'adhésion à un système de pensée, à une culture, à une idéologie, à des valeurs comportementales, à un ensemble de croyances et de principes qu'il faut intérioriser (De Gaulejac, 2005). Ainsi, la reconnaissance sociale ne va plus de soi, l'utilisateur doit la mériter et il y a toujours risque d'échec dans ses tentatives pour l'obtenir. Les rapports au travail des usagers se sont complexifiés. Les parcours biographiques se sont largement diversifiés. Ainsi, de multiples transitions ont souvent lieu à travers le parcours d'un même individu (Vultur, 2011). Des

⁹ Développé dans les années 1970, le concept de précarité a pour utilité de définir des changements dans le monde du travail et de la protection sociale, à partir d'une réflexion sur les évolutions de l'organisation du travail ainsi que du rôle de l'État (Ulysse, 2014).

personnes se retrouvent en position de gagnants, d'autres en position de perdants (Castel, 2009).

La littérature portant sur l'insertion suggère un certain nombre d'explications concernant les difficultés rencontrées par les jeunes adultes à décrocher un emploi ou à s'y maintenir (Goyette, Bellot et Panet-Raymond, 2006). Les critères de sélection du marché favoriseraient la scolarité, l'expérience et la qualification des usagers. Les jeunes¹⁰ seraient particulièrement vulnérables aux effets des mutations du marché du travail du fait qu'ils sont spécialement affectés par la demande de flexibilité et la précarité des emplois (Ibid.). Ainsi, le manque d'emplois stables rehausserait la compétitivité entre les individus et les exigences de qualification. Certains jeunes plus à risque seraient également maintenus plus longtemps ou plus sévèrement en périphérie du marché du travail ou dans des emplois instables.

Toutefois, les mesures d'insertion ne permettent pas de supprimer les processus de surqualification et de précarisation du marché du travail (Fontan, 2005). Par une sélection des plus aptes à l'emploi selon des critères d'embauche fixés, à la formation professionnelle et à la formation technique, le fonctionnement du marché et des institutions fait en sorte qu'une catégorie de la population est avantagée au détriment d'une autre. De plus, le penchant productiviste de l'organisation du travail en entreprise ne permet pas toujours de poursuivre la vocation qualifiante du travail, une fois l'utilisateur inséré. Fontan (2005) avance aussi que les suivis en insertion seraient difficiles à maintenir sur le long terme, puisque les individus accompagnés sont mobiles et le cadre d'intervention est généralement orienté sur le court terme. Or, l'organisation du travail dans les services d'insertion ne serait pas toujours à la

¹⁰ Au Canada, la Stratégie emploi jeunesse s'adresse aux jeunes âgés entre 15 et 30 ans (Gouvernement du Canada, 2016). Au Québec, le Secrétariat à la jeunesse définit la jeunesse comme étant les jeunes âgés de 15 à 29 ans. Le RCJÉQ et les CJE offrent néanmoins des services principalement aux jeunes de 15 à 35 ans (RCJÉQ, 2015).

hauteur des attentes de différents intervenants impliqués dans le suivi des usagers (Panet-Raymond, Goyette et Bellot, 2004).

Selon une étude d'Emploi-Québec (2013), certaines caractéristiques recherchées chez les usagers permettraient de les rapprocher du marché du travail, notamment des moyens matériels suffisants, un bon état de santé, une perception de soi positive et d'avoir un objectif professionnel. 75 % des intervenants pensent que les besoins les plus importants des jeunes adultes qui fréquentent les organismes en employabilité sont d'apprendre les techniques et les méthodes de recherche d'emploi. Autour de 70 % des intervenants indiquent que c'est le développement des compétences personnelles et professionnelles qui prime, tandis que 60 % d'entre eux signalent que c'est le besoin d'aide à faire reconnaître ses compétences personnelles ou à se maintenir en emploi. En conséquence, les jeunes ont besoin de développer deux types d'habiletés : les habiletés sociales de base implicites (préemployabilité) et les habiletés de travail basiques explicites (employabilité). De plus, les apprentissages pratiques, techniques et théoriques liés aux emplois requièrent des compétences de plus en plus spécialisées (spécialisation de la main d'œuvre) (Lyonnais, Bastien et Dumais, 2013).

2.2 L'exigence d'autonomie

Rappelons que l'exigence institutionnelle d'autonomie pour les populations vulnérables a été rehaussée dans le cadre des politiques d'activation (Duvoux, 2009). Selon une typologie développée par Duvoux (2009), il y aurait les usagers dont l'autonomie est intériorisée et ceux dont l'autonomie est contrariée. Pour le premier type, les individus pourraient réaliser leur projet grâce à leur capital socioculturel. Ils tiendraient ainsi à montrer leur autonomie relative, refusant de s'identifier à un statut

d'assisté social. Du fait qu'ils adhèrent aux normes institutionnelles, ils parviendraient à négocier « un report dans le temps des exigences institutionnelles » qui ne leur conviennent pas. Pour le second type, les individus auraient plus de difficulté à retourner à leur faveur les normes institutionnelles. Ils n'auraient pas développé les stratégies autonomes pour répondre aux propositions des services sociaux. Ils auraient surtout besoin d'un travailleur social pour obtenir du soutien moral à travers une attention, un soin, un souci. Ils auraient aussi besoin de l'intervenant pour obtenir un échange mutuel de reconnaissance, qui compte davantage pour eux que le contrat formel d'insertion.

2.3 L'exclusion sociale et économique

Plusieurs chercheurs indiquent que la réorganisation de l'État-providence associée aux mutations du marché de l'emploi et aux transformations de la famille a eu pour conséquence d'exclure de plus en plus de personnes du marché du travail, principalement les catégories les plus vulnérables de la société : les jeunes, les femmes monoparentales, les chômeurs de longue durée, les immigrants, les handicapés et les personnes âgées (Paugam, 2012 ; Goyette et Turcotte, 2004 ; Noisieux, 2004). En revanche, une part de la population parvient à mieux tirer son épingle du jeu (Kearney, 2004).

En outre, plusieurs types de situations de vulnérabilité peuvent affecter les jeunes adultes des pays occidentaux. Il s'avère pertinent de comprendre ces situations afin d'évoquer leur potentiel d'intégration pour les intervenants. Dans la littérature européenne, l'exclusion sociale est notamment définie comme une nouvelle forme de pauvreté, ou plutôt un phénomène de « vulnérabilisation » complexe et multiforme qui a historiquement évolué avec la catégorisation des pauvres, la décentralisation de

l'État-providence et l'importance de la couverture du système de protection sociale (Castel, 2009). Les sociologues définissent aussi l'exclusion comme un cumul multidimensionnel de handicaps ou une rupture des liens sociaux, de filiation, de socialisation au travail et de participation citoyenne (Paugam, 2001 : Castel, 2009).

Par souci de précision quant à la notion d'exclusion telle qu'elle est utilisée dans le débat social, de nombreux autres concepts afférents ont été élaborés par les sociologues européens. Le concept de disqualification sociale évoque une perte de liens sociaux, de protections et de reconnaissance sociale (Paugam, 1991). Ici, le concept se centre sur le « caractère multidimensionnel, dynamique et évolutif de la pauvreté » (Ibid.) Le concept de désinsertion, lui, est plutôt centré sur les effets associés au fait de ne pas être inséré, sur l'identité des individus (De Gaulejac et Taboada-Leonetti, 1994). Le concept de désaffiliation correspond au « mode particulier de dissociation du lien social », à la « rupture du lien sociétal » qu'ont en commun les exclus et les pauvres (Castel, 1995). Il se définit par « un processus de décrochage, de déstabilisation des stables, d'une vulnérabilisation des positions assurées » (Ibid.).

Bien que courante depuis quelques décennies en Europe, l'expression « exclusion sociale » est devenue plus importante au Québec avec la Loi 112 (Dumais, 2013). D'après Fontan (2005), l'exclusion économique serait souvent accompagnée d'une exclusion sociale et symbolique, qui amène les personnes qui vivent cette réalité à éprouver des sentiments comme la honte, l'humiliation ou la révolte, et à développer des stratégies pour réduire leur souffrance. Être exclu, c'est ne pas correspondre aux normes d'intégration socio-économiques et culturelles. Cette situation pourrait n'être que partielle, temporaire ou relative. L'exclusion serait un « manque d'intégration nourri de dysfonctionnements sociaux et professionnels » (Ibid.). Fontan (2005) distingue deux types d'exclusion : sociale et économique. Le premier processus fait référence à la diminution de la capacité de l'individu à créer des liens sociaux,

renvoyant à la désaffiliation sociale conceptualisée par Castel. Le second processus renvoie à une refonte du système productif d'emplois et des institutions sociales, qui sont en partie responsables de la précarité d'emploi, d'un taux de chômage élevé et des emplois atypiques. Toujours selon Fontan (2005), le potentiel d'intégration d'une personne s'évaluerait ainsi selon son niveau d'affiliation sociale et de qualification. Ce chercheur mentionne aussi que l'insertion socioprofessionnelle gagnerait à s'accomplir à travers une approche transversale (Ibid.).

3 Les pratiques des intervenants en insertion socioprofessionnelle

Dans cette partie, nous présenterons un portrait des pratiques d'accompagnement, de l'insertion par projet et des différents rôles pour les travailleurs sociaux en insertion socioprofessionnelle.

3.1 Les pratiques d'accompagnement

Dans le cadre des pratiques d'insertion sociale et professionnelle, l'utilisation du mot « accompagnement » a été confirmée au cours des décennies 1990 et 2000 (Lyonnais et al., 2013). L'utilisation de cette expression renvoie principalement au rejet du concept de « prise en charge » incarnant plutôt celui de « prise en compte » de l'utilisateur (Ibid.).

Dans le contexte occidental, l'accompagnement vise à prendre en compte l'individu concret, dans sa singularité, ses sentiments, ses défaillances, son histoire et sa biographie. C'est l'idée de coproduction avec l'utilisateur qui est véhiculée plutôt que de

produire pour l'utilisateur ou de laisser l'utilisateur se débrouiller lui-même. De la sorte, le traitement relationnel doit inclure la subjectivité de l'individu dans la démarche d'insertion sociale à aborder (Astier, 2007). Dans cette perspective, la confiance mutuelle entre l'accompagnateur et l'utilisateur représente un élément fondamental (Astier, 2007). L'accompagnement a pour utilité de générer des solutions possibles à l'égard des obstacles d'insertion et de maintien en emploi (St-Germain, 2014).

Selon Fustier (2012), l'accompagnement serait une notion à comprendre comme l'effet d'un métissage entre un échange professionnel contractuel et un échange plus personnel par le don¹¹. Deux formes d'échanges prennent ainsi forme dans l'exercice du travail social. Concernant l'échange contractuel¹², compris comme un élément de définition du contrat de travail du travailleur social (TS), il comporte des tâches déterminées de l'extérieur par un système de règles et de normes. Ce type d'échange cible le positionnement de salarié du travailleur social. Il est surtout approprié pour transmettre des objets, comme un logement ou une aide financière. Le TS n'en fait pas plus que son métier, il se satisfait de l'aide ou de l'objet servi. Concernant l'échange par le don, compris comme la prise en compte des demandes du bénéficiaire par le TS, il correspond à l'action de répondre aux attentes affectives exprimées par certaines personnes accompagnées. Cette recherche d'une forme de don s'exprimerait par exemple par l'offre implicite de reconnaissance sociale dans le service professionnel offert. Le lien qui se noue par le don est centré sur le sujet qui se sent reconnu dans sa demande. Il y a dans cette communication « rencontre des affects » entre le TS et la personne aidée (Ibid.).

¹¹ L'échange par le don signifie de « savoir donner, recevoir et rendre », selon la théorie de Marcel Mauss publié en 1925 (Fustier, 2012). Fustier s'inspire ici du concept du don de Marcel Mauss développé dans l'ouvrage « Essai sur le Don ».

¹² L'échange contractuel correspond à un échange marchand ou salarial (« un travail contre de l'argent ») lié au contrat de travail. Ce type d'échange vise à fonctionner « à valeur égale entre les deux termes qui le constituent » (Fustier, 2012).

Dans le contexte québécois, en carrefour jeunesse-emploi, deux catégories d'usagers sont ciblées par les services : les jeunes « défavorisés », montrant peu d'habiletés socioculturelles et de compétences techniques, et les jeunes « désinsérés », plus scolarisés et ayant généralement acquis une qualification (Assogba, 2000). Pour la première catégorie, l'intervenant met surtout en place des interventions de type socioculturel à travers des objectifs de connaissance de soi, de définition des besoins individuels et sociaux, de l'affirmation de soi, d'engagement social. Ce serait une forme de thérapie suppléant la famille et l'école quant à leur rôle de socialisation, visant aussi la responsabilisation et l'autonomie des usagers. Pour la seconde catégorie, l'intervenant met surtout en place des interventions pour la recherche du travail, la connaissance du marché du travail, la préparation à la création et à la gestion de petites ou moyennes entreprises. De la sorte, les méthodes d'intervention préconisées varient selon l'appartenance des usagers à la catégorie des jeunes « défavorisés » ou à la catégorie des jeunes « désinsérés » (Ibid.).

Comme il est mentionné dans la littérature, les jeunes adultes ont besoin d'acquérir des habiletés de dimensions sociale et économique. Pour favoriser le premier type d'habiletés, les pratiques d'accompagnement visent notamment à permettre aux jeunes adultes de développer une plus grande capacité de socialiser, de gérer les relations de pouvoir, de prise en charge et d'autonomisation (Fontan, 2005). Pour favoriser le second type d'habiletés, les pratiques d'accompagnement visent à permettre aux usagers de se qualifier pour le marché du travail et d'obtenir une autonomie financière.

Selon St-Germain, le travail d'accompagnement lié à l'intégration connaît des difficultés considérables en matière de taux de réussite quant à l'intégration des usagers (St-Germain, 2010). Cependant, à travers l'expérience du projet Emplois de solidarité, St-Germain (2014) nous montre qu'il est possible de générer des succès même avec les populations les plus éloignées du marché du travail. D'après la

chercheuse, il apparaît essentiel de considérer la culture de travail dans laquelle baigne chacun des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle pour comprendre leurs positionnements respectifs et ensuite entrevoir les potentiels de médiation entre les mesures et programmes offerts dans les services d'insertion.

Selon Goyette et Turcotte (2004), qui se centrent spécialement sur les jeunes issus de milieux familiaux ou d'éducation substituts, il s'avère important de repenser la manière de percevoir les interventions axées sur la transition vers l'autonomie des jeunes les plus vulnérables. Ces derniers chercheurs soulignent le paradoxe de programmes d'intervention visant l'indépendance des jeunes en difficulté tels que nous les connaissons au Québec alors que le contexte général du processus d'insertion sociale et professionnelle s'est complexifié. Pour optimiser les services d'insertion, il faudrait ainsi mieux préparer ces jeunes aux situations de transition vers l'autonomie. De plus, d'après Goyette, Yergeau et Robert (2012), les chercheurs et les praticiens ont peu à peu commencé à s'intéresser aux réseaux sociaux des « populations vulnérables », de même qu'au sens qu'attribuent ces populations à leurs relations d'appartenance à ces réseaux. Ces derniers ont remarqué que lesdits réseaux influençaient significativement les parcours d'insertion sociale. Or, les nouveaux dispositifs d'insertion orienteraient la construction de l'identité principalement à travers un projet prenant en compte les réseaux d'appartenance stables des usagers.

3.2 L'insertion par projet

À travers les politiques françaises et québécoises d'insertion, le développement d'un projet d'insertion socioprofessionnelle avec l'utilisateur est un aspect essentiel dans l'accompagnement des usagers. Le projet représente une possibilité pour l'utilisateur de fixer ses objectifs (Astier, 2007). Il s'inscrit dans une logique voulant amener l'utilisateur à réaliser des expériences d'intégration avec souplesse, selon ses aspirations personnelles et identitaires.

Selon Dubar (1993), la capacité d'un jeune adulte à faire valoir ses expériences de travail et à les convertir dans un projet est attribuée à son potentiel de construction identitaire. Ainsi, il importe de prendre en compte les types d'identités que partagent les jeunes, car ils révèlent leur potentiel d'adaptation à leurs difficultés personnelles ou extérieures à eux. Astier (2007) mentionne que les dispositifs d'insertion ne visent plus à intégrer les individus dans des groupes stables, mais plutôt à produire des espaces à partir de l'expression d'un projet permettant de se tailler une place dans la société. Des révisions d'objectifs, du recadrage, du remodelage du projet de l'utilisateur sont des interventions courantes (St-Germain, 2014). Les pratiques d'insertion par projet cherchent à « faire faire », de manière à responsabiliser et à inspirer la confiance en soi par le biais d'un projet.

L'insertion par projet est en quelque sorte une façon plus douce d'activer en responsabilisant les usagers tout en tenant compte de leurs aspirations. L'insertion par projet offre aussi une considération pour les sentiments et les liens affectifs de l'utilisateur (Astier, 2007).

3.3 Rôles et pratiques efficaces d'insertion pour les travailleurs sociaux

Negura et St-Amand (2008) observent que les travailleurs sociaux ressentent une certaine impuissance par rapport à l'ampleur des problèmes liés aux transformations du monde du travail. Ces intervenants sociaux sont contraints de s'adapter à un monde du travail en mutation pour répondre à des usagers dont les types de vulnérabilités et les aspirations évoluent et cela, dans une organisation du travail où le fonctionnement n'est pas toujours optimal. En insertion socioprofessionnelle, leur rôle est notamment d'accompagner les personnes dans la construction de leur identité personnelle, de conseiller et de surveiller en même temps, dans « l'ici et maintenant » (Astier, 2007). Les travailleurs sociaux ont pour mandat de responsabiliser tout en tenant compte de la subjectivité de l'utilisateur. Ils ont à concilier proximité et distance avec l'utilisateur pour répondre à une norme d'authenticité qui s'impose de plus en plus. Les intervenants doivent aussi s'assurer que l'utilisateur se fixe des objectifs réalistes. En plus, le rôle du travailleur social en insertion est d'inciter l'utilisateur à agir selon ses capacités, peu importe sa condition économique, ses difficultés personnelles et ses handicaps sociaux. Comme relaté précédemment, pour les usagers les plus précarisés, l'échange contractuel structuré avec l'intervenant serait surtout un prétexte à l'échange par le don (savoir donner, recevoir et rendre), qui correspond à une reconnaissance mutuelle que ces usagers attendent (Duvoux, 2009 ; Fustier, 2012).

Dans une analyse des pratiques d'insertion, par le biais du projet Solidarité jeunesse, les chercheurs indiquent que le type de relation développé entre les jeunes et les intervenants est le principal facteur éloignant ou rapprochant un usager de l'insertion (Goyette et al., 2006). C'est cette dimension relationnelle qui serait l'élément décisif pour favoriser l'émergence et le déploiement de projets d'insertion chez les jeunes. Dans la culture actuelle de l'insertion au Québec, pour les jeunes éloignés du marché du travail, les intervenants encourageraient ainsi le développement d'une relation significative, souple et de disponibilité afin de rehausser l'estime de l'utilisateur.

Les recherches anglo-saxonnes se sont aussi intéressées aux rôles des travailleurs sociaux et aux pratiques efficaces en insertion. Bien que ces recherches soient réalisées dans des contextes assez différents du nôtre, elles se penchent pertinemment sur ces derniers sujets. L'une de ces recherches à tendance plus théorique, avance que les travailleurs sociaux, qui accompagnent des jeunes sans emploi ne doivent pas négliger l'interaction entre la famille, l'école et la communauté autant que l'influence du système social, économique, culturel et politique (Liang et al., 2017). Selon les réflexions portées par cette étude, les travailleurs sociaux gagneraient à miser sur l'employabilité, l'équité dans les opportunités d'embauche et la création d'emplois. Une autre de ces études qui, elle, procède à l'évaluation empirique des pratiques efficaces d'insertion, analyse trois facteurs d'efficacité dans les pratiques des professionnels de l'insertion les plus performants et les moins performants (Glover et Frounfelker, 2013). Elle compare les facteurs d'efficience, de la relation avec l'utilisateur et de la collaboration avec les partenaires, par rapport à l'accompagnement d'utilisateurs ayant des troubles de santé mentale sévères. Les conclusions suggèrent que la combinaison d'une méthode de sélection des compétences professionnelles de base et de stratégies gagnantes de gestion peut améliorer les résultats d'insertion. Une troisième étude traitant aussi empiriquement des pratiques efficaces, étudie les compétences des spécialistes de l'insertion à titre de prédicteurs de résultats d'insertion (Taylor et Bond, 2014). Après avoir effectué une recension des recherches sur le sujet, les auteurs avancent que, contrairement aux autres recherches, l'auto-évaluation de son attitude et de son efficacité, les connaissances sur le domaine de l'insertion et l'attention accordée aux soins ne sont pas identifiées comme des prédicteurs significatifs de résultats d'insertion. En revanche, des corrélations significatives sont relevées par rapport aux résultats d'insertion lorsque les éléments suivants sont évalués : la performance des professionnels, les résultats d'employabilité, le nombre de contacts avec les usagers et le temps investi dans la communauté. Ainsi, une recherche plus théorique mise sur l'employabilité, l'équité

dans les opportunités d'embauche pour les usagers et la création d'emplois, deux recherches empiriques soulignent l'importance de savoir sélectionner des compétences professionnelles de basiques chez les professionnelles. Alors que deux recherches indiquent que des prédicteurs plus interactifs comme l'efficience de l'intervenant, la relation avec l'utilisateur, la collaboration avec les partenaires et des stratégies de gestion améliorent les résultats d'insertion, l'autre identifie surtout des critères d'évaluation des pratiques d'insertion liées qu'à l'efficience.

En outre, il est pertinent de mentionner que des travaux de chercheurs européens en psychologie du travail évoquent et analysent l'existence d'un décalage inévitable entre travail prescrit et travail réel des intervenants (Gernet et Dejours, 2009). Le travail prescrit représente le travail demandé par l'organisation du travail selon les connaissances et les savoir-faire appris. Le travail réel représente les actions déployées par des personnes qui travaillent pour faire face à une réalité imprévue liée à l'organisation du travail. Ce type de travail de travail se définit ainsi comme les manières de penser et d'agir qui sont réinventées par une personne qui effectue son travail pour atteindre les résultats attendus tout en préservant sa santé. Les chercheurs définissent cette réalité comme la part subjective ou le « caractère vivant » du travail (Ibid.).

4 La place des carrefours jeunesse-emploi dans les services d'insertion socioprofessionnelle

Dans le cadre de la présente section, nous nous pencherons sur la place des carrefours jeunesse-emploi (CJE) à travers un portrait des services d'insertion socioprofessionnelle au Québec, leur histoire, leur financement et leur mission ainsi

que la conjoncture politique dans laquelle ils s'inscrivent à l'automne 2014 et à l'hiver 2015.

4.1 Le portrait des services d'insertion socioprofessionnelle au Québec

Pour dresser un portrait des services d'insertion au Québec, il est pertinent de faire un détour par les services offerts par le gouvernement fédéral du Canada. Malgré le rapatriement de la majorité des services du champ de développement de la main-d'œuvre, le ministère de l'Emploi et du Développement social (MEDS) offre de nombreux programmes d'insertion socioprofessionnelle ciblés selon les besoins de diverses populations : les jeunes et étudiants, les employeurs, les anciens combattants, les nouveaux arrivants, les personnes handicapées et âgées (Service Canada, 2016). À travers la Stratégie emploi jeunesse, le MEDS maintient une offre de programmes d'insertion pour les jeunes telle que Connexion compétences, qui offre aux organismes d'insertion de financer des projets spéciaux s'ils en font la demande. Certains CJE bénéficient de ce financement ou en ont bénéficié par le passé.

Au Québec, près de 1000 organisations québécoises œuvrent dans l'un ou l'autre des volets liés au développement de la main-d'œuvre. Ces volets sont les suivants : l'insertion et l'intégration en emploi, la formation et l'éducation, le développement local et communautaire et la défense des droits (COCDMO, 2016a). La plupart des organismes ciblant l'employabilité, autour de 360 des 420 organismes communautaires, sont financés par Emploi-Québec selon des ententes de services contractées dans le cadre de programmes publics visant à développer et à faire reconnaître des compétences pour la population (White et al., 2008). Ces programmes sont : par exemple, Aide et accompagnement social (intégrant les programmes Action et Réussir), le PPE (programme de préparation pour l'emploi) et la MFOR (mesure de

formation de la main-d'œuvre) (Emploi-Québec, 2016). D'autres programmes de soutien du revenu sont également accessibles, visant notamment la qualification professionnelle.

Les politiques sociales québécoises concernant l'insertion sont réparties selon deux grandes stratégies : l'employabilité et l'intégration de la main-d'œuvre (Ulysse et Lesemann 2004 ; Larose et al., 2004). Grâce au financement fédéral, c'est la première stratégie qui a été principalement appuyée au Québec depuis les années 1980. Elle cible la qualification de la main-d'œuvre. La seconde stratégie est orientée sur le développement du marché de l'emploi pour créer une meilleure offre d'emplois.

En ce qui a trait à la stratégie centrée sur le développement de l'employabilité, des services institutionnels, comme des services communautaires et de l'économie sociale, sont offerts. Les missions et les groupes d'âge ciblés varient selon les services (Goyette et al., 2012). D'abord, les services sociaux, correctionnels et d'employabilité offerts par des institutions publiques ciblent principalement les adolescents. Ce sont par exemple les Centres jeunesse, les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les services correctionnels et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi-Québec¹³. Ensuite, les services d'organismes communautaires et du tiers secteur ciblent principalement les adultes. Parmi ceux-ci, il y a ceux qui ont une mission d'employabilité (Carrefours jeunesse-emploi, clubs de recherche d'emplois, services spécialisés de main-d'œuvre, entreprises d'insertion) et ceux qui ont une mission sociale (organismes d'hébergement, de soutien alimentaire, de travail de rue).

¹³ Les services d'Emploi-Québec sont généralement déployés à travers les Centres locaux d'emplois (CLE) (White et al., 2008).

En regard de la seconde stratégie, centrée sur l'intégration de la main-d'œuvre, les Corporations de développement économique communautaire (CDEC), financées par le gouvernement provincial et les Sociétés d'aide au développement communautaire (SADC), financées par le gouvernement fédéral, aident les collectivités locales à stimuler le développement économique de leur milieu tout en encourageant la concertation des acteurs (Larose et al., 2004).

4.2 Les carrefours jeunesse-emploi : histoire, financement et mission

L'histoire des carrefours jeunesse-emploi (CJE) se distingue de celle des autres organismes d'insertion. D'abord, dans le contexte difficile de la crise économique des années 1980, le secteur communautaire s'active pour répondre aux besoins des jeunes qui ne trouvent pas l'aide nécessaire auprès de leur groupe d'appartenance ou dans les institutions publiques pour s'insérer en emploi (Assogba, 2000). Le premier CJE est créé dans la région de l'Outaouais, au début des années 1980. L'organisme est alors perçu comme une solution de rechange aux problèmes d'abandon scolaire, de délinquance et de chômage des jeunes de la région. Bénéficiant d'une reconnaissance forte des pouvoirs publics, grâce à son mandat à caractère entrepreneurial qui s'adjoint au développement socioprofessionnel des jeunes, le carrefour jeunesse-emploi de l'Outaouais (CJEO) développe un partenariat communautaire et public en 1995. Le modèle d'organisation est, la même année, diffusé dans l'ensemble du Québec et est ensuite soutenu par un financement récurrent du gouvernement du Québec.

D'autre part, les intervenants des CJE sont représentés par le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ) et un Collectif autonome des carrefours jeunesse-emploi du Québec (CACJEQ), ce qui témoigne de divers choix de

représentations politiques parmi les CJE. Le RCJEQ est en interrelation permanente avec les pouvoirs publics et bénéficie d'un financement important de l'État (Beaudoin et Favreau, 2000). Créé en 1997, le RCJEQ est ainsi un lieu d'échange et de cohésion entre les divers CJE, contribuant à soutenir la reconnaissance de leurs services, notamment auprès des différents services publics d'emploi et de développement local. Le Collectif a pour mission « de créer un espace dynamique de réflexion et d'action pour concevoir et promouvoir des pratiques originales au service des jeunes adultes de 16 à 35 ans » (CACJEQ, 2016a). Sa création en 2007 vise à reconstituer la dynamique de vie associative « du début des CJE ».

Au sujet de leur financement, les auteurs scientifique indiquent que les CJE retirent une portion importante de leur budget de la part d'Emploi-Québec (White et al., 2008). D'après les membres du RCJEQ, ce sont des organismes communautaires en partie autonomes, mais qui opèrent aussi selon plusieurs programmes d'Emploi-Québec. De plus, les CJE reçoivent du financement d'autres organisations, qu'elles soient publiques, parapubliques, privées, communautaires ou de volontariat (RCJEQ, 2015). Les bailleurs de fonds varient selon les divers programmes et mesures d'insertion.

Le Réseau avance qu'en plus des programmes financés par Emploi-Québec, par exemple Jeunes en action, des mesures actuellement déployées dans les CJE sont financées grâce à divers partenariats : Initiative, Découverte, Exploration et Orientation 16-17 (IDÉO 16-17), Jeunes en action et Agents de sensibilisation à l'entrepreneuriat jeunesse (ASEJ) (RCJEQ, 2015). Le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ) aurait par exemple permis d'engendrer des ententes de partenariat dans les secteurs de l'éducation, de la santé et des services sociaux, de l'entrepreneuriat, de l'emploi et du volontariat. Ces ententes ont été réalisées avec plusieurs organisations nationales œuvrant auprès des jeunes de divers

milieux, notamment Academos, Jeunes explorateurs d'un jour, Concours québécois en entrepreneuriat (CQE) et les YMCA du Québec.

Dans la littérature scientifique, Provencher et Tremblay-Roy (2013) avancent que pour les suivis des usagers les plus en difficulté, les CJE offrent des projets spéciaux. À travers ces projets, les CJE octroient un soutien financier aux participants en contrepartie de leur participation assidue.

Dans une étude scientifique portant sur les services et programmes du carrefour jeunesse-emploi de l'Outaouais, Assogba (2000) montre que les ressources disponibles en carrefour jeunesse-emploi (CJE) fluctuent selon les politiques et les mesures gouvernementales. Même si les CJE bénéficient d'une autonomie d'action et de financement supérieur à d'autres organismes, ils sont forcés de tenir compte des financements étatiques pour mettre en œuvre les programmes et services (White et al., 2008). La lutte contre l'exclusion, chapeauté par les gouvernements centraux, contraint par exemple les organismes communautaires à offrir des mesures temporaires et sporadiques variant selon la conjoncture et les problèmes qui sont perçus les plus aigus. Les CJE doivent aussi répondre aux exigences de reddition de comptes demandées par Emploi-Québec, qui varient selon les programmes et budgets offerts.

De 2006 à 2015, les auteurs scientifiques indiquent que les CJE ont été avantagés par rapport aux autres organismes œuvrant dans le champ de l'emploi (White et al., 2008). Au cours de cette période, ils ont bénéficié d'un programme de financement comptabilisé en tant que subvention à la mission globale¹⁴. Ainsi, les CJE étaient les seuls organismes communautaires qui bénéficiaient d'un financement récurrent et les

¹⁴ Une subvention à la mission globale se distingue d'une entente de services par le fait qu'elle est accordée à un organisme dans l'objectif de lui permettre de réaliser sa mission (White et al., 2008).

seuls organismes pour lesquels la reddition de comptes¹⁵ s'effectuait à travers un rapport annuel d'activités¹⁶ (Ibid.). Alors que les CJE pouvaient développer leurs stratégies d'intervention et leurs programmes, les autres organismes étaient limités à offrir des services dans le cadre d'une mesure d'Emploi-Québec. Dans le rapport annuel du RCJEQ (2015), il est exprimé que les acteurs ont la crainte que leur source de financement principale ne devienne attribuée que selon des ententes de service alors qu'ils préféreraient demeurer financés selon leur mission globale.

Au sujet de leur mission, le RCJEQ indique que les 110 CJE offrent des pratiques dites alternatives qui sont adaptées aux besoins sociaux et professionnels des jeunes et adultes de 16 à 35 ans. Toujours d'après le Réseau, les CJE proposent quatre types de services d'accompagnement en insertion : vers un rétablissement personnel, un retour aux études, une intégration en emploi ou un démarrage d'entreprise (RCJEQ, 2015, p.9).

4.3 Conjoncture politique de l'automne 2014 et de l'hiver 2015

Au moment de la réalisation des entretiens de la présente recherche, à l'automne 2014 et à l'hiver 2015, la conjoncture politique est particulière pour les carrefours jeunesse-emploi (CJE). Le gouvernement Couillard envisage d'opérer des changements dans

¹⁵ Jusqu'en 2015, le rapport annuel de chaque carrefour jeunesse-emploi prend la forme d'un rapport annuel d'activités devant fournir un certain nombre d'informations. Ce rapport doit faire la démonstration que l'organisme a atteint les cibles qu'il s'était fixées dans son Plan d'action annuel au regard de cinq indicateurs de résultat demandés (White et al., 2008). Notons que concernant les modalités de la reddition de comptes depuis les changements apportés par Emploi-Québec en 2015, l'information n'était pas disponible au moment du dépôt du présent mémoire.

¹⁶ Le rapport annuel de chaque CJE doit faire la démonstration que l'organisme a atteint les cibles qu'il s'était fixées dans son Plan d'action annuel au regard de cinq indicateurs de résultat (White et al., 2008).

l'organisation de l'offre de services et les mécanismes d'accès aux services. Dans la foulée de l'annonce du projet de loi 70 à l'automne 2014, il est annoncé aux participants à la présente recherche qu'Emploi-Québec contrôlera, à partir d'avril 2015, le référencement des jeunes (COCDMO, 2016a). D'après la Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (COCDMO), ce changement de cap ferait craindre la perte d'une partie de l'autonomie des CJE et l'exclusion des jeunes sans-chèque¹⁷. Il transformerait un critère d'offre de services, déclassant certains usagers par rapport à leur statut socioéconomique. À la lumière de certaines publications des acteurs du Collectif autonome des carrefours jeunesse-emploi du Québec (CAQJEQ, 2016) et du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ, 2015), nous avons également pu observer l'expression d'une crainte que l'État n'agisse plus suffisamment en amont pour prévenir les difficultés d'insertion socioprofessionnelles de la population.

5 Pertinence de la recherche

L'histoire de l'insertion professionnelle depuis les années 1980, dans les pays membres de l'OCDE, nous montre que les pratiques d'insertion s'effectuent dans le cadre des politiques de l'activation. Plus, spécialement à partir du sommet économique de 1995, plusieurs réformes marquantes en insertion ont lieu au Québec, notamment la création d'Emploi-Québec, l'adoption de la Loi 112, les plans d'action en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Pacte pour l'emploi et, plus récemment, l'adoption de la Loi 70.

¹⁷ Ce sont les personnes qui ne peuvent se classer pour les critères d'accès aux programmes d'assistance sociale (aide de dernier recours offerte par le système universel provincial) et d'assurance-emploi (système assurantiel fédéral lié au statut d'employé).

En parallèle, la situation des usagers de services comprend un contexte du travail particulier, des exigences d'autonomie et plusieurs niveaux de vulnérabilité qui peuvent caractériser les jeunes adultes.

Les pratiques d'accompagnement en insertion se déploient selon des logiques d'action et de réflexion qui s'inscrivent dans une culture des politiques d'activation et de l'insertion par projet. La littérature actuelle témoigne du fait que les pratiques d'accompagnement se penchent d'abord sur l'insertion sociale et comprend plusieurs autres dimensions : personnelle, relationnelle, professionnelle et technique.

Concernant la place des CJE dans les services d'insertion au Canada et au Québec, on constate que l'arrimage des services d'insertion, l'histoire, le financement, la mission et le contexte politique, dont nous avons tenu compte, sont des caractéristiques d'une organisation du travail qui peuvent influencer l'appréciation des pratiques d'accompagnement. Ainsi, nous avons montré que les CJE occupent une place importante dans les services d'insertion. Même si les acteurs de ces organismes présentent des points de vue critiques quant à la perspective d'intervenir en insertion dans ce contexte-là, les CJE sont dans la mouvance de l'activation. Étant plus d'une centaine, ils représentent une organisation importante de l'insertion en emploi au Québec. Comme partout en Occident, ils sont encadrés par les politiques d'activation qui ont notamment pour objectifs de lutter contre les pièges à l'emploi et d'activer vers l'emploi des allocataires sociaux (Van Lancker et Cantillon, 2011).

L'élaboration de la problématique nous a permis d'observer que plusieurs manières de penser et d'agir se chevauchent et peuvent s'accorder ou s'opposer pour créer des points convergents ou divergents dans l'appréciation de l'accompagnement et de son efficacité. Par exemple, des logiques associées à une dimension sociale priorisant l'entraide et l'équité peuvent entrer en conflit ou s'imbriquer, de manière stable ou

temporaire, avec des logiques associées à une dimension économique favorisant la performance, la flexibilité et la mobilité.

Dans cette perspective, l'objectif général de notre recherche est de comprendre comment les intervenants apprécient l'accompagnement et son efficacité selon leurs discours, en comparant leurs logiques de pensée et d'action, et ce, en tenant compte du contexte d'une conjoncture politique singulière. Puisque la notion d'efficacité en intervention fait généralement appel, dans le cadre de la recherche, à un processus d'évaluation avec des critères bien établis et documentés, il s'avère important d'explicitier que le critère d'efficacité retenu dans la présente étude concerne l'appréciation subjective des intervenants par eux-mêmes.

Dans le chapitre qui suit, la présentation du cadre conceptuel choisi pour encadrer notre analyse permettra de circonscrire dans des cadres cohérents diverses logiques de réflexion et d'action que soutiennent les intervenants en insertion dans leur travail.

CHAPITRE II CADRE CONCEPTUEL

La problématique exposée au Chapitre I nous a permis de prendre conscience d'une multitude de facteurs qui peuvent influencer l'appréciation du travail d'accompagnement en insertion socioprofessionnelle : le contexte historique, la situation des usagers de services, les pratiques d'accompagnement préconisées chez les intervenants, la place des carrefours jeunesse-emploi (CJE) et une conjoncture politique singulière.

Dans le cadre conceptuel qui sera présenté, la théorie des économies de la grandeur permettra « de comparer dans un même cadre, et de cumuler dans un registre qui n'utilise pas exclusivement le langage de la concurrence et de l'efficacité technique, des observations portant sur des organisations très diverses » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.32). Dans l'organisation du travail des CJE, il sera possible d'observer comment des intervenants apprécient l'accompagnement efficace selon des cadres de réflexion et d'action agencant des principes cohérents, appelés les mondes. Selon notre anticipation, l'appréciation des intervenants ne dépendra pas que des justifications portant sur leurs propres manières de penser et d'agir, mais aussi sur celles des usagers. C'est pourquoi nous tiendrons compte à la fois des logiques de réflexion et d'action des intervenants qui concernent leurs propres pratiques d'accompagnement et de celles qui concernent les attentes qu'ils ont envers les usagers.

1 La théorie des économies de la grandeur

La théorie des économies de la grandeur s'inscrit dans une posture pragmatique ; elle cadre bien avec la question de l'accompagnement en insertion socioprofessionnelle vécue par des intervenants. Elle est décrite comme une théorie métasociale qui explique les logiques d'action, dans une société ou une organisation, pour des collectifs ou des individus¹⁸ (Boltanski et Thévenot, 1991). Cette théorie vise à prendre en compte les façons selon lesquelles les personnes s'engagent dans l'action et le sens qu'elles donnent à leurs actes pour les justifier. Ainsi, elle se penche sur l'analyse d'argumentations critiques, soutenant chacune un idéal de justice ou de bien commun.

Dans une société ou une organisation, la théorie des économies de la grandeur s'appuie sur la prémisse que les acteurs individuels ou collectifs, aspirant à un idéal de justice, ont une capacité d'établir des rapprochements, voire des accords entre eux. Des principes représentant différentes formes de grandeur sont déployés par des acteurs, permettant de déterminer quelles sont les manières de penser et d'agir jugées supérieures. En situation d'épreuve¹⁹, des ententes entre les personnes sont rendues possibles grâce au respect de principes communs, légitimes et cohérents inscrits dans des mondes. Ces principes sont par exemple l'efficacité (monde industriel) ou la concurrence (monde marchand). Les principes de grandeur sont perceptibles à travers les justifications²⁰ des acteurs. Les principes offrent donc des outils sur lesquels

¹⁸Dans la présente recherche, il ne sera question que de logiques d'action et de réflexion d'individus dans une organisation de travail.

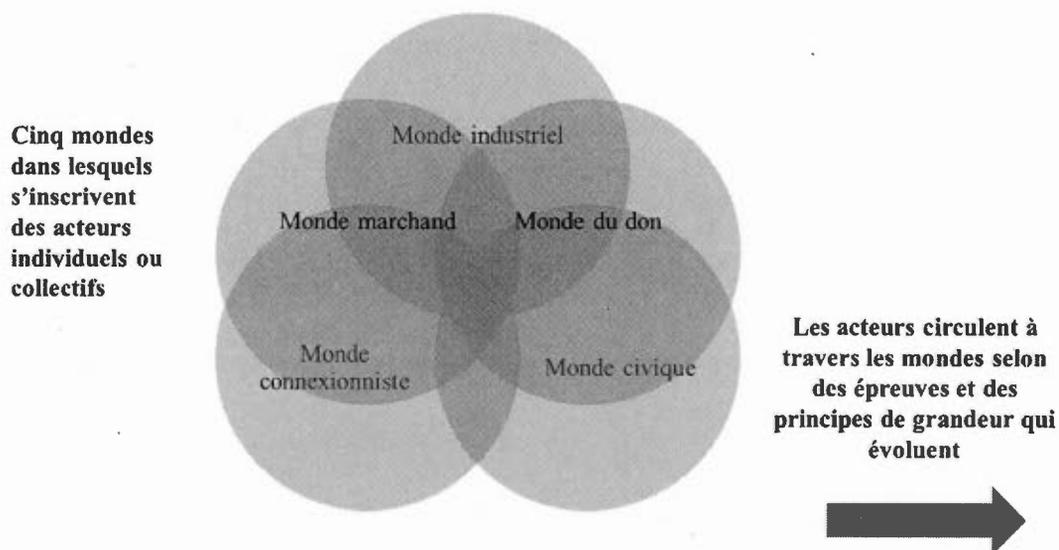
¹⁹Moment d'incertitude au cours duquel des éléments de discorde entre les acteurs d'une organisation sont susceptibles de survenir.

²⁰ Les justifications d'une personne, conçues dans une situation d'incertitude à travers une argumentation critique, permettent d'identifier les principes qui soutiennent un monde (Boltanski et Chiapello, p. 178). Dans le contexte de la présente étude, elles incarnent des logiques de réflexion et d'action portant sur l'insertion socioprofessionnelle.

s'appuyer pour mieux comprendre une épreuve, potentiellement conflictuelle pour les acteurs, et mieux y répondre en préservant un accord ou en générant une nouvelle forme d'accord.

Les acteurs n'appartiennent jamais à un seul monde, mais ils véhiculent plutôt les principes de plusieurs mondes qui s'entremêlent. Ainsi, ils circulent à travers cinq mondes²¹ selon des épreuves et des principes de grandeur qui évoluent.

FIGURE 2.1 Le mouvement des acteurs à travers les mondes



Sources : Boltanski et Thévenot (1991); Boltanski et Chiapello (1999); Jetté (2001, 2003, 2008).

²¹Trois mondes de la théorie de l'économie des grandeurs ne seront pas utilisés dans le cadre de la présente recherche puisque ces derniers ne rendraient compte que superficiellement de l'accompagnement en insertion et nous souhaitons simplifier notre cadre conceptuel. Ce sont les mondes suivants : de l'inspiration, du domestique et de l'opinion (Boltanski et Thévenot, 1991).

1.1 Les mondes et concepts retenus

Dans cette partie, nous définirons les mondes inspirés de la théorie des économies de la grandeur et les concepts les entourant qui ont été retenus pour la présente recherche : le principe supérieur, les épreuves et les principes de grandeur. Ces concepts traduisent des principes et épreuves caractérisant aussi bien le jugement que les intervenants portent sur leurs propres réflexions et actions que celui qu'ils portent sur les actions des usagers, envers lesquels ils ont des attentes.

1.1.1 Les mondes

Les mondes sont des cadres agençant des principes cohérents et légitimés entre les acteurs d'une organisation, inspirés de concepts philosophiques constitués historiquement et orientés vers la question de la justice et du bien commun : Le Système industriel de Saint-Simon, La Richesse des Nations et de la Théorie des sentiments moraux d'Adam Smith, Le contrat social de Rousseau (Boltanski et Thévenot, 1991). La Cité par projet a été ajoutée par Boltanski et Chiapello (1999) et relève de la littérature managériale plutôt que d'un concept philosophique. Au préalable, Boltanski et Thévenot (1991) ont identifié cinq mondes. Dans un ouvrage ultérieur, Boltanski et Chiapello (1999) ont ajouté un sixième monde, le monde connexionniste, s'appuyant sur l'influence du domaine du management des années 1990. Par ailleurs, l'approche de la théorie des économies de la grandeur ne rend pas entièrement compte de la réalité des organismes œuvrant dans les services relationnels. Ce constat a amené Jetté (2003) à proposer un concept complémentaire à cette théorie pour rendre compte des principes fondamentaux qui guident les

intervenants dans les services sociaux : le monde du don²². Puisque nous estimons que le monde du don est pertinent pour rendre compte de la justesse du travail relationnel que réalisent les intervenants en insertion socioprofessionnelle, nous ajoutons le concept du monde du don à notre cadre conceptuel.

Afin d'étayer l'analyse de notre objet de recherche, nous renverrons à différents mondes qui illustrent des principes utilisés par des acteurs pour justifier ceux qu'ils jugent efficaces dans la vie en société ou dans une organisation. Dans cette optique, et par extrapolation pour notre recherche, les divers mondes auxquels les intervenants en insertion socioprofessionnelle adhèrent viendront témoigner des façons dont ils s'engagent dans l'action, de leurs réflexions et du sens qu'ils donnent à leurs pratiques d'accompagnement.

Aux fins de notre recherche, les mondes sont composés des concepts suivants : un principe supérieur commun ; des épreuves propres à chacun des mondes; des principes de grandeur qui tendent vers l'idéal de justice (Boltanski et Thévenot, 1991). Voyons plus spécifiquement comment se définissent les mondes sélectionnés pour cette recherche selon leurs auteurs respectifs et esquissons ensuite, en regard de chacun des mondes, une adaptation de cette grille conceptuelle au champ de l'insertion socioprofessionnelle.

Monde industriel

Dans le monde industriel, le principe supérieur commun est l'efficacité (Boltanski et Thévenot, 1991). Les acteurs que l'on peut qualifier de « grands » dans ce monde sont les pragmatiques, les performants et les fiables. Il s'agit d'êtres « fonctionnels, opérationnels ou professionnels » aptes à s'intégrer dans les rouages ou les

²² Jetté (2003) renvoie au concept du don de Marcel Mauss (1950) développé dans l'ouvrage « Sociologie et anthropologie ».

engrenages d'une organisation (Ibid., p.254). À l'intérieur de ce monde, les personnes doivent être « prévisibles, fiables et garantir des projets réalistes sur l'avenir » (Ibid., p.254). Dans leurs modes d'action, les personnes souhaitent que le travail réalisé offre des résultats optimaux grâce à des ressources, à une méthode, à des outils plus nombreux et mieux déployés. Elles développent des relations professionnelles et fonctionnelles, de manière à répondre utilement aux besoins de l'organisation et des personnes.

Dans le cadre de la présente recherche, le principe supérieur du monde industriel devient l'efficacité organisationnelle et professionnelle²³. L'épreuve se déploie à travers l'évaluation des résultats d'insertion socioprofessionnelle des usagers ou le maintien de ces derniers en emploi ou en formation. Dans cette perspective, les principes de grandeur retenus sont la compétence, le professionnalisme, la fiabilité et l'optimisation du travail. La compétence chez l'intervenant, serait par exemple, de créer un projet qui permet de maximiser les résultats d'insertion alors que chez l'utilisateur ce serait d'envisager un projet qui correspond à ses capacités et ses intérêts.

Monde marchand

À l'intérieur du monde marchand, le principe supérieur commun est celui de la concurrence. L'être qualifié de « grand » est concurrentiel en regard des lois du marché. Ainsi, les principes qui régissent le monde marchand sont en étroite relation avec les lois du marché. Ce monde « exige des personnes qui se rencontrent [...] pour négocier en tête à tête, loin de l'influence des autres, qu'elles se jaugent correctement

²³ Le principe supérieur du monde industriel a été adapté par rapport à celui originellement défini dans la théorie des économies de la grandeur dans le but de bien le distinguer par rapport à ceux des autres mondes. Dans le cadre de cette recherche portant sur l'accompagnement efficace, nous estimons qu'une forme d'efficacité est recherchée par les intervenants dans chacun des mondes. Nous utiliserons donc le terme efficacité de manière transversale. Le travail et l'efficacité étant au centre du monde industriel, nous avons clarifié que le principe d'efficacité du monde industriel renvoie aux compétences professionnelles et organisationnelles.

et ne sous-estiment jamais leurs concurrents avec qui elles sont en compétition » (Boltanski et Thévenot 1991, p. 251). Les personnes contrôlent donc leurs émotions et cherchent ici à saisir des opportunités de réussite. Dans leurs modes de relations, les personnes valorisent la négociation, la compétition et le gain matériel dans les rapports sociaux.

Dans le cadre de la présente recherche, le principe supérieur demeure la concurrence. L'épreuve est représentée par la sélection ou non de l'utilisateur lors d'une entrevue d'emploi pour un travail salarié. Dans cette optique, les principes de grandeur retenus sont la négociation, la compétition, la réussite et l'autonomie financière. Par exemple, la négociation s'applique autant à l'intervenant qui négocie avec des employeurs pour que ces derniers adaptent leurs critères d'emploi qu'à l'utilisateur qui négocie avec un employeur pour obtenir un emploi.

Monde du don

Dans le monde du don, le principe supérieur commun est le don (Jetté, 2003). L'acteur que l'on peut qualifier de « grand » doit savoir donner confiance, être sincère, faire preuve de disponibilité pour aider, pour s'engager et pour donner de son temps (Ibid., p. 39 et 41). Le « grand » a le devoir de se montrer altruiste et de s'adapter aux besoins des autres. Le monde du don valorise l'action de « rendre rapidement la liberté et l'autonomie aux gens aux prises avec des difficultés [personnelles, sociales ou relationnelles] » (Jetté, 2003, p. 42). Les adhérents à ce monde s'attaquent au chômage, à la précarité, à la violence, etc. (Ibid., p.39). Des principes tels que « l'accueil, l'assistance personnalisée, l'accompagnement, la resocialisation des accidentés de la vie » y sont représentés (Ibid., p. 42). Ici, les principes valorisés s'éloignent de la charité, le « grand » sachant qu'il retire certains bénéfices à donner (Ibid., p. 40). Les modes de relation qu'on y retrouve sont ceux de la confiance, de l'ouverture et de l'entraide. Les modes d'action sont de s'entraider, d'écouter et de discuter avec les autres.

Dans la présente recherche, le principe supérieur devient le don et la réciprocité. L'épreuve se concrétise à travers l'opportunité de donner ou de recevoir. Dans cette optique, les principes de grandeur retenus sont la relation de confiance, l'assistance personnalisée, la disponibilité et la discussion. Par exemple, la relation de confiance est dépendante de l'engagement et la sincérité de l'intervenant comme de l'utilisateur, l'un envers l'autre.

Monde connexionniste

Selon le monde connexionniste, le principe supérieur commun est le réseautage, soit la prolifération des liens à travers les projets et les activités qui les connectent aux autres (Boltanski et Chiapello, 1999). Dans ce monde, le grand est « un intégrateur, un facilitateur, un donneur de second souffle » de même qu'un « impulseur de vie, de sens et d'autonomie » qui croit aux vertus des liens sociaux pour s'émanciper (Ibid., p. 186-187). À la différence du monde du don, les principes de liberté et d'autonomie sont valorisés dans l'objectif d'atteindre une performance sociale. À la différence des mondes industriel et marchand, l'efficacité et la performance se mesurent selon la qualité et l'utilité des relations tissées. Dans ce monde, les personnes font preuve de flexibilité et de polyvalence (Ibid., p.188). Elles doivent avoir le potentiel de s'ajuster aux autres, d'engager les autres et d'apprendre au travail. Les relations recherchées sont ainsi celles de coopération et de partenariat, prenant « appui sur l'activité de médiateur » (Ibid., p. 175).

Dans le cadre de la présente recherche, le principe supérieur demeure le réseautage. L'épreuve se présente à la fin d'un projet à travers la capacité ou non à s'engager dans un nouveau projet d'insertion sociale ou professionnelle. Dans cette optique, les principes de grandeur retenus sont la polyvalence, la flexibilité, la prolifération des liens et l'engagement dans un projet social ou professionnel. Par exemple, la polyvalence chez l'intervenant ce serait de favoriser le développement de son réseau

social pour mieux savoir répondre aux attentes des employeurs. Chez l'usager, ce serait de mieux développer un réseau social qui l'inscrirait dans un projet ou sur le marché du travail.

Monde civique

Selon le monde civique, le principe supérieur commun est la volonté collective : « les personnes se font l'expression d'une volonté générale et l'incarnation d'un intérêt général » (Boltanski et Thévenot, 1991, p.237). L'acteur que l'on peut qualifier de « grand » dans ce monde est celui qui appartient à l'espace public, qui est intégré dans un collectif ou une association. Il fait preuve de respect de la démocratie. En guise de modes de relations, il s'intègre par le biais d'une association. Ainsi, il mobilise des valeurs d'équité, de liberté et de solidarité. Comme mode d'action, l'acteur du monde civique défend la démocratie et le droit d'expression, il argumente dans le but de mobilisations et d'actions collectives. À l'intérieur de ce monde, l'épreuve se traduit par la manifestation, l'assemblée, le congrès, etc.

Dans la présente recherche, le principe supérieur demeure la volonté collective. L'épreuve se matérialise à travers l'exigence de mobilisation des citoyens et de sensibilisation des décideurs. Dans cette perspective, les principes de grandeur sont les critères ou les codes définis par le comité, l'association ou le réseau. Ces codes sont, par exemple, la solidarité et l'équité dans les actions des intervenants comme des usagers.

1.1.2 Les concepts entourant les mondes

Le principe supérieur

Le principe supérieur permet de déterminer l'idéal de justice et de bien commun valorisé dans un monde (Boltanski et Chiapello, p.177). Les principes supérieurs de chacun des mondes évoquent, à leur manière, différents idéaux de justice et de bien commun (Boltanski et Thévenot, 1991). Précisons que dans cette recherche qui porte sur l'accompagnement efficace, l'efficacité devient l'idéal du bien commun et du juste. Pour adapter la théorie des économies de la grandeur à notre recherche, le principe supérieur auquel renvoie le monde industriel devient l'efficacité professionnelle et organisationnelle.

Les principes de grandeur

Les principes de grandeur sont l'ensemble des justifications qui composent un monde et qui sont propres à une grandeur donnée (Boltanski et Chiapello, p.177). À l'intérieur d'un monde, les principes tendent vers le même idéal de justice et de bien commun que le principe supérieur. Dans ce qui constituera le matériel de la présente recherche, les principes de grandeur sont les réflexions et actions catégorisées dans un monde, sur lesquels s'appuient les intervenants pour justifier leur travail d'accompagnement face à une épreuve.

L'épreuve

L'épreuve représente un moment d'incertitude au cours duquel des éléments de discordes entre les acteurs d'une organisation sont susceptibles de se manifester (Boltanski et Thévenot, 1991, p.169). Lors d'une épreuve, les personnes se mesurent entre elles afin de révéler leur propre nature, soit ce qui justifie leurs réflexions et leurs actions. Engager une épreuve, c'est pour les intervenants de choisir les principes

qui engendreront un accord ou non, selon ceux valorisés dans un ou plusieurs mondes.

Le tableau 2.1 permet de repérer les cinq mondes, principes et épreuves retenus pour notre étude, de manière simplifiée et ajustée à notre matériel de recherche.

Tableau 2.1 Caractéristiques des cinq mondes retenus

Mondes communs	Principes supérieurs	Types d'épreuves	Principes de grandeur
Monde industriel	Efficacité professionnelle et organisationnelle	L'évaluation des résultats quant à l'insertion sociale et économique des usagers	La compétence, le professionnalisme, la fiabilité et l'optimisation du travail
Monde marchand	Concurrence	L'entrevue d'emploi pour s'insérer sur le marché du travail	La négociation, la compétition, la réussite et l'autonomie financière
Monde du don	Don et réciprocité	L'opportunité de donner ou de recevoir	La relation de confiance, l'assistance personnalisée, la disponibilité, la discussion
Monde connexionniste	Réseautage	La fin d'un projet et la capacité à s'engager dans un nouveau projet	La polyvalence, la flexibilité, la prolifération des liens et l'engagement dans un projet
Monde civique	Volonté collective	La mobilisation des citoyens et la sensibilisation des décideurs	L'équité, la solidarité

Sources : Boltanski et Thévenot (1991); Boltanski et Chiapello (1999); Jetté (2001, 2003, 2008).

1.2 Justification de l'utilisation de la théorie des économies de la grandeur

Nous retiendrons la théorie des économies de la grandeur pour analyser notre objet de recherche, soit l'appréciation de l'accompagnement efficace des intervenants en insertion, puisqu'elle évoque des éléments de justification catégorisés dans des mondes. Nous utiliserons ces justifications pour mieux identifier les logiques de pensée et d'action des intervenants grâce à leur classement dans des mondes. Ce classement permettra de comparer des zones de convergences et de divergences - voire d'accords ou de conflits- entre les intervenants.

Selon Gauthier (2009, p.112), « La théorie permet de donner un sens aux données [...] C'est un ensemble de propositions logiquement reliées, encadrant un plus ou moins grand nombre de faits observés et formant un réseau de généralisations dont on peut dériver des explications pour un certain nombre de phénomènes sociaux ». Le cadre théorique des économies de la grandeur offre des outils de réflexion pertinents pour donner un sens à différentes logiques de justifications et les classer dans des mondes. Comme le relatent Bo'tanski et Thévenot (1991, p.31), cette « orientation théorique qui suppose de saisir l'action dans son rapport à l'incertitude a pour conséquence au niveau de la méthode d'observation de centrer la recherche sur les moments de remise en cause et de critique [...] ». Le cadre théorique ici présenté permet donc de saisir l'appréciation de l'accompagnement et de son efficacité, spécialement dans une conjoncture politique qui amène des moments de remise en question pour les intervenants en insertion.

Rappelons-le, une situation d'incertitude est survenue au moment de notre enquête, l'annonce d'un changement organisationnel important, prévu pour le 1^{er} avril 2015 dans les carrefours jeunesse-emploi. En outre, la situation d'incertitude nous a

conduit à une interrogation : quels principes véhiculés par les intervenants leur permettent de préserver les accords, de les transformer ou de les défaire dans un moment d'anticipation de changements dans leur organisation du travail?

2 Éléments conceptuels et contextuels supplémentaires à la pratique d'insertion

De manière à ce que l'insertion socioprofessionnelle et la théorie des économies de la grandeur puissent s'associer dans un cadre conceptuel commun, nous allons présenter ce que la littérature en insertion indique sur le rôle d'accompagnateur et sur l'efficacité. De plus, comme nous avons identifié deux types d'usagers à accompagner et deux types d'intervenants pour répondre à leurs besoins, nous allons présenter deux profils d'intervenants dont les justifications pourront être comparées dans l'analyse des résultats de notre recherche.

2.1 L'accompagnement

Dans la littérature, l'accompagnement en insertion est défini selon une logique de prise en compte de l'individu accompagné. Selon le cadre moral que le concept propose, les intervenants aspirent à répondre plus directement aux besoins des jeunes adultes, dont la gamme de besoins est très large et exige, pour certains, d'intervenir en amont par rapport à leurs trajectoires. Ainsi, il s'avère incontournable de prendre en compte le jeune dans sa singularité et de lui permettre de construire l'identité à laquelle il aspire. Des recherches sur le sujet révèlent qu'une relation significative entre l'intervenant et l'utilisateur, tenir compte des réseaux d'appartenance et encourager

la participation citoyenne des usagers sont des facteurs de succès en accompagnement (Goyette et al., 2006).

En plus, les pratiques d'accompagnement visent à responsabiliser les usagers (Castel, 2009). Ces pratiques ciblent ainsi le développement de l'autonomie et de l'autoréalisation de soi à travers des projets liés à l'insertion socioprofessionnelle (Astier, 2007). Elles ont pour objectif de valoriser l'autonomie sociale et professionnelle dans un esprit d'authenticité. Toutefois, les accompagnateurs ne sont pas responsables des situations de vulnérabilité, ils sont plutôt responsables de réaliser des pratiques qui visent la transformation des situations de vie difficiles. L'utilisateur, quant à lui, a pour injonction d'effectuer des efforts afin de devenir autonome.

D'après Fontan (2005), la pratique d'insertion se définit selon deux dimensions principales d'accompagnement. Une première dimension favorise l'insertion sociale à travers la socialisation, la gestion des relations de pouvoir et d'autonomie. Une seconde dimension favorise l'insertion économique à travers la qualification professionnelle et l'autonomie financière. Fontan précise toutefois que l'organisation de l'insertion ne peut uniquement se penser dans une dualité sociale et économique (Ibid.) Elle doit être connectée aux besoins fondamentaux de l'utilisateur et s'effectuer de manière transversale.

Comme il est présenté dans la littérature, deux types d'utilisateurs sont accompagnés en CJE, ce qui implique que les intervenants ciblent divers objectifs et effectuent différentes tâches en relation avec le type accompagné. D'après Assogba (2000), certaines pratiques s'adressent principalement aux « jeunes défavorisés²⁴ », pour lesquels l'accompagnement est centré sur la définition des besoins individuels et

²⁴ Utilisateurs qui ont des difficultés d'ordre personnel, social et relationnel, ayant ainsi besoin d'être accompagnés dans le développement d'habiletés socioculturelles (Assogba, 2000).

sociaux, de connaissance de soi, d'affirmation de soi et d'engagement social. D'autres pratiques s'adressent principalement aux « jeunes désinsérés²⁵ », pour lesquels l'accompagnement est centré sur la recherche du travail, la connaissance du marché du travail, la préparation à la création et à la gestion de petites ou moyennes entreprises. Il s'agit ainsi d'une distinction entre les usagers les plus éloignés et les usagers les plus rapprochés du marché du travail.

À travers notre lecture de la littérature en insertion, nous avons pu réaliser que les intervenants en insertion ont des pratiques contextualisées dans deux dimensions d'accompagnement, sociale et économique (Fontan, 2005, Assogba, 2000). En guise d'éléments conceptuels supplémentaires à considérer dans cette recherche, nous ajoutons donc un découpage selon ces deux dimensions : la dimension sociale vise à développer des habiletés sociales, relationnelles et personnelles ; la dimension économique vise à développer des habiletés professionnelles, techniques et d'autonomie financière²⁶.

2.2 L'efficacité

En ce qui a trait à l'expression « efficacité », nous avons constaté qu'elle est largement employée dans la recherche en insertion, et qu'elle est généralement définie selon l'atteinte ou non d'un résultat d'insertion en emploi ou en formation (Emploi-Québec, 2013 ; Leclerc, Filteau et Bourassa, 2002). Ici, il est nécessaire de

²⁵ Usagers qui ont généralement déjà été insérés en emploi, parfois qualifiés, et qui n'ont besoin d'être accompagnés que pour certains ajustements quant au développement de compétences techniques (Assogba, 2000).

²⁶ La formation scolaire ou professionnelle n'est pas abordée dans la typologie de Fontan (2005) ni d'Assogba (2000). Nous estimons qu'elle peut tantôt renvoyer à la dimension sociale et tantôt à la dimension économique, dépendamment du type d'habiletés qu'elle cherche à développer.

préciser que le critère retenu pour évaluer l'efficacité des pratiques d'insertion est fondé sur l'appréciation subjective des intervenants par rapport à eux-mêmes. Il apparaît intéressant de déconstruire cette définition usuelle pour en décortiquer une qui est basée sur l'amalgame des principes des mondes inspirés de la théorie des économies de la grandeur ; ces principes peuvent être le professionnalisme, la concurrence, le don, les liens sociaux ou la volonté générale, ou un amalgame de plusieurs d'entre eux. Nous avons constaté, dans la littérature, que lorsque les chercheurs parlent de différentes pratiques d'accompagnement en insertion socioprofessionnelle, ils s'expriment à travers un langage dans lequel on retrouve une hybridation de ces principes. Par exemple, l'intervenant qui adhère au monde industriel véhicule le principe de l'optimisation du travail dans un objectif d'atteinte d'efficacité professionnelle, ce qui ne l'empêche pas d'aussi valoriser le principe d'assistance personnalisée du monde du don.

CHAPITRE III MÉTHODOLOGIE

Dans ce troisième chapitre, nous présenterons la stratégie de recherche, la méthode d'analyse, l'instrument de collecte de données, les forces comme les limites des choix de méthodologie de recherche et les considérations éthiques qui encadrent notre démarche.

1 Finalités, stratégie et nature de la recherche

Dans un premier temps, cette recherche soutient une finalité compréhensive puisqu'elle vise à établir les outils de compréhension les plus fidèles et exhaustifs de l'appréciation de l'accompagnement efficace conçue par des intervenants. D'après Paillé et Mucchielli, (2008, p.29), sous une perspective sociologique, cette finalité de recherche est caractérisée par « un positionnement intellectuel [...] porteur de significations véhiculées par des acteurs (hommes, groupes, institutions...), parties prenantes d'une situation inter-humaine ». Dans un deuxième temps, cette recherche comporte aussi une finalité comparative puisqu'elle cherche à comparer des logiques de pensée et d'action d'intervenants en insertion.

En outre, notre stratégie de recherche se situe dans une perspective exploratoire (Lefrançois, 1992, p.44). Le but de cette recherche est d'examiner l'accompagnement, jugé efficace en insertion, en analysant le sujet sous plusieurs angles, dans le champ d'études du travail social et de relever les interrogations que le sujet soulève.

La nature de la recherche est qualitative²⁷, rejoignant deux caractéristiques qui sont propres à cette grande catégorie : l'adoption d'une démarche compréhensive et d'une technique de collecte d'informations qualitatives basée sur des entretiens semi-directifs (Paillé et Mucchielli, 2008). Notre démarche cherche donc à extraire le sens des discours des intervenants selon une logique « proche des personnes » (Ibid., p.9)

2 Démarche méthodologique et d'analyse

Dans la première partie de l'analyse, nous avons introduit l'évaluation de l'efficacité telle qu'appréciée par les intervenants en séparant deux niveaux d'analyse. Dans une première partie, nous avons présenté une évaluation de l'efficacité incluant une vision générale de ce que représente l'efficacité par projet. L'objectif était notamment de témoigner de quels thèmes et éléments généraux les participants discutaient principalement. Dans une seconde partie, nous avons découpé des thèmes spécifiques et éléments généraux de justification, référant à notre canevas d'entretien. Pour concrétiser notre démarche méthodologique et d'analyse, nous avons découpé des contenus d'entretien selon deux profils d'intervenants et deux dimensions d'accompagnement; nous nous sommes fixés un objectif général de recherche et trois sous-objectifs spécifiques; nous avons procédé selon une démarche à la fois déductive et inductive d'analyse de contenu.

²⁷ D'après Paillé et Mucchielli (2008), l'analyse qualitative est décrite comme une activité de réflexion qui cherche à donner un sens à un monde qu'on aspire à comprendre, interpréter ou transformer.

2.1 Découpage selon deux profils d'intervenants, A et B, et selon deux dimensions d'accompagnement, sociale et économique

Dans cette partie, nous avons procédé en deux étapes d'analyse pour comparer les logiques de pensée et d'action des intervenants. D'abord, une première analyse découpe deux profils d'intervenants, A et B, pour distinguer deux groupes d'intervenants selon leur mandat de travail (travail prescrit). Ensuite, une seconde analyse découpe deux dimensions d'accompagnement, sociale et économique, pour distinguer deux groupes d'intervenants selon leurs pratiques (travail réel).

À ce stade-ci de la méthodologie, il est pertinent de rappeler certains travaux de Gernet et Dejours (2009) qui témoignent de l'existence d'un écart inéluctable entre le travail prescrit et le travail réel, dans une organisation du travail. Or, il appert que le découpage selon deux profils d'intervenants est utile, mais insuffisant. Cette division en deux profils a été faite selon le travail prescrit. Si nous fixons notre attention sur le travail réel qui est effectué, ce sont surtout les types d'habiletés à développer chez les usagers accompagnés qui ont influencé les manières de penser et d'agir des intervenants, et non le mandat associé à leur poste de travail. C'est pourquoi, au moment d'analyser nos données de recherche empirique, nous avons choisi d'ajouter un angle d'analyse complémentaire à celui par profils, celui-ci par dimensions.

2.1.1 Le travail prescrit des intervenants

Afin de comparer notre matériel empirique selon le travail prescrit, deux profils d'intervenants sont distingués. Les deux profils d'intervenants sont distingués en fonction des mandats de travail, lesquels sont articulés différemment selon que les

intervenants des CJE travaillent avec des usagers « défavorisés » ou « désinsérés ». Un profil d'accompagnateurs des usagers « défavorisés » (profil A) est basé sur les postes de coordonnateur de Jeunes en action, d'Innovation, développement, exploration, orientation (IDEO) et d'Agent de projet (persévérance scolaire); un profil d'accompagnateurs des usagers « désinsérés » (profil B) est basé sur les postes de conseiller en emploi, conseiller en orientation et conseiller en entrepreneuriat. Le tableau 3.1 présente les dix participants à notre recherche selon les deux profils.

Tableau 3.1 Présentation des participants à notre recherche selon deux profils

Profil A (usagers « défavorisés »)	Profil B (usagers « désinsérés »)
Participant 1: Coordonnateur du programme Jeunes en action (JEA).	Participant 6 : Conseiller en orientation.
Participant 2: Coordonnateur du programme Innovation, développement, exploration, orientation (IDEO) et conseiller en emploi.	Participant 7 : Conseiller en emploi.
Participant 3: Agent de projet (ciblant la persévérance scolaire).	Participant 8: Conseiller en orientation.
Participant 4: Coordonnateur de programme Jeunes en action (JEA).	Participant 9 : Conseiller en emploi.
Participant 5: Coordonnateur du programme Innovation, développement, exploration, orientation (IDEO), de Desjardins Jeunes au travail et Agent de milieu.	Participant 10: Conseiller en entrepreneuriat.

Dans notre classement, cinq intervenants font partie du profil d'accompagnateurs des usagers « défavorisés » (profil A), et cinq autres font partie du profil d'accompagnateurs des usagers « désinsérés » (profil B). Il est à noter que deux participants, les participants 2 et 5, ont deux mandats de travail, touchant à chacun

des types d'usagers. Nous avons choisi de les classer tous les deux dans le profil A, centré sur la clientèle « défavorisée » selon deux critères : la clientèle principalement ciblée et la formation scolaire de l'intervenant. Au sujet du premier critère, selon le témoignage des participants le principal mandat de travail pour chacun d'entre eux, 2 et 5, correspond à l'accompagnement d'une clientèle « défavorisée ». En plus, concernant le second critère, les deux participants détiennent des diplômes dans des disciplines associées à l'intervention sociale, soit un certificat en intervention psychosociale pour le participant 2 et une technique en travail social pour le participant 5, ce qui a confirmé notre choix de classement

2.1.2 Le travail réel des intervenants

Afin de comparer notre matériel empirique selon le travail réel, deux dimensions d'accompagnement sont distinguées : la dimension sociale cible les pratiques liées au développement des habiletés sociales, personnelles et relationnelles ; la dimension économique cible les pratiques liées au développement des habiletés professionnelles, techniques et d'autonomie financière.

2.2 Objectifs et sous-objectifs de recherche

L'objectif général de notre recherche est de comprendre des représentations d'un accompagnement efficace d'après des discours d'intervenants en insertion. Nous avons spécifié trois sous-objectifs de recherche. Le premier sous-objectif est de comparer les justifications des intervenants qui accompagnent principalement les usagers « désinsérés » à celles de ceux qui accompagnent surtout les usagers

« défavorisés ». À cette étape de l'analyse, nous avons choisi d'ajouter une analyse complémentaire à celle du travail prescrit des intervenants, soit celle de leur travail réel. Ainsi, nous avons superposé deux angles d'analyse, selon les profils, A et B, et selon les dimensions, sociale et économique. Le second sous-objectif de recherche est de mettre en lumière les logiques de réflexion et d'action jugées les plus pertinentes et efficaces par les intervenants en les classant selon des dimensions, thèmes et éléments de justification, toujours dans la perspective de comparer deux groupes d'intervenants. Le troisième sous-objectif est de comprendre l'influence de la conjoncture politique sur l'appréciation de l'accompagnement efficace, ce qui ne mènera toutefois pas à des conclusions définitives car la période de collecte de données a précédé l'adoption détaillée du projet de loi et ses conséquences réelles.

Tableau 3.2 Synthèse des finalités et objectifs de recherche

Finalités	Comprendre l'appréciation de l'accompagnement efficace des intervenants en insertion et les comparer selon leur type de mandats de travail (profils) et leur type de pratiques d'accompagnement (dimensions)
Objectif général	Comprendre comment les intervenants apprécient l'accompagnement efficace
Sous-objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relever les logiques de pensée et d'action jugées les plus efficaces par les intervenants en insertion en les classant selon deux profils, A et B, et deux dimensions d'accompagnement, sociale et économique 2. Mettre en lumière les justifications des intervenants en les classant selon des thèmes, comparer les points de convergence et de divergence entre eux et les analyser en référence à des mondes 3. Observer et analyser l'influence de la conjoncture politique sur l'appréciation de l'accompagnement efficace, selon les points de convergence et de divergence entre les intervenants

2.3 Méthode d'analyse

Notre démarche d'analyse était partiellement déductive puisque nous avons théorisé l'accompagnement efficace selon des concepts de la théorie des économies de la grandeur et selon des caractéristiques de l'accompagnement relevés dans la littérature en insertion. Toutefois, la démarche d'analyse était aussi en partie inductive en ce sens que la définition de l'accompagnement efficace a en partie émergé du discours des intervenants, sans être limitée aux éléments prédéfinis dans le cadre conceptuel.

Nous nous sommes inscrits dans le cadre classique en recherche sociale de l'analyse de contenu, qui permet d'analyser des contenus transcrits sous forme de verbatim à partir des « termes utilisés par les locuteurs, leur fréquence et leur mode d'agencement » (Quivy et Campenhout, 2011, p.206). Dans le but d'alléger l'analyse, nous avons retenu que les thèmes les plus significatifs. Plus précisément, en nous inspirant d'une méthode d'analyse thématique²⁸, nous avons amorcé l'analyse de notre matériel de recherche en relevant les passages jugés importants par rapport à notre canevas d'entretien et selon les deux profils d'intervenants, A et B, associés à l'accompagnement social et économique. Voyons, plus concrètement, comment nous avons procédé.

Dans le chapitre IV, dans une première étape, nous présenterons les justifications des intervenants selon les profils, A et B, sous un portrait général. En seconde étape, nous exposerons des éléments de justification des intervenants selon des dimensions sociale et économique, sous un portrait plus spécifique. En troisième étape, nous afficherons les justifications des intervenants en relation avec la conjoncture politique.

²⁸ Processus systématique de regroupement et d'examen discursif de thèmes à l'intérieur d'un corpus de données. Ce corpus peut revêtir la forme d'un verbatim d'entretien, d'un document organisationnel ou de notes d'observations (Paillé et Mucchielli, 2008, p.162).

Dans le chapitre V, nous reviendrons sur une analyse plus approfondie de l'accompagnement en relation avec les mondes. Aussi, nous approfondirons l'analyse des appréhensions provoquées par la conjoncture politique. À l'aide de la théorie des économies de la grandeur, nous étudierons les thèmes en les confrontant, de manière à déboucher sur des points de convergence et de divergence entre deux profils d'intervenants et deux dimensions d'accompagnement, tentant ainsi de saisir les points de rupture par rapport aux anciens compromis. En synthèse, nous élaborerons une discussion sur le rôle d'accompagnateur en insertion socioprofessionnelle des travailleurs sociaux.

3 Instruments et choix méthodologiques

Pour instrument de collecte de données, nous avons utilisé l'entretien de recherche semi-directif. Dans le contexte de la présente recherche, l'entretien représentait un échange de paroles initié par l'intervieweur dans le but de recueillir des informations pertinentes quant aux objectifs de recherche fixés (Boutin, 2000). Le type d'entretien est semi-directif « en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises » (Quivy et Campenhout, 2011, p.171). Il s'agit de l'outil qui nous apparaît le plus pertinent pour répondre à nos objectifs de recherche dans le cadre de la stratégie d'analyse choisie. L'entretien semi-directif se base sur des normes que nous avons appliquées. Par exemple, nous avons donné l'opportunité à l'interviewé de parler ouvertement, nous adaptant à l'ordre des sujets qu'il abordait. Aussi, le canevas d'entretien, tel que nous l'avons construit, était suffisamment flexible pour nous permettre de nous concentrer sur les réponses de l'interviewé et de poursuivre les pistes intéressantes lorsqu'elles se présentaient.

Le canevas d'entretien utilisé a été articulé en fonction de nos objectifs de recherche et des caractéristiques de l'accompagnement abordées dans la littérature sur l'insertion. Il comporte quatre parties. La première partie comprend cinq questions fermées permettant d'établir un portrait des données sociodémographiques de l'intervenant. La deuxième concerne l'appréciation de l'intervenant quant à son rôle d'intervenant-accompagnateur dans une journée type de travail. La troisième partie concerne l'appréciation de l'accompagnement par projet. La quatrième partie s'attarde à la manière dont les intervenants apprécient l'organisation des services en CJE ou plus largement au Québec et le changement annoncé par le ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'automne 2014. Une version du canevas est disponible en annexe (voir appendice A).

3.1 Population à l'étude et population cible

La population à l'étude était constituée d'intervenants en insertion socioprofessionnelle dans les Carrefours jeunesse-emploi (CJE) offrant des services aux jeunes adultes de 16 à 35 ans. Au moment de la rédaction du projet de recherche, il y avait une population cible de vingt-deux intervenants dans deux CJE situés en région rurale, qui traitent des problèmes d'employabilité dans des contextes socioéconomiques similaires.

3.2 Échantillonnage, recrutement et période de cueillette de données

L'objectif initial était de composer un échantillon de dix à douze participants, ce qui s'avère suffisant pour utiliser une approche de recherche compréhensive. Dix

entretiens de recherche de 45 à 60 minutes ont ainsi été réalisés dans deux carrefours jeunesse-emploi (CJE), ce qui nous a permis d'atteindre un nombre de participants suffisant pour composer notre échantillon. Pour obtenir un échantillon qui satisfaisait nos objectifs de compréhension, nous avons établi qu'il devait respecter certains critères de sélection des intervenants : qu'ils travaillent dans un CJE d'une ville de taille moyenne qui est située en région, et ce, depuis au moins un an. Il apparaît important de mentionner que nous n'avons pas divisé l'échantillon sélectionné selon le lieu de travail, mais en fonction de la diversité de la clientèle accompagnée. Ainsi, sélectionner deux villes caractérisées par des conditions socioéconomiques similaires et diviser les intervenants en deux profils liés à des mandats de travail différents nous ont permis de réduire les facteurs de variation des caractéristiques des intervenants qui composaient notre échantillon.

Au sujet du recrutement, une lettre d'invitation a d'abord été acheminée par courriel à trois directeurs d'organismes qui respectaient nos critères de sélection des participants. Deux directeurs de CJE ont manifesté leur intérêt pour la recherche, ceux-ci nous ont offert d'adresser eux-mêmes aux intervenants une demande de participation au projet de recherche, ce que nous avons accepté.

De 1995 au début de l'année 2015, les pratiques d'insertion socioprofessionnelle au Québec s'effectuaient dans une période de relative stabilité. La période de cueillette de données s'est étendue sur quatre mois, soit de novembre 2014 à la fin de mars 2015. Cette période était caractérisée par l'annonce d'un changement organisationnel qui bousculait la précédente période de relative tranquillité en insertion socioprofessionnelle au Québec. La période de cueillette des données se distanciat ainsi des défis habituels relevant de l'accompagnement en insertion.

4 Forces et limites des choix méthodologiques

La démarche méthodologique employée comporte des forces et faiblesses nuancées. D'abord, concernant notre posture épistémologique, il est nécessaire de rappeler que nous avons déjà fait partie de l'organisation de l'un des CJE qui compose notre terrain d'étude, à titre de stagiaire et comme intervenant à forfait temporaire. Nous ne pouvons faire fi d'une certaine subjectivité du chercheur dans le processus de recherche. Nous sommes conscients que la subjectivité du chercheur vient teinter tout processus de recherche (Maxwell, 1999). Cela dit, nous estimons que nous avons été vigilant par rapport à notre subjectivité et à ses effets potentiels, demeurant fidèle au contenu des transcriptions des entretiens de recherche. De plus, nous avons été attentif à nos présuppositions sur le phénomène étudié, prenant une distance critique par rapport à celles-ci. Nous estimons que ces précautions ont contribué à réduire les biais potentiels.

Au sujet de la validité interne, notre attention portée à la littérature sur le phénomène étudié ainsi que notre rigueur dans la conception de la problématique et du cadre théorique sont des facteurs contribuant à l'amélioration de la capacité de mise à l'épreuve de la recherche (Contandriopoulos, Champagne, Potvin, Denis, Boyle, 1990). Ajoutons que nous avons satisfait à des critères de qualité et de complexité dans la méthode d'analyse, lesquels s'articulent bien avec le modèle théorique des économies de la grandeur. La recherche a ainsi été réalisée à travers un exercice interprétatif qui ne prétend ni à la neutralité ni à l'objectivité absolue, mais qui peut revendiquer une validité interne suffisante puisqu'il a été effectué selon une méthodologie rigoureuse.

La validité externe de la recherche est toutefois plus faible. Les critères de sélection établis pour le recrutement des participants (être intervenant en insertion dans une

ville de taille moyenne, située en région, et ce depuis un an), favorisent l'homogénéité de l'échantillon de la population à l'étude, ce qui améliore la validité externe du phénomène étudié (Contandriopoulos et al., 1990). Néanmoins, avec un échantillon de dix participants, la saturation empirique permettant la généralisation des résultats n'est pas atteinte.

Le mode de recrutement utilisé comporte également des forces et des limites. Il y a d'abord certains avantages à ce que les directeurs d'organismes aient effectué la demande de participation aux intervenants, que ce ne soit pas seulement des personnes volontaires qui aient participé, mais des intervenants disponibles qui répondaient aux critères de sélection. De plus, avant chaque entrevue, nous avons mentionné aux participants qu'ils étaient libres d'accepter ou de refuser de participer et de retirer leur consentement en cours de recherche. Les limites ont ainsi été minimisées. Néanmoins, certains intervenants ont pu se sentir contraints de participer puisqu'ils ont été recrutés par le biais d'une demande de leur supérieur.

Enfin, la distinction entre les profils A et B dans l'analyse, se réfère explicitement aux tâches et fonctions (prescrites) des différents postes de travail mentionnés dans le Tableau 3.1, même si cela comporte une certaine faiblesse méthodologique. En faisant ce choix méthodologique, nous avons essayé de regrouper les intervenants par mandat, ce qui est un choix raisonné. Toutefois, même si la réalité des mandats varie d'un à l'autre, cela restera une approximation de la réalité. Cette façon de distinguer les intervenants constitue un raccourci un peu fragile par rapport à la réalité des postes et programmes d'intervenants en CJE. Certaines tâches et fonctions se recoupent dans les divers mandats des intervenants. De plus, certains intervenants occupent plusieurs mandats à la fois, pouvant varier selon la période de l'année. Par exemple, le programme *Desjardins Jeunes au travail* n'est effectif que l'été.

5 Considérations éthiques

En ce qui a trait à l'éthique, notre démarche méthodologique nous a permis d'établir un équilibre entre les avantages et les inconvénients de participer à la présente recherche. Nous avons obtenu une approbation éthique de la recherche auprès des instances concernées de l'Université du Québec à Montréal.²⁹

Sur le plan des avantages de la participation à notre recherche pour les intervenants, il y avait notamment celui de collaborer à l'amélioration des connaissances sur un phénomène qui les préoccupait et la possibilité de s'exprimer en toute quiétude sur le sujet de l'accompagnement et de son efficacité.

Afin de préserver l'anonymat des intervenants, nous avons évité de nommer les CJE et les régions dans lesquelles ceux-ci exerçaient leur travail. Nous avons aussi utilisé des codes pour préserver la confidentialité des données recueillies. Il demeure possible que les participants à la recherche soient reconnus par des gens à leur proximité s'ils parcouraient le présent mémoire, par exemple d'autres intervenants qu'ils côtoient, les directeurs, les usagers ou les membres du conseil d'administration des organismes concernés par leur travail. Si cette situation se présentait, nous n'apercevons pas de tort potentiel pouvant être causé aux participants puisque nous avons protégé l'accès aux données brutes qui permettent de les reconnaître. Les risques d'atteinte à l'intégrité professionnelle des participants sont ainsi réduits.

Nous avons veillé au respect du consentement libre et éclairé. Tous les intervenants rencontrés ont assisté à une brève présentation du projet de recherche avant d'y participer et ils ont tous signé volontairement le formulaire de consentement. Lorsque nous avons rencontré les participants, nous avons communiqué à chacun d'entre eux

²⁹ Le numéro du certificat, émis le 29 septembre 2014, est le FSH-2014-79.

les détails de notre projet de recherche, par exemple les fins de la recherche, certaines questions qui leur seraient posées et la durée approximative des entrevues.

Par souci de transparence, nous devons mentionner qu'un participant a manifesté le désir de retirer son consentement un mois après l'entretien puisqu'il s'inquiétait au sujet de l'anonymat de ses propos, relativement à des propos concernant un usager. Nous avons pris le temps d'écouter ses réserves. Nous l'avons informé du fait que s'il désirait retirer son consentement, il était de notre devoir de respecter son choix, nous montrant ainsi disposés à supprimer les données de l'entretien réalisé avec lui. Nous avons toutefois cru bon de réitérer les moyens de protection de confidentialité des données utilisées. Nous avons spécifié que ces moyens concernaient les données qui rendent connaissables les usagers comme les intervenants. Après nous avoir écoutés, le participant a dit être rassuré et il a reconfirmé son consentement. Nous reconnaissons que nous aurions pu, dès le premier entretien, mieux expliciter aux participants que nous appliquions les mêmes moyens de protection de l'anonymat pour les usagers que pour les intervenants.

CHAPITRE IV PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Les données présentées dans ce chapitre résultent d'une analyse thématique de l'ensemble des transcriptions des données produites à partir des entretiens. Pour atteindre nos objectifs de recherche, nous avons choisi de présenter nos résultats de recherche en trois étapes.

Dans une première étape, nous présenterons un classement des données, décrivant l'appréciation de l'efficacité de manière générale, selon des thèmes et éléments généraux qui sont associés à notre canevas d'entretien. Nous présenterons les résultats de recherche selon deux profils d'intervenants, les profils A et B, différenciés en fonction de leurs mandats de travail. Ces profils A et B séparent respectivement, des intervenants qui ont des mandats liés à l'accompagnement d'utilisateurs « défavorisés » (comprenant principalement des tâches de type psychosocial) et à l'accompagnement d'utilisateurs « désinsérés » (comprenant principalement des tâches de type professionnel ou d'employabilité). Ce découpage en deux profils aura pour utilité d'introduire la présentation des résultats et d'évoquer la pertinence de comparer deux profils de répondants puisqu'il était envisagé qu'ils parlent différemment de leur travail quotidien, mais qui en réalité montrent beaucoup de convergences. Ainsi, nous présenterons un portrait du travail prescrit des intervenants selon leur type de mandat de travail.

Dans une seconde étape, nous présenterons un classement plus spécifique des résultats par thèmes selon un découpage par dimensions sociale, économique et hybride. À travers ces dernières dimensions, nous présenterons les principaux thèmes abordés par les intervenants, en distinguant les propos divergents des propos convergents entre les intervenants des profils A et B. De la sorte, pour notre matériel

empirique de recherche, la dimension sociale intégrera les pratiques qui visent le développement des habiletés sociales, personnelles et relationnelles alors que la dimension économique comprendra celles qui ciblent le développement des habiletés professionnelles, techniques et de planification financière. Les thèmes qui seront classés hybrides rejoindront des aspects des deux dimensions. De la sorte, nous présenterons un portrait du travail réel des intervenants.

Chaque fois, nous présenterons les thèmes principaux, en analysant brièvement les justifications utilisées par les intervenants à l'aide des mondes inspirés de la théorie des économies de la grandeur. L'analyse selon les mondes sera toutefois mieux étayée au chapitre V.

Dans une troisième étape, nous tiendrons aussi compte des résultats associés à l'influence de la conjoncture politique de l'automne 2014 et de l'hiver 2015, toujours en relevant les principaux thèmes, justifications et mondes associés aux discours des intervenants.

1 Thèmes et éléments généraux de justification utilisés pour apprécier une pratique d'accompagnement efficace, selon les profils d'intervenants A et B

Pour introduire notre sujet d'analyse selon les convergences et divergences entre les propos des profils d'intervenants, A et B³⁰, nous allons décrire comment les intervenants parlent de l'accompagnement efficace en général à travers trois

³⁰ Comme mentionné au chapitre III, le profil A sera composé de cinq participants ayant un ou plusieurs mandats de travail principalement centrés sur l'insertion sociale des usagers alors que le profil B sera composé de cinq participants ayant un ou plusieurs mandats surtout centrés sur l'insertion économique des usagers.

thématiques : les caractéristiques générales de l'accompagnement efficace, l'insertion par projet et les dimensions et mondes auxquels les intervenants accordent le plus d'importance. Dans cette section, nous séparerons les justifications centrées sur les logiques d'accompagnement des intervenants par rapport à eux-mêmes et celles centrées sur les usagers.

1.1 Selon le profil A

Caractéristiques générales de l'accompagnement efficace

Au sujet des justifications centrées sur eux-mêmes, d'après leurs propos, les intervenants du profil A jugent l'efficacité de leur accompagnement selon le niveau d'assurance qu'ils ont quant à leurs habiletés professionnelles en relation d'aide : « Plus je vieillis, plus c'est comme si mon cerveau est capable de s'arrêter et d'observer [...] je suis calme pis à l'intérieur aussi faque il y a comme un équilibre qui s'est créé. Je crois tellement à l'intervention positive. » (Participant 1) Par ailleurs, ils accordent une importance à la réflexivité par rapport à leurs pratiques :

Des fois on se demande qu'est-ce que j'aurais pu faire d'autre ? On va se questionner aussi en équipe, on a des rencontres d'intervention faque c'est sûr qu'on va se questionner sur des clients. Faque on se requestionne, on se repositionne aussi en tant qu'intervenant. Je pense qu'on doit le faire. Il faut être quand même humble-là, il faut accepter qu'on puisse avoir fait des erreurs pis qu'on est capable de revenir aussi là. (Participant 5).

En plus, les intervenants valorisent la formation continue afin que leurs pratiques d'accompagnement soient adaptées aux nouveaux savoirs reconnus dans le domaine de l'insertion : « Je continue toujours à me former pis d'aller chercher le plus d'informations que je peux par des lectures, par des formations. » (Participant 1)

Afin de réaliser des interventions fructueuses, ces participants identifient l'importance de savoir interagir avec les usagers les plus difficiles : « On est tous plus ou moins à l'aise avec certains types de clientèles, ça c'est tout à fait normal, mais il faut vraiment être ouvert d'esprit, avoir des notions en intervention. » (Participant 2) D'après ce que les intervenants de ce groupe indiquent, les interventions jugées efficaces seraient globalement, d'écouter, d'évaluer et de combler les besoins de base : « Moi je dis que ça prend quelqu'un qui est capable de cibler le besoin, d'avoir le lien de confiance, puis d'être ouvert à la situation de la personne pour être capable d'entendre ce qu'elle a à dire. » (Participant 2) Ainsi, ils transmettent des outils concrets qui rendront l'utilisateur plus apte à être confronté aux exigences du marché du travail.

Concernant leurs justifications centrées sur les usagers, selon leurs propos, les intervenants ont le sentiment d'être efficaces quand ils observent que l'utilisateur accompagné a fait un changement constructif dans son cheminement vers l'insertion socioprofessionnelle, notamment en appliquant les moyens proposés par l'intervenant. Ils disent se sentir satisfaits de leurs suivis lorsque les usagers leur donnent des marques de reconnaissance, comme des remerciements. En plus, les participants mentionnent qu'ils sont fiers de leur travail lorsqu'ils parviennent à insuffler un sentiment d'espoir à un usager. Dans ce contexte, ils concluent qu'ils sont efficaces quand ils parviennent à soutenir les usagers sur le plan relationnel, psychosocial ou personnel. Ils parlent de s'organiser pour que les usagers soient présents à leur rendez-vous avec les intervenants, que ceux-ci participent à leur plan d'action et se responsabilisent, ce qui implique de créer une relation de confiance avec eux. Ils accorderaient aussi de l'importance à la réalisation d'un plan d'action avec la participation de l'utilisateur et à la mise en relation de l'utilisateur avec d'autres ressources.

Enfin, il serait nécessaire de confronter l'utilisateur dans ses croyances pour mieux le préparer à sa vie sociale et professionnelle :

Des fois, oui on trouve que ce n'est peut-être pas réaliste, mais en même temps je vais lui montrer les différentes opportunités [...] oui c'est un beau projet, mais parallèlement à ça, qu'est-ce qu'on peut faire comme plan B, comme plan C pis garder en tête son plan A. (Participant 5)

En revanche, ce serait surtout le cheminement parcouru par l'utilisateur qui compterait afin de juger de l'efficacité de l'accompagnement : « Mon travail c'est vraiment de trouver la motivation qui va faire en sorte qu'ils vont avoir le goût d'aller plus loin. » (Participant 5)

L'insertion par projet

Ici, les intervenants ne parlent que de justifications centrées sur eux-mêmes. D'après leur propos, les participants du profil A envisagent le projet de vie comme étant un outil motivant les usagers. Cet outil de travail représente une forme d'inspiration ou une source d'espoir pour l'utilisateur : « si t'as pas de projet de vie, il n'y a pas d'avenir en avant » (Participant 1). Ils relatent que le projet permet de travailler sur l'autonomie, les forces et les ressources de la personne, sans nier les limites qu'elle a : « Pour moi chaque personne est unique, pis je travaille beaucoup sur les forces moi, les forces, les ressources de la personne. Moi, je vais plus sur le positif que le négatif tout en ne niant pas les limites. » (Ibid.) Le projet accorde aussi à l'utilisateur, sa propre découverte de soi et de son identité. Il oriente les objectifs à atteindre et les moyens à déterminer pour ce faire. De plus, quand le projet n'est pas réaliste, ce qui est fréquent d'après les participants, ces derniers présentent d'autres possibilités d'emploi, d'autres opportunités qui sont connectées au projet de l'utilisateur :

Si la personne a un rêve là, au moins elle a un but, elle a un rêve faque au moins on part avec ça, mais c'est sûr que si la personne veut être médecin pis qu'elle a une quatrième année du primaire là, un moment donné c'est

le réalisme des choses qu'il faut que j'apporte. C'est ça, il y a des choses qui découlent de la médecine, regarder ce qui découle de ça, on va regarder les options, faire un plan réaliste. (Participant 4)

Dimensions et mondes auxquels les intervenants accordent le plus d'importance

D'après les résultats, les intervenants du profil A apprécient surtout l'accompagnement selon des repères socioculturels. Ils avancent que le cheminement parcouru par l'utilisateur sur le plan relationnel, social et personnel compterait plus que les résultats d'insertion. De la sorte, ils valorisent des relations d'entraide et de confiance, en écoutant et en répondant aux besoins de l'utilisateur à travers un rôle d'intervenant psychosocial (monde du don). Certains n'écartent toutefois pas l'importance de tâches plus techniques comme la production de cv, les simulations d'entrevues ou l'utilisation d'outils professionnels (monde industriel).

Les intervenants favorisent l'implication des usagers dans un projet à la fois social et professionnel. Ils intègrent donc principalement le monde du don. Ils intègrent également le monde industriel, mais en mode mineur; c'est-à-dire en valorisant moins significativement le résultat concret de l'insertion professionnelle que celui de l'insertion sociale.

1.2 Selon le profil B

Caractéristiques générales de l'accompagnement efficace

Concernant les justifications centrées sur eux-mêmes, selon leurs propos, les intervenants du profil B expliquent qu'ils travaillent selon une approche humaniste et qu'ils n'ont donc pas exclusivement pour objectifs d'atteindre des résultats d'insertion quantifiés, mais d'offrir une durée d'accompagnement relative aux besoins d'abord professionnels, et aussi sociaux des usagers :

Je travaille avec des humains, faque pour moi ce n'est pas nécessairement d'atteindre les résultats d'intégration, de maintien en emploi [...] mon efficacité c'est que quand j'ai du monde dans mon bureau pis que ma grille horaire est pleine, je peux aider ces gens-là. (Participant 9)

Les participants parlent tous de l'importance des tâches techniques telles que de produire ou de réajuster le curriculum vitae et la lettre de présentation ou d'aider l'utilisateur à se pratiquer pour les entretiens d'embauche. Ils expriment l'importance de faire connaissance avec l'utilisateur, d'évaluer les besoins de ce dernier pour ensuite pouvoir mieux y répondre. Ils mentionnent l'importance d'être continuellement en formation et d'être réflexifs par rapport à leurs pratiques d'accompagnement. Conseiller professionnellement tout en favorisant le lien de confiance, le respect des limites et le développement de l'autonomie professionnelle de l'utilisateur est aussi une pratique soulignée plusieurs fois :

Moi j'y adhère là, l'alliance de travail, prendre en compte le relationnel des gens, mettre le relationnel, leurs émotions de l'avant, c'est comme des facteurs importants, les sentiments d'espoir, on est tout le temps aux aguets de ça. Je me réfère toujours à ces mêmes affaires-là. Est-ce tolérable pour la personne ? Pis justement, on a le sentiment d'efficacité personnelle, euh de la personne, pis on a aussi le mouvement. (Participant 8)

Concernant leurs justifications centrées sur les usagers, les intervenants pensent être efficaces au travail spécialement quand les usagers leur témoignent de la gratification, lorsqu'ils sont présents à leurs rendez-vous et quand les usagers progressent vers leurs objectifs d'insertion : « Un petit pas vers son objectif et pour moi, ça c'est une réussite! » (Participant 6)

Dans le but d'atteindre son objectif d'insertion de l'utilisateur, un intervenant exprime ceci: « L'accompagner [jusqu'au lieu de son entrevue] aussi, ça peut être un

élément qui va diminuer le stress, l'anxiété chez certaines personnes. » (Participant 9)
 D'après ses dires, l'objectif central demeurerait l'insertion de l'utilisateur en emploi ou en formation, mais ils ne se limitent pas à cet objectif, ajoutant qu'il se préoccupe plutôt de l'ensemble du cheminement de l'utilisateur :

Je vais me sentir efficace quand je sais que j'ai fait le tour, que j'ai pu, au pire, intégrer la personne, que j'ai pu sentir que la personne était confiante ou que je sais qu'elle est venue pour un cv ou qu'elle est venue pour tel aspect pis qu'on a pu travailler aussi autre chose parallèlement.
 (Participant 9)

Plusieurs intervenants aimeraient pouvoir disposer de plus de temps d'accompagnement par utilisateur : « Des fois j'aimerais utiliser beaucoup plus de temps pour les clients, par client, d'évaluer, de faire des recherches, peaufiner [les interventions]. » (Participant 8) En plus, certains mentionnent que le respect de leur mandat de travail, déterminé par leur poste dans l'organisation du CJE dans lequel ils travaillent, serait important pour eux : « On peut essayer un peu de rentrer dans ce qu'eux autres pensent de leur projet de vie pis comment ils conceptualisent et ainsi de suite. Mais il faut d'abord qu'on reste avec le plus gros cercle qui est l'emploi. » (Participant 7) Il serait aussi important pour les intervenants de ce profil qu'après un passage au CJE, les utilisateurs repartent avec de nouveaux outils et de nouvelles habiletés techniques et professionnelles. Ces participants accordent une importance au développement d'habiletés personnelles des utilisateurs, en insistant sur l'importance d'encourager l'espoir et le bonheur chez ces derniers. Pour ce groupe d'intervenants, il serait nécessaire d'informer l'utilisateur sur des emplois accessibles pour eux, par exemple en sélectionnant les programmes de formation menant à ces emplois. Enfin, toujours selon leurs propos, ils accorderaient de l'importance au fait de faire vivre des réussites aux utilisateurs, surtout en tenant compte des échecs qu'ils ont parfois vécus dans leur vie, notamment au sein de leur famille :

Oui, parce que les gens en ont vécu beaucoup d'échecs au niveau personnel, souvent ils ont été délaissés ou ils n'ont pas eu nécessairement beaucoup d'amour ou ils ont été abandonnés par leurs parents. Faque le but, c'est de leur faire sortir des éléments positifs de ça. (Participant 9)

L'insertion par projet

Concernant l'insertion par projet, les intervenants du profil B ne parlent aussi que de justifications centrées sur eux-mêmes. Les intervenants disent que le projet permet de traduire les rêves des usagers en objectifs professionnels concrets et de personnaliser la démarche de suivi. Les intervenants indiquent qu'ils amènent les usagers à réfléchir sur eux-mêmes, favorisant ainsi leur construction identitaire. Les mêmes intervenants parlent de cibler les intérêts et les forces de l'utilisateur pour envisager un projet, ce dernier nécessitant régulièrement d'être adapté à la réalité, par exemple celle d'un besoin de subsistance financière pour chacun : « Tu as eu des aspirations, tu as des intérêts x, mais est-ce que tu peux vivre de ça ? Moi je suis souvent confronté à ça. » (Participant 10) Lorsqu'ils anticipent des obstacles importants dans le parcours de l'utilisateur, ils s'assurent d'offrir à ce dernier des outils pour qu'il puisse les surmonter. D'après les propos des intervenants, il est impératif de réfléchir et de dégager des possibilités avec l'utilisateur, d'élaborer un plan d'action. Enfin, un participant indique qu'il accompagne l'utilisateur dans l'organisation de sa vie avant de pouvoir développer un projet avec lui.

Dimensions et mondes auxquels les intervenants accordent le plus d'importance

Les données obtenues montrent que les participants du profil B apprécient l'accompagnement efficace dans un équilibre entre les deux dimensions d'accompagnement. Ces participants concilient bien le mandat du carrefour qui a pour objectif de cibler l'employabilité de l'utilisateur sans négliger la dimension sociale de l'accompagnement. Toutefois, en comparaison avec le profil A, ils adhèrent

davantage à des logiques de réflexion et d'accompagnement associées à la dimension économique.

Leur penchant vers des objectifs de développement d'habiletés techniques et professionnelles de l'utilisateur, et leur rôle de conseiller en emploi, en orientation et en entrepreneuriat, les rapprochent des principes supérieurs de l'efficacité professionnelle (monde industriel) et de la concurrence (monde marchand).

2 Thèmes et éléments spécifiques de justification utilisés pour apprécier une pratique d'accompagnement efficace, selon les dimensions : sociale et économique

Dans cette seconde section, nous présenterons un classement plus spécifique des données par thèmes selon un découpage par dimensions, sociale, économique et hybrides. Les propos divergents seront distingués des propos convergents entre les intervenants des profils A et B. Chaque fois, les thèmes principaux, les justifications des intervenants et les mondes qui y sont associés seront relevés.

2.1 Dimension sociale

Dans la dimension sociale de l'accompagnement efficace, les participants nous parlent des cinq principaux thèmes suivants : conseiller l'utilisateur de manière psychosociale, créer un lien de confiance, favoriser la construction identitaire, rehausser le niveau d'autonomie sociale, personnelle et relationnelle et demander l'acquisition de certaines habiletés sociales chez l'utilisateur. Les cinq thèmes sont

abordés de manière convergente. Cependant, le thème de conseiller l'utilisateur de manière psychosociale comprend un sous-thème divergent, abordé seulement par le profil A.

Conseiller l'utilisateur de manière psychosociale

Selon leurs propos, tous les intervenants expriment qu'ils conseillent les usagers dans le développement de meilleures habitudes de vie. Les cinq intervenants du profil A, comparativement à trois pour le profil B, indiquent qu'ils les aident aussi dans l'organisation de leur journée et à composer avec un problème de santé mentale. Les participants mentionnent qu'ils effectuent régulièrement des interventions pour mettre fin à des problèmes personnels vécus par les usagers, et ce, même à travers un cadre d'intervention de groupe : « [...] c'est aussi toute l'intervention ponctuelle que je peux faire [...] s'il y a des situations de crise, bien souvent moi je vais sortir la personne du groupe, je vais faire une intervention directe » (Participant 1). Cinq participants, parmi les deux profils, nomment l'importance de savoir interagir avec les « clientèles difficiles », de connaître les problèmes de santé mentale et d'avoir les habiletés professionnelles nécessaires pour apaiser les personnes en situation de crise :

Ici en ce moment au Carrefour, si j'étais venu ici sans le bagage que j'ai en intervention, j'aurais trouvé ça « rough », j'aurais trouvé ça très difficile au début, franchement, avec les cas très instables parfois aussi la personne peut non seulement pleurer, mais mon dieu, elle peut aussi éclater dans mon bureau pour une situation x. (Participant 7)

Six participants visent spécialement à rehausser le niveau d'estime de soi et de motivation des usagers en effectuant des renforcements positifs : « J'essaie de m'intéresser à eux finalement [...] je leur dis beaucoup qu'ils sont bons pis qu'ils sont beaux. » (Participant 3) De même, un autre participant indique : « Je leur fais voir qu'ils en ont eu des réussites, des succès, des talents. » (Participant 4)

Pour motiver les usagers, ces intervenants recherchent des projets de formation ou d'emplois avec eux, ils relatent qu'ils les informent sur les possibilités qui s'offrent à eux et les aident à valider des choix :

S'il y en a qui sont perdus un peu, là c'est d'aller voir l'orienteur ou de l'inciter à participer, des fois il y a des découvertes de DEP [...] si on s'informe pas des fois c'est dur d'aller chercher de l'information pis de voir si ça nous ressemble ou non. Bien ça peut les aider pis les outiller.
(Participant 3)

D'après leurs dires, les intervenants incitent l'utilisateur à persévérer dans ses démarches lorsqu'il est confronté à des obstacles. Ils expriment qu'ils vérifient les obstacles auxquels est confronté l'utilisateur afin de pouvoir l'aider à les surmonter : « On essaie de régler les problématiques qui font en sorte que la personne n'avance pas. » (Participant 9). Ils veillent aussi à rehausser la motivation de l'utilisateur en jouant un rôle parental, traduisant ce rôle en vecteur de changement :

C'est sûr que la relation que j'ai avec mes jeunes, c'est une relation d'intervenant, mais c'est aussi souvent le parent qu'ils n'ont pas eu [...] ça teinte mon intervention, moi je l'utilise à mon avantage pour les aider. J'en suis conscient aussi, je ne tombe pas dans la prise en charge jamais, mais c'est quelque chose que j'utilise de façon positive, souvent ça va réparer la figure d'autorité qu'ils n'ont pas eue. (Participant 1)

Dans les profils A et B, tous les participants collaborent avec des professionnels mieux spécialisés. Ils indiquent qu'ils recommandent parfois les usagers à des professionnels au sein même de l'établissement du carrefour jeunesse-emploi ou à des professionnels œuvrant à l'extérieur de l'organisme tels que ceux qui œuvrent dans un Centre de santé et de services sociaux (CSSS)³¹, d'un SDE-SEMO³², d'un Centre

³¹ Les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) et les Centres jeunesse ont été fusionnés sous la même entité : les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) lors de l'adoption Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux le 7 février 2015. Au moment de la réalisation de certains entretiens de recherche, les structures institutionnelles étaient toujours désignées par l'appellation CSSS et Centre jeunesse.

jeunesse ou d'une école. Ces participants n'hésiteraient pas à impliquer un autre intervenant dans l'accompagnement d'un usager : « Je travaille beaucoup en collaboration avec les centres jeunesse, avec le système scolaire. » (Participant 5) Certains mentionnent que souvent ils accompagnent les usagers en parallèle à une autre démarche : « La plupart des clients, souvent, ils vont avoir des travailleurs sociaux dans leur vie. » (Ibid.) Ainsi, cinq intervenants indiquent qu'ils n'ont pas tous les outils nécessaires pour permettre à l'utilisateur de cheminer en profondeur. Parfois, ils accompagneraient les usagers jusqu'à la porte des ressources partenaires.

Dans le profil B, trois intervenants mentionnent que lorsque les usagers ont d'importantes difficultés d'ordre psychosocial, par exemple au niveau de la gestion du stress ou au niveau relationnel, ils les réfèrent à des intervenants mieux spécialisés, se concentrant davantage sur le rôle de conseiller en emploi. Un participant mentionne qu'il a pour principe que l'utilisateur règle ses problèmes psychosociaux avant de réaliser les démarches nécessaires à son insertion en emploi et qu'il collabore avec des professionnels qui offrent ces services : « je ne me mettrai pas à faire de la thérapie, il y a déjà des intervenants qui en font dans ma région » (Participant 7). Nous pouvons ainsi observer que dans les deux profils, A et B, les intervenants collaborent avec d'autres professionnels du Carrefour jeunesse-emploi ou des organismes partenaires. Toutefois, cela semble plus marqué pour les intervenants du profil B qui rencontrent des usagers avec d'importantes difficultés psychosociales alors qu'ils n'ont pas le mandat de gérer ce type de difficultés.

Sous-thème divergent : rehausser la qualité de vie des usagers

En regard du thème de conseiller l'utilisateur de manière psychosocial, nous avons relevé un sous-thème divergent, soit celui de rehausser la qualité de vie des usagers. Quatre intervenants du profil A indiquent qu'ils accompagnent quotidiennement les usagers

³² Service d'aide à l'emploi et de placement en entreprises pour personnes handicapées.

avec l'objectif de les conseiller globalement quant à leur qualité de vie : « j'ai un journal de bord, je leur pose des questions juste sur comment ça va dans leur vie, à savoir s'ils sont heureux » (Participant 4). Selon leurs propos, la tâche semble toutefois à envisager à long terme avec les usagers qui présentent des difficultés plus complexes. Leurs pratiques consistent principalement à donner des outils psychosociaux puisque les jeunes usagers qu'ils accompagnent sont dans une situation de difficulté prononcée : « il y a énormément de psychosocial, rarement mes clients sont prêts à intégrer le marché du travail » (Participant 5). Ces participants seraient ainsi appelés à venir en aide aux usagers afin de leur permettre de régler des problèmes personnels, à prendre soin de leur santé mentale, à développer de bonnes habitudes de vie, etc.

Conseiller l'utilisateur de manière psychosociale : mondes observés

Concernant le thème de conseiller l'utilisateur de manière psychosociale en l'aidant à régler des problèmes personnels et à développer de bonnes habitudes de vie, les intervenants renvoient au principe de répondre aux besoins des usagers à travers l'entraide, l'ouverture et la disponibilité (monde du don). Ils parlent aussi d'avoir les habiletés professionnelles nécessaires pour savoir interagir avec les « clientèles difficiles » et de l'importance d'être bien formés pour connaître les problèmes de santé mentale. De la sorte, ils renvoient aux principes de compétence et de professionnalisme (monde industriel). Lorsque les intervenants des deux groupes parlent de rehausser le niveau d'estime de soi et de motivation des usagers, notamment par des renforcements positifs ou le fait d'utiliser l'autorité pour stimuler les usagers, ils renvoient au principe de l'assistance personnalisée (monde du don).

En ce qui a trait à leur collaboration avec des professionnels mieux spécialisés, les intervenants expriment le souhait d'offrir une réponse adaptée aux besoins psychosociaux des usagers (monde du don). Nous pouvons aussi interpréter que la référence à une personne compétente et mieux outillée, est une façon de tenir compte

de leurs limites professionnelles. Cette action permettrait d'optimiser le fonctionnement de l'organisation du travail (monde industriel).

Pour le sous-thème de rehausser la qualité de vie des usagers, qui est abordé par le profil A, les intervenants nomment qu'ils offrent un suivi personnalisé à l'utilisateur afin de favoriser son bonheur, ce qui correspond au principe d'assistance personnalisée (monde du don).

Créer le lien de confiance avec l'utilisateur

En ce qui a trait au sous-thème de créer un lien de confiance avec l'utilisateur, pour huit participants des profils A et B, cette pratique consisterait à adopter une approche empathique envers l'utilisateur, favorisant ainsi la création d'un lien de confiance : « Je travaille beaucoup ça, la confiance en soi, la connaissance de soi, c'est vraiment les principaux thèmes. » (Participant 5) En plus, deux intervenants indiquent qu'ils priorisent des actions susceptibles de favoriser le lien de confiance avec l'utilisateur, de manière à s'assurer que ce dernier demeure inscrit dans les services : « Le principal enjeu, je trouve, c'est déjà des avoir en rencontre, puis de garder le lien de confiance puis que ça fasse un sens pour eux, puis d'être prudent [...] donc l'enjeu c'est l'alliance de travail, c'est de garder la personne. » (Participant 8) Selon ces intervenants, l'alliance de travail avec l'utilisateur permet donc une meilleure rétention des usagers. Ainsi, les participants des deux profils avancent qu'ils adhèrent à une approche humaniste et qu'une relation de confiance doit se développer entre eux et l'utilisateur afin de favoriser la participation aux démarches d'insertion de ce dernier.

Six intervenants soulignent aussi l'importance qu'ils accordent à être disponibles pour les usagers. Selon leurs propos, prendre le temps dans l'accompagnement d'un utilisateur permet d'atteindre des objectifs d'accompagnement plus ambitieux et plus satisfaisants. La disponibilité serait nécessaire pour évaluer, faire des recherches,

peaufiner ses interventions, donner le temps à l'utilisateur de progresser dans ses démarches et mieux personnaliser les suivis selon les besoins des usagers :

Le manque de temps est un handicap hallucinant [...] je milite beaucoup en faveur de conférer beaucoup d'importance et de vertu à suivre véritablement les jeunes, les jeunes entrepreneurs puis consacrer exclusivement de mon temps là-dessus au lieu de morceler là-dessus.
(Participant 10)

Trois intervenants du profil B approfondissent un peu plus le thème de la relation de confiance en parlant de respecter le rythme de l'utilisateur : « Aller au rythme, c'est vraiment basé sur aller au rythme de la personne. » (Participant 9) C'est aussi de prendre le temps de soutenir émotionnellement quand c'est par exemple de développer des habiletés en entrevue d'embauche qui était prévu avec l'utilisateur : « Ce n'est pas de son cv qu'elle voulait me parler, c'est de sa relation conflictuelle avec son conjoint. Faque tu sais, dans ce temps-là, j'ai l'impression que oui j'ai pris le temps avec elle de répondre à son besoin. » (Participant 5)

Toujours dans une perspective de favoriser la confiance dans la relation entre l'intervenant et l'utilisateur, quatre participants, à travers les deux profils, parlent de l'importance de la réflexivité dans leurs pratiques d'accompagnement de l'utilisateur. Les participants du profil A mentionnent que cela consiste à trouver des alternatives aux interventions usuelles, tandis que ceux du profil B indiquent que ce serait pour favoriser le lien avec l'utilisateur lorsque ce dernier est plus difficile à créer : « Je suis constamment en réflexion puis bon, des fois je ressens que je referais la chose, j'aborderais différemment les clients pour faciliter la création du lien avec lui ou elle. » (Participant 8) Ces deux façons d'aborder le thème de la réflexivité se rejoignent dans la mesure où dans les deux cas, il s'agit de réfléchir à ses pratiques dans le but d'optimiser ses interventions les moins porteuses de résultats.

Créer le lien de confiance avec l'utilisateur : monde observé

Lorsque les participants des deux profils mentionnent l'importance de développer le lien de confiance en utilisant une approche humaniste, d'ouverture et d'empathie envers l'utilisateur, ils renvoient au principe supérieur du don. Ils valorisent les principes d'assistance personnalisée et de disponibilité (monde du don). De plus, à travers leur réflexibilité sur la réponse donnée aux besoins, ils pourraient entre autres chercher à mieux montrer l'exemple d'un lien professionnel où la remise en question de soi est encouragée. Nous pourrions ainsi ajouter qu'ils se justifient à partir du principe de réciprocité en facilitant la création d'un lien de confiance réciproque entre l'intervenant et l'utilisateur (monde du don).

Favoriser la construction identitaire de l'utilisateur

Au sujet du thème de favoriser la construction identitaire, l'ensemble des intervenants accompagnerait l'utilisateur spécialement en fonction des aspirations qu'il observe : « On va utiliser des repères qui nous permettent d'accompagner ces gens-là dans les professions visées par rapport aux valeurs et aux intérêts de la personne. » (Participant 7) Dans le profil A, il est aussi question d'amener l'utilisateur à s'approprier ses démarches de réalisation et à comprendre les raisons pour lesquelles il les réalise. Le participant 3 souligne qu'il a à cœur de trouver les passions et les talents de l'utilisateur pour ainsi l'inspirer : « Ils ont tous, même mes plus difficiles, ceux qui ont plus eu de la difficulté dans la vie, ils ont tous des passions [...] j'essaie de réanimer un peu ça. » (Participant 3) Dans le profil B, les intervenants ajoutent qu'ils favorisent des prises de conscience chez l'utilisateur quant à ses limites personnelles ou quant aux risques associés à son projet : « Mon rôle à moi c'est d'amener à conscientiser la personne sur les exigences que commande le cheminement d'entrepreneur, tant technique que personnel. » (Participant 10) Ils indiquent aussi qu'ils formulent des objectifs de suivis en collaboration avec ces derniers : « On peut essayer un peu de rentrer dans ce qu'eux autres pensent de leur projet de vie et comment ils le conceptualisent et ainsi de suite. » (Participant 7) Ainsi, les deux

groupes nomment que leurs pratiques pointent principalement chez l'utilisateur l'appropriation du sens de son cheminement, de la connaissance de soi et de ses forces, sans nier ses limites.

Favoriser la construction identitaire de l'utilisateur : mondes observés

Le thème de favoriser la construction identitaire de l'utilisateur à travers l'appropriation du sens de son cheminement, de la connaissance de soi fait principalement référence à l'assistance personnalisée (monde du don). Les pratiques ciblant la construction identitaire par le biais d'un projet, cherchant à donner un sens au cheminement de l'utilisateur, peut stimuler ce dernier à s'engager dans un projet (monde connexionniste). Les intervenants font aussi preuve de flexibilité en adaptant leur accompagnement aux aspirations de l'utilisateur (monde connexionniste).

Rehausser le niveau d'autonomie sociale, personnelle et relationnelle

Selon leurs propos, afin de rehausser l'autonomie sociale, personnelle et relationnelle des usagers, les intervenants des profils A et B dépistent les besoins des usagers : « Dans la clientèle régulière du CJE [...] moi je vais faire l'évaluation des besoins à savoir la personne, qu'est-ce qu'elle a, c'est quoi ses besoins et on va faire un plan d'action. » (Participant 1) Les participants mentionnent qu'ils relèvent les besoins prioritaires des usagers en observant diverses sphères de la vie de ces derniers (familiale, personnelle, financière, etc.), à l'aide d'un outil qui a pour nom *Plan de cheminement pour l'autonomie*. Ils insistent sur le fait de « partir des besoins des usagers », soit de prioriser et combler les besoins de base de l'utilisateur tel que d'accéder à une garderie pour leurs enfants, à un poêle et à une cuisinière : « Je peux appeler dans des ressources, ça dépend vraiment du besoin du jeune-là. Je cherche un poêle et une cuisinière à un de mes jeunes, je l'aide à trouver une garderie. » (Participant 6) De même, un autre participant relate : « Tu sais la pyramide de Maslow, il faut les besoins de base comblés. » (Participant 4) Par ailleurs, un participant travaille à rehausser l'autonomie de façon différente des autres participants

par le biais de l'approche neurolinguistique. Il mentionne qu'il prendrait le temps de comprendre la façon de traiter l'information de l'utilisateur, de manière à diminuer ses résistances :

Où sont tes blocages ? Jusqu'où je peux aller avec toi ? C'est pour que tu puisses quelque part donner moins d'emprise à ce blocage-là, qui va te donner encore plus d'énergie pour que tu puisses aller de l'avant [...] parce qu'il y a des blocages que tu ne veux pas voir. Tu sais, on ne fait pas de thérapie, mais on va investiguer des choses. (Participant 8)

Aussi, puisqu'il est plus difficile pour les usagers de conserver un emploi que d'en intégrer un, les intervenants travaillent à développer les habiletés sociales, permettant aux usagers de mieux conserver leur emploi. Ils spécifient que de combler les besoins d'ordre psychosocial est parfois prioritaire à l'insertion en emploi. D'ailleurs, un participant s'exprime ainsi pour nommer ce qui compte le plus pour lui dans l'accompagnement de l'utilisateur : « L'autonomie, et puis le fait de les écouter, de les aider dans la mesure où on peut le faire. » (Participant 2)

Selon un intervenant du profil B, favoriser l'autonomie de l'utilisateur consiste à encourager la débrouillardise afin que l'utilisateur découvre ses intérêts, ses capacités et ses limites : « Moi je dis tout le temps ma job c'est de faire en sorte qu'il n'ait plus besoin de moi [...] il ne faut pas créer une dépendance [...], mais, les amener vers l'indépendance, vers l'autonomie » (Participant 6).

Rehausser le niveau d'autonomie sociale, personnelle et relationnelle : monde observé

Le thème de rehausser le niveau d'autonomie sociale, personnelle et relationnelle de l'utilisateur, par des pratiques ayant pour objectifs de combler les besoins prioritaires de l'utilisateur, renvoie au principe d'offrir une réponse aux besoins psychosociaux. Les intervenants indiquent aussi qu'ils cherchent à développer des habiletés de débrouillardise de l'utilisateur afin que ce dernier découvre ses intérêts, ses capacités et

ses limites. Dans cette optique, ils renvoient aux principes de la promotion des habiletés sociales, de l'assistance personnalisée, de l'autonomie sociale et de la disponibilité pour l'utilisateur (monde du don).

Demander l'acquisition de certaines habiletés sociales chez l'utilisateur

En regard d'une demande d'habiletés sociales chez l'utilisateur, dans les profils A et B, les intervenants soulignent leurs attentes que l'utilisateur développe de nouvelles compétences personnelles et relationnelles, qu'il soit authentique dans son rapport à l'intervenant et qu'il prenne conscience de ses besoins. Selon leurs propos, les intervenants s'attendent aussi à ce que l'utilisateur participe avec constance, qu'il utilise les outils offerts par l'intervenant et qu'il respecte le plan d'action :

Pour intégrer un emploi, c'est qu'on a un plan d'action ensemble [à respecter]. Comme j'ai expliqué tout à l'heure, on sait où est-ce qu'on s'en va, il faut que la personne, jeune moins jeune, entre 16-35 ans, vienne à ses rencontres ou si elle ne peut pas venir, qu'elle me le dise. Ça, c'est la grosse base, quelqu'un qui est à l'aise avec ses outils de base. (Participant 7)

Les intervenants ont pour attentes de recevoir des confidences ainsi que de percevoir des signes de confiance dans les comportements des usagers : « Moi, pour moi, mes interventions sont reconnues quand les jeunes ne fuient pas les services, quand ils restent aussi dans la mesure Jeunes en action [...] beaucoup dans leurs confidences » (Participant 1). Des participants du profil B ajoutent qu'ils souhaitent que les usagers aient la capacité de parler d'eux-mêmes et qu'ils fassent preuve d'humilité. Selon les intervenants, ces qualités permettent aux usagers de changer leurs comportements ou attitudes qui peuvent être un handicap à leur employabilité : « Il y en a qui nous arrivent très confiants, pis que là c'est comme trop. Un peu de modestie, il faut comme lui expliquer qu'il y a se vendre et se vendre. » (Participant 6)

Demander l'acquisition d'habiletés sociales chez l'utilisateur : mondes observés

Dans leur demande d'acquisition de certaines habiletés sociales, les intervenants nomment leurs attentes qui comprennent que l'utilisateur développe de nouvelles compétences dans ses habiletés sociales, qu'il soit authentique dans son rapport à l'intervenant et qu'il prenne conscience de ses besoins sur le plan personnel. Ces attentes concordent avec le principe de réciprocité entre l'intervenant et l'utilisateur (monde du don).

Tableau 4.1 Vue d'ensemble de la dimension sociale

Dimension sociale					
Les thèmes les plus significatifs chez les intervenants	Conseiller l'utilisateur de manière psychosociale	Créer le lien de confiance avec l'utilisateur	Favoriser la construction identitaire de l'utilisateur	Rehausser le niveau d'autonomie sociale, personnel et relationnel de l'utilisateur	Demander l'acquisition d'habiletés sociales chez l'utilisateur
Exemples de justifications associées aux thèmes.	Rehausser l'estime de soi et le niveau de motivation des utilisateurs, collaborer avec d'autres professionnels des services sociaux.	Encourager la connaissance de soi, être disponible pour les utilisateurs, être réflexif.	Accompagner selon les aspirations, les passions et les talents de l'utilisateur.	Dépister et combler les besoins de base des utilisateurs, favoriser la responsabilisation.	Demander des habiletés sociales, de l'authenticité et la prise de conscience de ses besoins.
Principaux mondes associés aux thèmes	Mode majeur : Monde du don Mode mineur : Monde industriel	Monde du don	Mode majeur : Monde du don Mode mineur : Monde connexionniste	Monde du don	Mode majeur : Monde du don
Sous-thème divergent	Rehausser la qualité de vie des utilisateurs	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun

2.2 Dimension économique

Dans la dimension économique de l'accompagnement efficace, les intervenants des profils A et B soulèvent généralement les mêmes thèmes. Les propos tenus par les participants sont divisés selon les trois principaux thèmes suivants : faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail, mener à terme un suivi dans une période donnée et demander l'acquisition d'habiletés professionnelles et techniques chez l'utilisateur. Un seul sous-thème divergent est relevé dans le profil B.

Faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail

Pour ce qui est du thème de faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail, neuf intervenants indiquent qu'ils amènent l'utilisateur à développer des compétences professionnelles, techniques et de « savoir se vendre » sur le marché du travail. Selon leurs propos, ils réalisent les tâches suivantes avec l'utilisateur : l'aider à définir des objectifs d'employabilité, l'informer sur les attentes des employeurs, lui donner des outils afin qu'il réponde mieux aux attentes des employeurs et l'amener à explorer des milieux de stage associés à ses intérêts et capacités. En plus des tâches d'orientation professionnelle et de conseil en emploi, les intervenants indiquent qu'ils aident l'utilisateur à ajuster ses outils tout en le préparant aux entrevues d'embauche :

Moi, je suis plus là pour les accompagner, les aider dans certains aspects de la démarche de la recherche d'emploi par exemple. Faque je vais les accompagner dans le c.v., dans la lettre de présentation, je vais leur faire vivre une simulation d'entrevue, on va regarder des employeurs. (Participant 9)

Le participant 2 relate qu'il aimerait que les employeurs deviennent plus tolérants envers les différentes valeurs que promeuvent les usagers :

Des fois je vois un certain désabusement de certains employeurs. Des fois, c'est des préjugés aussi, ils mettent toute la jeunesse dans le même bateau là, mais ils se disent : les jeunes d'aujourd'hui, ça veut tout, tout cuit en commençant. C'est ce que j'entends le plus souvent [...], mais les employeurs, eux autres, il faut qu'ils s'adaptent vraiment à ça. (Participant 2)

Dans le profil B, trois participants abordent l'importance de garder le contact avec l'utilisateur dans le but de favoriser son insertion en emploi, en formation ou dans un projet (ou le maintien s'il est inséré) une fois que l'utilisateur cesse ses visites au CJE: « C'est sûr que tous les mois dans le fond, les clients, ils ont soit un courrier électronique ou un téléphone. En vérifiant, si je ne les ai pas vus, ils sont passés au carrefour, ils sont venus me rencontrer, on prolonge dans le fond là. » (Participant 9) De la sorte, cette pratique consisterait le plus souvent à poursuivre le suivi de l'utilisateur, une fois qu'il est inséré.

Sous-thème divergent : guider l'utilisateur dans ses démarches d'insertion professionnelle

Singulièrement dans le profil B, trois participants parlent du sous-thème de guider l'utilisateur dans ses démarches d'insertion professionnelle. Sous une perspective pragmatique, ces intervenants avancent qu'ils informent l'utilisateur sur l'emploi et les programmes de formation. Aussi, selon les propos retenus, le peaufinage du curriculum vitae et de la lettre de présentation est souvent fait en fonction des attentes des employeurs. Ils accompagnent aussi l'utilisateur dans l'exploration d'emplois, dans la confirmation ou l'infirmité des choix liés à son avenir socioprofessionnel : « le défi c'est de rendre ça concret, et de garder une forme de directionnalité dans la démarche, puis de trouver la voie : qu'est-ce qui fait du sens pour la personne, ça serait quoi le prochain pas à faire au niveau de sa carrière? » (Participant 8)

Faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail : mondes observés

Lorsque les participants des deux profils parlent de réaliser différentes actions afin de rendre les usagers compétents pour répondre aux attentes des employeurs, ils réfèrent aux principes de développement d'habiletés techniques, de compétence et de professionnalisme afin de permettre aux usagers d'être ajustés au monde du travail (monde industriel). À travers ces actions, c'est aussi le principe de réussite qui est valorisé, rehaussant les chances de l'utilisateur d'être sélectionné en entrevue d'emploi (monde marchand).

Les pratiques qui visent l'intégration de l'utilisateur dans des réseaux d'entrepreneurs rejoignent les principes de la prolifération des liens (monde connexionniste). Ces pratiques pourraient aussi être considérées comme une façon de valoriser la réussite dans le domaine de l'entrepreneuriat et d'encourager l'autonomie financière de l'utilisateur (monde marchand).

En ce qui a trait à la pratique de maintenir le contact avec l'utilisateur dans le but d'assurer l'insertion de ce dernier, il semble que les intervenants renvoient spécialement au principe de l'efficacité professionnelle en facilitant un ajustement graduel au marché du travail qui favorise le maintien de l'insertion de l'utilisateur (monde industriel).

Concernant le thème de guider l'utilisateur dans ses démarches d'insertion, les pratiques d'accompagnement ciblant l'exploration d'emplois et la validation des choix de l'utilisateur, tout en ciblant les attentes des employeurs, ils répondent aux besoins professionnels et techniques des usagers, ce qui optimise leur travail (monde industriel).

Mener à terme un suivi dans une période donnée

Pour ce qui est du thème de mener à terme un suivi dans une période donnée, les répondants des deux profils avancent qu'il n'y a pas seulement que le résultat d'insertion professionnelle d'un usager qui compte pour eux, puisqu'ils évaluent le résultat du suivi selon la progression de l'usager : « C'est intéressant quand on voit qu'il atteint des objectifs personnels et tout ça, qu'il y a un cheminement. Là, on a comme plus l'impression qu'on a fait une différence dans la vie de cette personne-là. » (Participant 5) Un autre affirme : « Pour moi ce n'est pas nécessairement d'atteindre les résultats d'intégration, de maintien en emploi, mais plus de conseiller pis d'accompagner cette personne-là dans sa démarche. » (Participant 9) Ils hésitent toutefois à se prononcer sur un délai précis d'insertion d'un usager en emploi ou en formation. Dans le profil A, cette insertion prendrait un délai d'un minimum de deux rencontres. Selon le participant 4, une période s'étalant jusqu'à six mois n'est pas suffisamment longue pour y parvenir. Pour un autre participant, le nombre de rencontres nécessaires pour assurer un suivi est illimité : « On ne compte pas les rencontres [...] oui ici là, je peux voir le client autant qu'il en a besoin. » (Participant 2) Dans la même optique, pour les intervenants du profil B, le nombre de rencontres nécessaires pour assurer un suivi concluant est de trois à un nombre illimité de séances. Ces intervenants spécifient que la période pour atteindre une insertion en emploi diffère d'un usager à l'autre. Ainsi, le délai nécessaire pour mener à terme le suivi est variable pour chacun des profils.

Mener à terme un suivi dans une période donnée : mondes observés

Lorsque les intervenants parlent de l'importance qu'ils accordent en priorité au cheminement de l'usager plutôt qu'aux résultats concrets d'insertion professionnelle, ils se montrent réalistes dans leurs attentes et ils renvoient à des principes de différents mondes. Il est ainsi possible d'associer le thème de mener à terme un suivi dans une période donnée au principe de l'assistance personnalisée (monde du don) car les intervenants prennent en compte les capacités et limites de l'usager et

s'adaptent à son rythme. Néanmoins, il semble que le délai d'insertion de l'utilisateur est en quelque sorte une méthode de vérification des ressources dispensées pour insérer l'utilisateur, le principe d'efficacité professionnelle est ainsi observé (monde industriel).

Demander l'acquisition d'habiletés professionnelles et techniques chez l'utilisateur

En ce qui a trait à la demande d'habiletés professionnelles envers l'utilisateur, elle est perceptible à travers l'expression d'une demande d'objectifs réalistes à l'utilisateur et d'une capacité à bien se présenter lors d'un premier contact avec un employeur : « La personne est prête à s'insérer quand elle est confiante en elle-même, qu'elle se sent en contrôle de son choix et qu'elle connaît bien son projet, et qu'elle est capable de bien se présenter. » (Participant 6)

Les deux groupes d'intervenants parlent de « savoir se vendre » sur le marché de l'emploi en adoptant une attitude bienséante, en étant ponctuel ou en présentant un intérêt manifeste pour l'emploi. Dans le profil B, les intervenants soulignent l'importance de savoir convaincre l'employeur par une apparence soignée et des habiletés de communication. S'ajoute à ces attentes, dans le cas de la promotion de l'entrepreneuriat, celle d'être informé sur le milieu de l'entrepreneuriat et celle de savoir faire valoir son projet auprès des bailleurs de fonds.

Demander l'acquisition d'habiletés économiques chez l'utilisateur : mondes observés

Les participants des deux profils mentionnent qu'ils ont pour attentes que l'utilisateur développe certaines habiletés professionnelles et techniques et qu'il s'adapte au monde du travail en faisant preuve de réalisme dans ses objectifs d'insertion. Ainsi, ils valorisent des principes d'efficacité professionnelle (monde industriel) et de réussite (monde marchand). Nous pouvons aussi observer une demande de flexibilité envers l'utilisateur (monde connexionniste). Le groupe du profil B a singulièrement pour attente le développement d'une autonomie professionnelle qui permet l'employabilité, la qualification et la compétence (monde industriel). En regard de

l'attente que l'utilisateur sache bien se vendre, les deux groupes d'intervenants mentionnent l'importance que l'utilisateur sache présenter des habiletés sociales et de communication devant l'employeur (mondes industriel et connexionniste). Ainsi, les intervenants du profil B semblent présenter des attentes plus élevées que ceux du profil A concernant les habiletés professionnelles et techniques à maîtriser pour les usagers, surtout dans le cas d'un accompagnement en entrepreneuriat.

Tableau 4.2 Vue d'ensemble de la dimension économique

Dimension économique			
Les thèmes les plus significatifs chez les intervenants	Faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail	Mener à terme un suivi dans une période donnée	Demander l'acquisition d'habiletés professionnelles et techniques chez l'utilisateur
Exemples de justifications associées aux thèmes	Définir des objectifs d'employabilité avec l'utilisateur, informer sur les attentes des employeurs, explorer des milieux de stage	Évaluer le délai nécessaire pour atteindre l'insertion en emploi ou en formation de l'utilisateur	Demander à l'utilisateur d'avoir des objectifs réalistes et de savoir bien se présenter à un employeur
Principaux mondes associés aux thèmes	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : Mondes marchand/connexionniste	Mode majeur : Monde du don Mode mineur : Monde industriel	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : Mondes marchand/connexionniste
Sous-thème divergent	Guider l'utilisateur dans ses démarches d'insertion professionnelle (Profil B)	Aucun	Aucun

2.3 Thèmes hybrides : dimensions sociale et économique

Les thèmes hybrides sont ceux qui auraient aussi bien pu se classer dans la dimension sociale qu'économique. Ce sont les trois thèmes suivants : conjuguer le respect du mandat de l'intervenant et du projet de vie de l'utilisateur, adapter des ressources provenant des mesures et programmes d'insertion aux besoins des usagers et les valeurs qui sous-tendent les interventions.

Conjuguer le respect du mandat de l'intervenant et du projet de vie de l'utilisateur

Selon leurs propos, les intervenants des profils A et B travaillent avec des usagers qui sont tellement dans le besoin, que la seule insertion d'un usager dans un projet tel que celui d'un emploi ou d'un retour à l'école témoigne parfois d'un objectif ambitieux. Le participant 7 indique qu'il doit généralement ajuster son discours pour encourager l'utilisateur, tout en demeurant fidèle à son opinion sur les aptitudes de l'utilisateur :

C'est difficile d'intégrer un emploi parce qu'il faut vraiment adapter le discours. On ne leur conte pas de menterie, on va leur dire. J'adapte mon discours aussi, mais je ne ferai pas semblant si la personne veut être médecin, puis s'il y a une déficience, je ne contera pas de menteries, je vais expliquer la réalité du milieu, qu'est-ce qui peut s'offrir à cette personne-là aussi. (Participant 7)

À cet effet, le même participant remet parfois en doute le réalisme des intentions de l'utilisateur de manière à s'assurer que celui-ci effectue les « bons choix », soit par exemple celui de se centrer sur le type de tâches qu'il aimerait effectuer dans le cadre de son emploi plutôt que de rechercher ce qui serait monétairement payant (Ibid.). Il signale que le problème serait le plus souvent lié au fait que les usagers, même s'ils envisagent des projets intéressants et réalistes, ne feraient pas suffisamment d'efforts pour parvenir à les réaliser. Il doit ainsi stimuler les usagers à réaliser des efforts d'insertion. Quand le projet envisagé par l'utilisateur n'est pas réaliste, le participant 5

indique qu'il guide l'utilisateur vers d'autres possibilités à envisager : « Parallèlement à ça, qu'est-ce qu'on peut faire comme plan B, comme plan C pis garder en tête son plan A. » (Participant 5) Les participants des profils A et B vaquent ainsi à trouver des projets alternatifs qui correspondent aux aspirations et aptitudes de l'utilisateur : « Je ne suis pas là pour briser son objectif [...] des fois on va le ramener de façon plus subtile. » (Participant 7)

Selon les propos de deux intervenants, l'un dans chacun des profils, il est parfois important pour eux de réorienter les objectifs de leur mandat, jugeant que ce dernier ne convient pas à tous les usagers. C'est par exemple le cas lorsque le mandat vise la persévérance scolaire : « Ce n'est pas parce que tu ne vas pas à l'école que tu ne feras rien de ta vie. » (Participant 3) D'après eux, certains usagers n'ont tout simplement pas les aptitudes requises pour réussir le cursus académique. Il serait ainsi plus efficace de cibler directement l'insertion en emploi plutôt que la poursuite des études.

Selon deux autres participants, il est habituel d'assouplir certains critères d'admissibilité aux programmes disponibles pour les rendre plus accessibles : « On le met à notre couleur là, le programme. Je pense que comme individu, que nous on se l'approprie pour que nous on soit à l'aise de travailler avec le programme faque oui on l'assouplie un petit peu. » (Participant 9)

Conjuguer le mandat de l'intervenant et le projet de vie de l'utilisateur : mondes observés

Les pratiques d'adapter son discours pour encourager l'utilisateur, de remettre en doute le réalisme des intentions de l'utilisateur, de réorienter les objectifs de son mandat, d'assouplir certains critères d'admissibilité aux programmes renvoient principalement à l'ajustement au marché du travail pour favoriser l'efficacité professionnelle et organisationnelle (monde industriel). Dans ce contexte, quand l'accompagnateur trouve des projets alternatifs qui correspondent aux aspirations et aptitudes de

l'utilisateur, il s'assure que l'utilisateur s'engage dans un projet viable d'insertion, un projet qui a le potentiel de le lier aux autres (monde connexionniste).

Si l'on compare les intervenants des profils A et B, nous observons des logiques de justifications fort semblables. Les répondants du profil A mentionnent qu'ils réorientent les objectifs de leur mandat lorsque ledit mandat ne permet pas à l'utilisateur de progresser vers son insertion. Dans le profil B, il serait plus courant de trouver des moyens de rehausser l'accessibilité aux programmes offerts aux usagers même lorsque ces derniers n'ont pas les qualifications requises. Ainsi, dans les deux groupes d'intervenants, il semblerait que les intervenants contournent les procédures organisationnelles habituelles, optimisant (monde industriel) leur capacité d'intégrer les usagers.

Adapter des ressources provenant des mesures et programmes d'insertion aux besoins professionnels et techniques des usagers

Adapter des ressources provenant des mesures et programmes d'insertion aux besoins professionnels et techniques des usagers, autant pour les intervenants des profils A et B, cela représente essentiellement les tâches suivantes : créer des contacts avec les partenaires externes au carrefour jeunesse-emploi pour faciliter le travail de liaison, solliciter des subventions gouvernementales permettant de donner accès à davantage de services pour les usagers et favoriser l'accès des usagers aux programmes et mesures d'insertion. À ce sujet, un intervenant exprime ce qui lui permet d'adapter les ressources aux besoins des usagers : « Premièrement moi je connais l'intervenante en bas faque je suis capable de lui décrire mon dossier, de lui parler de mon client, lui vendre pourquoi que telle personne devrait aller là faque ça, ça donne un choix, un coup de pouce. » (Participant 5) Le participant 10, quant à lui, effectue de l'encadrement auprès de l'utilisateur afin que ce dernier obtienne des sources de financement lui permettant de réaliser son projet d'entrepreneuriat : « J'ai un outil de moins [Jeunes volontaires], mais ça ne m'empêche pas d'accompagner la personne et

de les amener vers des instances supérieures où là elle pourrait avoir accès à du financement dans les programmes x. » (Participant 10) Le même intervenant souligne qu'il offre surtout des outils d'élaboration de plans d'affaires et de communication, soit « l'art de présenter son projet d'affaires ou l'art de trouver l'argument punch » (Participant 10).

Adapter des ressources provenant des mesures et programmes d'insertion aux besoins professionnels et techniques des usagers : mondes observés

Lorsque les intervenants des deux profils expriment qu'ils favorisent l'accès aux mesures et programmes d'insertion en créant des contacts avec les partenaires externes des CJE pour réaliser un travail de liaison et solliciter des subventions gouvernementales, ils renvoient principalement au principe du réseautage (monde connexionniste) et de négociation (monde marchand). Alors que le participant 10, qui encadre l'utilisateur de manière à ce qu'il recherche lui-même des sources de financement pour réaliser son projet, dans la compétition du monde de l'entrepreneuriat, valorise le principe de concurrence (monde marchand).

Les valeurs qui sous-tendent les interventions

Pour ce qui est des valeurs qui sous-tendent les interventions, elles se divisent en cinq valeurs principales. Elles sont les mêmes pour chacun des groupes : l'altruisme, l'égalité des chances, le respect de l'utilisateur dans sa singularité et ses aspirations, l'autonomie sociale et professionnelle, le bonheur.

Pour l'ensemble des participants, la priorité est accordée à l'altruisme qui se déploie dans une volonté de percevoir et de bien répondre aux besoins individualisés de l'utilisateur :

Les valeurs du carrefour c'est d'aider la clientèle, de favoriser la clientèle, d'être axé au niveau des besoins de la clientèle, de répondre aux besoins de la clientèle et de se poser tout le temps la question : est-ce qu'on fait bien les choses à ce niveau-là? (Participant 8)

En ce qui a trait à la valeur de l'égalité des chances, les deux groupes témoignent d'une priorité accordée à la revendication de l'accessibilité aux services pour tous. Aussi, ils indiquent qu'ils offrent des services d'accompagnement en insertion à tous les usagers, peu importe les difficultés auxquelles sont confrontés ces derniers :

À la base dans les carrefours jeunesse-emploi, c'était d'accompagner tous les gens sans discrimination, donc tous statuts, c'est une des façons de travailler avec la clientèle. Donc moi, j'accompagne vraiment tous ces clients-là. (Participant 9)

Quant à la valeur du respect de l'utilisateur dans sa singularité et ses aspirations, pour les deux profils d'intervenants, elle recouvre des notions telles que faire confiance aux compétences de l'utilisateur et de prendre en compte les aspirations de ce dernier. Le profil B ajoute qu'il explore la personnalité de l'utilisateur et qu'il personnalise la démarche d'accompagnement :

La bonne vieille expression anglaise qui dit « dream comes true », c'est de faire en sorte de partir des intérêts, des rêves pis dans son sens large des passions, de ce que la personne est et de traduire ça en projet professionnel, en trajectoire professionnelle x, y, z. Que la personne puisse actualiser ce qu'elle est fondamentalement. (Participant 10)

En ce qui a trait à l'autonomie sociale et professionnelle, les intervenants des deux profils témoignent de leur attachement à cette valeur. Ils relatent qu'ils accompagnent les usagers de manière à ce qu'ils apprennent à se débrouiller selon leurs ressources personnelles et les ressources extérieures qui sont disponibles. Les intervenants encourageraient ainsi les usagers à prendre des décisions par eux-mêmes et à assumer les conséquences de celles-ci autant que faire se peut :

Je pars de ce que la personne veut. Pis des fois c'est difficile parce que la personne veut quelque chose, mais moi je veux d'autres choses. Faque c'est de respecter, faire la différence entre ce que la personne veut et ce que moi je veux. (Participant 4)

Enfin, concernant le thème du bonheur, les participants des deux groupes avancent qu'il est plus vertueux pour l'utilisateur de réaliser un travail qu'il aime. Selon les intervenants, le fait d'apprécier son travail favorise le maintien en emploi et permet d'éviter certains problèmes personnels et psychosociaux chez l'utilisateur :

Ce n'est pas vrai que c'est tout de mettre la personne en emploi, ce n'est pas vrai, s'elle n'est pas heureuse, ce n'est pas vrai qu'elle va rester là longtemps, il n'y aura pas de maintien, c'est pire, parce qu'elle va vivre un autre échec [...] ça, ce n'est pas une démarche efficace pour moi. (Participant 6)

Les valeurs qui sous-tendent les interventions : mondes observés

Ces cinq valeurs renvoient principalement au principe de répondre aux besoins psychosociaux de l'utilisateur, notamment à travers l'offre d'une assistance personnalisée qui permet de respecter l'utilisateur dans son individualité (monde du don). En regard de ces valeurs, l'intervenant peut aussi être symbolisé par le rôle de facilitateur de liens sociaux qui veille à ce que l'utilisateur s'engage dans un projet qui le lie aux autres (monde connexionniste). Ces valeurs peuvent aussi correspondre à l'efficacité ou à la compétence professionnelle, ayant pour but de satisfaire l'utilisateur et d'ainsi assurer sa participation (monde industriel). Enfin, la valeur de la promotion de l'égalité des chances renvoie au principe d'équité (monde civique).

Tableau 4.3 Vue d'ensemble des thèmes et éléments de justification hybrides

Les thèmes les plus significatifs chez les intervenants	Conjuguer le mandat de l'intervenant et le projet de vie de l'utilisateur	Adapter les ressources provenant des mesures et programmes aux besoins des usagers	Se référer à des valeurs qui sous-tendent ses interventions
Exemples de justifications associées aux thèmes	Remettre en question le réalisme des intentions de l'utilisateur, stimuler l'utilisateur, assouplir les critères d'admissibilité aux programmes	Solliciter des subventions gouvernementales, favoriser l'accès aux programmes, entretenir de bonnes relations avec les agents du CLE	L'altruisme, l'égalité des chances, le respect de la singularité et des aspirations de l'utilisateur, l'autonomie et le bonheur
Principaux mondes associés aux thèmes	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : Monde connexionniste	Mode majeur : Monde marchand	Mode majeur : Monde du don Mode mineur : Mondes connexionniste, industriel et civique
Point divergent	Aucun		

3 La conjoncture politique et la crainte de devenir moins efficace

3.1 Les thèmes et éléments de justification

Dans le contexte d'une conjoncture politique, les intervenants expriment l'appréhension de perdre en efficacité, de voir leur efficacité au travail diminuer, à cause d'un changement organisationnel annoncé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, prévu à partir du 1^{er} avril 2015. Jusqu'ici, dans le présent chapitre, nous avons pris soin de décrire les thèmes associés à l'accompagnement efficace tel que décrit par les participants. Or, nous avons mis de côté les thèmes et éléments de justification qui correspondent à ce qui compromet l'accompagnement efficace, pour mieux les exposer dans la présente section.

Dans la partie qui suivra, les principaux thèmes liés à la crainte de devenir moins efficace sont tous associés au contexte de la conjoncture politique singulière qui influence les propos des intervenants. Les intervenants avancent des discours selon trois thèmes qui témoignent de leur appréhension d'une diminution du financement des services, d'une discrimination d'une partie des usagers et d'un changement de paradigme dans l'organisation du travail en carrefour jeunesse-emploi (CJE).

L'appréhension d'une diminution du financement des services

Huit intervenants mentionnent leur appréhension d'une diminution de financement des services en insertion socioprofessionnelle :

Moi tous ceux que je vois là, à 90 %, je ne les verrai plus [...] ces jeunes-là, ce que je vois avec les coupures de services qu'il va y avoir et tout ça, c'est qu'au lieu de venir nous voir sur place et de les aider, c'est qu'on va attendre qu'ils soient éligibles à l'aide sociale, une fois trop découragés

pis qu'ils sont encore plus bas, qui sont vraiment au fond du baril [...] ça démontre une méconnaissance de nos services. (Participant 2)

Un participant exprime que les CJE sont dans un contexte subi de compressions budgétaires, qu'ils ont reçu un financement intéressant par le passé, mais qu'il devient de plus en plus restreint. Il qualifie le contexte socioéconomique actuel de « contexte d'austérité » (Participant 2). Cet intervenant ajoute: « On est sur le hold, autant sur le financement fédéral que sur le plan provincial. » (Ibid.) De même, la majorité des participants des deux groupes s'attendent à de nouvelles diminutions de subventions accordées aux CJE dès le 1^{er} avril 2015.

Sept participants anticipent qu'ils perdront en efficacité. D'après leurs dires, avec moins de financement, les résultats d'insertion des usagers deviendront plus difficiles à atteindre :

J'ai perdu ma coéquipière qui était sur mon projet avec moi [...] le fait qu'ils m'ont coupé, par exemple de l'argent, c'est ça qui a fait en sorte que je l'ai perdu pour m'aider, je pense que j'aurais été plus efficace à avoir tout mon temps pour les rencontrer en individuel, les accompagner dans leurs démarches que maintenant, être deux jours à animer avec eux autres pis qu'il me reste juste une journée et demie pour les rencontrer pis les accompagner. Ça va avoir un gros impact, je pense. (Participant 4)

L'appréhension d'une exclusion d'une partie des usagers

Sept intervenants se penchent sur l'anticipation d'une exclusion d'une partie des usagers requérant des services. À travers leurs propos, les intervenants récusent spécialement une éventuelle exclusion des services « de leur clientèle bonbon qui est souvent plus facile, qui amène des résultats plus facilement » (Participant 9). Sur le même thème, le participant 7 appuie aussi l'idée d'une discrimination de certains usagers, précisant que trois catégories seraient touchées :

On va juste travailler tout simplement avec une clientèle prestataire de l'aide sociale et du chômage. Donc, on délaisse notre clientèle étudiante, on délaisse notre clientèle de travailleurs, on délaisse notre clientèle sans-chèque. (Participant 7)

L'appréhension d'un changement de paradigme dans l'organisation du travail

Six participants appréhendent qu'un changement de paradigme dans l'organisation du travail engendre la perte d'un financement par mission globale et une mutation des valeurs priorisées en CJE.

Concernant l'anticipation de la perte d'un financement par mission globale, trois participants expriment concrètement leurs inquiétudes quant à un changement potentiel dans leur latitude de décisions et d'actions :

C'est Emploi-Québec qui donne, qui nous dit : « bien on t'envoie ce jeune-là ». Le jeune selon diverses catégories hein, que tu vas entrer dans des catégories, trois, quatre, cinq, six là. Il y a du financement qui vient avec ça. Tu es financé à l'année, au jeune, à la référence. Alors qu'avant, tu étais au financement global. (Participant 10)

Selon ce que les intervenants expriment, les CJE perdent ainsi en latitude du fait de la perte d'un financement à la mission globale qui se transforme en un financement par ententes de services, devenant tributaire du nombre d'individus insérés, contracté avec les Centres locaux d'emplois (CLE). Certains indiquent qu'ils craignent un resserrement du partenariat avec Emploi-Québec. Sept intervenants avancent qu'ils s'attendent à perdre la latitude de choisir les usagers qualifiés pour l'accès aux services. Selon eux, cette dernière structure gouvernementale réglemente exagérément les critères de subventions et d'offre de services aux usagers : « Emploi-Québec, premièrement, ça prend 18 ans. Ils n'ont pas 18 ans, faque là, déjà là, ça ne cadre pas. [...] eux autres c'est très rigide, il y a plusieurs points tout ça, c'est moins facile » (Participant 5). Une reddition de compte plus lourde est également anticipée : « on aura des comptes à rendre, beaucoup plus » (Participant 7). Néanmoins, un

intervenant de ce groupe soutient qu'il entretient de bonnes relations avec les agentes d'un CLE : « Moi avec Emploi-Québec, ça va très bien. Je n'ai pas grand-chose à dire, ils me font confiance faque je leur fais confiance aussi faque ça se passe très bien. » (Participant 1)

À propos de l'anticipation d'une mutation des valeurs priorisées en CJE, les intervenants prévoient qu'ils devront davantage satisfaire des critères d'efficacité quantitatifs alors qu'ils évaluent actuellement leur rendement selon le cheminement global de l'usager.

Enfin, les intervenants avancent qu'ils préféreraient préserver une approche préventive d'intervention qui demande du temps. Selon eux, les usagers auraient surtout besoin de redonner du sens à leur vie et de s'accrocher à un projet. Ils soulignent une forme de solidarité sociale qu'ils croient aussi importante à promouvoir que l'autonomie financière et professionnelle pour guider les usagers vers leur insertion : « Il y a l'importance de l'autonomie financière comme du lien social » (Participant 7). Plusieurs témoignent que la plus grande difficulté concernant leur travail est d'accompagner une clientèle de plus en plus en détresse, notamment sur le plan de la santé mentale :

Je n'ai pas beaucoup de beaux petits cas faciles, c'est rare, même dans mon « case load » parce que quand ils arrivent à IDÉO, c'est parce que ça ne va pas du tout à l'école. Ce sont les directions d'école qui vont m'appeler. [...] Les jeunes que je vois, ce sont les jeunes qui sont les plus loin du marché du travail pis les plus loin de l'école. [...] Ils ont de grandes difficultés académiques [...] de grandes difficultés, beaucoup de diagnostics de déficit d'attention, de trouble anxieux. (Participant 9)

3.2 Points divergents selon les profils

Le point de vue d'une appréhension négative du changement organisationnel à venir est plus fort dans le profil A, tandis que les intervenants du profil B apportent des nuances à ce sujet. Deux participants du profil B croient que les décideurs tiendront compte de l'importance de la contribution des CJE dans l'insertion de la population sur le marché de l'emploi. Ces intervenants avancent qu'ils parviendront à maintenir la même organisation du travail en CJE par le biais de quelques efforts de persuasion auprès des décideurs et que leur réputation les appuiera à ce sujet :

Les dernières années, c'était des financements renouvelés chaque année, on ne savait, jamais alors on « scorait », on prouvait qu'on était des incontournables [...] Nous autres, ç'a été un succès de l'estime. Je pense qu'on a prouvé notre crédibilité, on a prouvé qu'on a l'expertise jeunesse, qu'on est la seule ici en région. (Participant 10)

Selon eux, l'avenir des services offerts est toujours à définir. De nouveaux défis se présenteront à partir du 1^{er} avril et ils comptent les relever : « Je me dis que sinon le réseau [Réseau des Carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ)] est là. Bref on va s'adapter comme on l'a toujours fait pis moi je vois ça comme un défi [...] tout n'est pas noir. » (Participant 10) Selon ces deux participants, les membres de leurs CJE ont fait preuve de résilience par rapport aux défis qui se sont imposés à eux par le passé. Ces deux éléments, leur crédibilité sur le terrain et le fait d'être représentés par le RCJEQ, leur permet d'arborer une confiance en l'avenir.

Singulièrement, un intervenant a choisi de s'abstenir de donner son opinion sur ce sujet : « Sociologiquement, je ne pense pas avoir le niveau d'analyse, pour pousser ça là. Moi, je suis intervenant, là je vais recevoir un nouveau type de clientèle, je vais me concentrer à aider cette clientèle-là avec les enjeux que ça apporte. » (Participant 8)

3.3 Mondes observés

Ainsi, au sujet du sous-thème de l'appréhension d'une diminution de services par les décideurs, les intervenants soutiennent principalement qu'ils s'attendent à une diminution de subventions octroyées aux CJE dans un futur rapproché, dès le 1^{er} avril 2015. Selon leurs propos, ces services restreints peuvent nuire à leur capacité d'être efficace professionnellement selon les critères auxquels ils adhèrent (monde industriel). Les intervenants des groupes A et B disent qu'ils s'attendent à ce que les cibles d'utilisateurs à insérer deviennent plus difficiles à atteindre. Ils expriment qu'il est irréaliste de penser pouvoir mobiliser et activer des utilisateurs plus en difficultés et obtenir les mêmes subventions qu'ils obtenaient avant le 1^{er} avril 2015. Si, en plus, ils avaient le défi de trouver du financement supplémentaire pour pouvoir poursuivre leur mission, en raison du temps consacré à cet objectif, c'est le fonctionnement de l'organisation qui se trouverait altéré. Ils acceptent ainsi le principe d'évaluer leur rendement quant aux tâches et aux ressources disponibles pour atteindre un résultat d'insertion de l'utilisateur (monde industriel), mais aussi selon le cheminement global de l'utilisateur (intégrant les principes des autres mondes). Les intervenants critiquent aussi certains aspects du resserrement des règles d'accès aux mesures et programmes fixées par Emploi-Québec, jugés contre-efficaces. De la sorte, ils expriment le souhait de travailler dans une organisation dont le fonctionnement est optimal, référant au principe d'efficacité organisationnelle (monde industriel).

En ce qui a trait au sous-thème de l'appréhension d'une exclusion d'une partie des utilisateurs, les intervenants soulignent la mise de côté d'une clientèle étudiante, de travailleurs et de personnes sans chèque qui leur permettent d'atteindre un rendement satisfaisant quant au nombre d'utilisateurs insérés annuellement, ce qui vient contrecarrer le principe d'efficacité professionnelle (monde industriel). Sous un autre angle d'analyse, nous pourrions considérer que les intervenants critiquent également le

manquement au principe de volonté générale (monde civique). Ils réprouvent le non-respect des principes de solidarité et d'équité pour les 16 à 35 ans, des normes qui leur sont chères et qui sont valorisées collectivement dans les carrefours jeunesse-emploi.

Concernant le sous-thème de l'appréhension d'un changement de paradigme dans l'offre de services, les intervenants révèlent qu'ils appréhendent de perdre une part de leur latitude de travail, en lien avec la perte d'un financement par mission globale, notamment quant à la façon de mesurer les résultats d'insertion des usagers. De la sorte, ils expriment que leur efficacité professionnelle et organisationnelle est compromise (monde industriel). Enfin, l'expression de la défense d'une approche préventive dans leurs pratiques d'accompagnement témoigne spécialement de la valorisation de la ressource temps et du sens accordé au principe de disponibilité pour l'usager (monde du don), dans le but de rehausser l'efficacité professionnelle des intervenants et d'assurer une insertion pérenne de la clientèle (monde industriel).

Concernant les points divergents, les deux participants qui ont une impression plus optimiste sur l'avenir des services en insertion s'appuient sur le fait que les intervenants en CJE ont prouvé leur efficacité par le passé (monde industriel). Ils nomment également qu'à travers le soutien du RCJEQ et de la crédibilité ils se sont appropriés dans leur milieu, ils s'attendent à ce que la volonté générale de la population soit en leur faveur (monde civique).

Tableau 4.4 La conjoncture politique et la crainte de devenir moins efficace

Les thèmes les plus significatifs chez les intervenants	Appréhension d'une diminution de services	Appréhension d'une exclusion d'une partie des usagers	Appréhension d'un changement de paradigme dans l'offre de services
Exemples de justifications associées aux thèmes	Critiquer le risque d'une diminution de subventions octroyées aux CJE, de cibles d'usagers à insérer qui deviendraient plus difficiles à atteindre et d'un resserrement des règles d'accès aux mesures et programmes fixées par Emploi-Québec	Critiquer le risque d'une mise de côté d'une clientèle étudiante, de travailleurs et de sans-chèques et d'un non-respect des principes de solidarité sociale et d'équité pour les 16 à 35 ans	Critiquer le risque de perdre une part de leur latitude de travail et de perdre une approche préventive dans leurs pratiques d'accompagnement
Principaux mondes associés aux thèmes	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : les quatre autres mondes	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : Monde civique	Mode majeur : Monde industriel Mode mineur : Monde du don
Point divergent	L'appréhension négative des changements à venir est plus forte dans le profil A que dans le profil B		

4 En conclusion du chapitre IV

Pour conclure le chapitre IV, nous pouvons soutenir que les intervenants des profils A et B semblent adopter plus de points de convergence que de points de divergence. Les pratiques d'accompagnement associées aux dimensions sociale et économique sont plus tranchées, sauf qu'elles s'entremêlent aussi à travers plusieurs thèmes, de là une présentation des thèmes hybrides. Ce dernier constat est par exemple plus marqué dans la présentation des valeurs véhiculées par les intervenants. Six thèmes sont associés à la dimension sociale et trois thèmes à la dimension économique. Les thèmes les plus récurrents quant aux façons de penser et d'agir en accompagnement sont les suivants : conseiller l'utilisateur de manière psychosociale, rehausser le niveau d'autonomie sociale personnelle et relationnelle de l'utilisateur, faciliter la mise en relation entre l'utilisateur et un milieu de travail ainsi que conjuguer le mandat de l'intervenant et le projet de vie de l'utilisateur. Deux de ces thèmes renvoient à la dimension sociale de l'accompagnement et l'un d'entre eux est classé comme hybride. Ces constats témoignent de la prédominance de la dimension sociale dans le travail d'accompagnement des intervenants interviewés. Les résultats de recherche de Goyette et ses collaborateurs (2006) abondent dans le même sens. À travers les thèmes et éléments de justifications, nous avons aussi remarqué que ce sont principalement les principes de grandeur des mondes industriel et du don qui sont portés par les intervenants.

Pour clore ce chapitre, nous nous sommes penchés sur les thèmes associés à la crainte de devenir moins efficace dans la conjoncture politique de l'automne 2014 et de l'hiver 2015. Ce qui est notamment ressorti à travers les résultats, c'est que l'appréhension négative des changements à venir est plus forte pour le profil A que pour le B. Nous prendrons plus d'espace pour approfondir l'analyse de

l'accompagnement efficace à l'aide des mondes et de l'influence de la conjoncture politique dans le chapitre V.

CHAPITRE V

ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSION

À l'aide de l'ensemble des données présentées dans ce cinquième chapitre, nous répondrons aux trois objectifs de recherche visant à comprendre comment les intervenants apprécient l'accompagnement efficace en insertion socioprofessionnelle. Pour y parvenir, nous procéderons par une analyse des résultats ainsi qu'à une discussion, le tout divisé en quatre temps. Dans un premier temps, nous ferons un retour sur les notions théoriques des justifications, des principes et des mondes. Dans un deuxième temps, nous analyserons plus en profondeur deux dimensions d'accompagnement de même que les cinq mondes. Enfin, nous terminerons par une discussion sur le rôle des travailleurs sociaux en insertion.

1 Retour sur les notions de la théorie des économies de la grandeur

En résumé, la théorie des économies de la grandeur postule que les acteurs d'une organisation ou d'une société vivent selon des rapports aux autres et aux choses qui évoluent à travers l'histoire (Boltanski et Thévenot, 1991). Dans cette approche pragmatique, les acteurs assoient leurs justifications sur des principes qui s'inscrivent dans « des mondes qui rendent compte des tensions par lesquelles les organisations sont travaillées » (Ibid., p.32). Lors d'une épreuve, la théorie avance que les personnes cherchent à rendre compréhensibles leurs actions quotidiennes pour engendrer des compromis entre eux.

En contexte d'incertitude ou d'épreuve, l'approche théorique nous permet ainsi d'étayer l'analyse des justifications des intervenants afin de comprendre si ces derniers se situent toujours de la même façon par rapport à leurs logiques de pensée et d'action. Les intervenants basculent-ils dans une confrontation entre divers mondes

ou préservent-ils les mêmes accords? Les justifications des intervenants dans un contexte d'incertitude seront d'autant plus intéressantes à analyser du fait que les intervenants perçoivent différemment la conjoncture politique et que, pour chacun des mondes, il existe une épreuve qui met en jeu des principes qui lui est propre. Ainsi, après une analyse des positionnements des intervenants en rapport aux dimensions d'accompagnement et aux mondes, nous pourrions discuter de l'influence du contexte d'incertitude sur leur appréciation de l'accompagnement efficace.

2 Deux dimensions d'accompagnement

La distanciation entre le social et l'économique à laquelle nous sommes habitués en sciences sociales nous a amenés à soutenir deux dimensions d'accompagnement : sociale et économique. Rappelons qu'en nous inspirant de la littérature en insertion, nous avons délimité que la dimension sociale correspondait aux pratiques ciblant le développement des habiletés sociale, personnelle et relationnelle, tandis que la dimension économique correspondait à celles ciblant le développement des habiletés professionnelle, technique et d'autonomie financière. Toutefois, nous avons constaté, à travers la présentation des thèmes hybrides, que les intervenants réalisent des interventions renvoyant aux deux dimensions d'accompagnement, peu importe leur mandat de travail.

D'après les résultats de recherche, la dimension sociale renvoie à des justifications telles que rehausser l'estime personnelle de l'usager, favoriser la connaissance de soi, accompagner selon les aspirations, dépister et combler les besoins de base. Dans cette dimension, les intervenants mentionnent, de manière fidèle à la littérature, que l'insertion sociale consiste notamment à accompagner les usagers selon leurs aspirations personnelles, à répondre à des besoins multidimensionnels et à établir une

relation de confiance avec eux (Assogba, 2000; Astier, 2007; Fontan, 2005; Provencher et Tremblay-Roy, 2013; St-Germain, 2010). Ainsi, les manières de penser et d'agir présentées dans les résultats abordent le développement d'habiletés sociales, personnelles et relationnelles qui permettant de renforcer l'affiliation sociale et la prise en main de l'utilisateur. Elles rejoignent donc les habiletés circonscrites dans la dimension sociale.

Quant à la dimension économique, elle renvoie à des justifications telles que définir des objectifs d'employabilité avec l'utilisateur, explorer des milieux de stage, informer sur les attentes des employeurs, demander des objectifs réalistes et se présenter devant un employeur en sachant faire valoir ses compétences. La littérature en insertion souligne l'importance de la connaissance du marché du travail, de l'expérience, de la qualification, de la responsabilisation, de la mobilité et de la flexibilité de l'utilisateur afin qu'il s'adapte à un monde du travail de plus en plus compétitif (Assogba, 2000; Emploi-Québec, 2013; Fontan, 2005; Goyette et al., 2006; St-Germain, 2014). Ces justifications reviennent ainsi à favoriser le développement des habiletés professionnelles, technique et d'autonomie de l'utilisateur, lui permettant de rivaliser avec d'autres candidats qui postulent pour un même emploi. De la sorte, ces justifications se rallient à la dimension économique.

Quant aux justifications hybrides, elles relèvent de la dimension sociale autant que de la dimension économique de l'accompagnement, suivant le sens que l'intervenant y attribue. Par exemple, stimuler l'utilisateur dans son projet éducatif, social ou professionnel, assouplir les critères d'admissibilité aux programmes ou véhiculer des valeurs comme l'autonomie ou le bonheur. D'après la littérature portant sur les modèles québécois et français de l'insertion, il est habituel d'encourager les usagers à développer un réseau social favorisant l'employabilité, à intérioriser les valeurs et principes du marché du travail et à être motivés à s'engager à travers un projet

éducatif, social ou professionnel (Astier, 2007; Duvoux, 2009; Goyette et al., 2012; Lyonnais et al., 2013; Provencher et Tremblay-Roy, 2013; St-Germain, 2014). Ici, les justifications soulevées à travers les résultats dépassent la délimitation selon deux dimensions, témoignant d'un chevauchement entre ces dernières.

3 Cinq mondes qui se chevauchent

Dans la première partie, générale, de la présentation des résultats, nous avons inscrit que la dimension sociale renvoyait principalement aux mondes du don, industriel et connexionniste, alors que la dimension économique renvoie surtout aux mondes industrie et marchand. Dans la seconde partie, plus spécifique, de la présentation des résultats, nous avons constaté que les justifications des intervenants concernant la dimension sociale correspondent en mode majeur aux mondes du don et, en mode mineur, aux mondes industriels et connexionniste. Concernant la dimension économique, les intervenants se justifient en mode majeur selon les mondes industriel, et en mode mineur selon les mondes connexionniste et marchand. Concernant les thèmes hybrides, les intervenants se justifient en mode majeur selon les mondes industriel, marchand et du don et en mode mineur selon ceux des mondes civique et marchand. Voyons maintenant comment les intervenants abordent chacun des mondes.

3.1 Trois mondes plus souvent relevés

Le monde industriel

Les principes du monde industriel sont les plus souvent prioritaires dans le travail d'insertion socioprofessionnelle que décrivent les intervenants. Le principe supérieur d'efficacité professionnelle et organisationnelle est largement véhiculé. À travers les demandes de programmes plus nombreux et mieux adaptés aux besoins des usagers, les intervenants indiquent qu'ils souhaitent que leur travail engendre des résultats optimaux grâce à des ressources, à une méthode, à des outils professionnels plus nombreux et mieux déployés. Les intervenants veillent au développement d'habiletés techniques nécessaires en emploi. Ils ont des exigences de compétence et de professionnalisme chez les usagers:

Pour intégrer un emploi, c'est qu'à la grosse base on a un plan d'action ensemble [...] le professionnalisme entre guillemets de la personne. Est-ce que j'suis là à mes rencontres assidûment au moins? [...] la personne est prête, côté cv, comment se présenter. C'est quelqu'un qui est à l'aise avec ses outils de base, la personne a tout ce qu'il faut. (Participant 7)

D'ailleurs, tous les intervenants valorisent les projets éducatifs et professionnels qui sont réalistes pour l'avenir des usagers. Enfin, ils appuient maintes fois le principe d'ajustement au marché du travail (optimisation du travail), dans le but de favoriser une insertion sociale et économique durable des usagers.

Le monde du don

Plusieurs principes du monde du don sont maintes fois mentionnés dans les justifications des intervenants. Le principe supérieur du don et de la réciprocité est exprimé sous différentes formes. Les intervenants mettent de l'avant les principes d'être authentiques, d'être disponibles, de se montrer altruistes, de s'ajuster aux

besoins et à la réalité des usagers. Nous pouvons avancer que plusieurs d'entre eux aspirent, à travers leur disponibilité, à créer des relations de confiance et d'entraide avec les usagers : « J'ai vraiment appris ça de respecter le rythme de mon client [...] d'être là pis d'accompagner sur différents aspects, pas juste en employabilité, chose que la conseillère des fois peut moins faire. » (Participant 5) Enfin, les intervenants témoignent du fait qu'ils cherchent à offrir une aide permettant de développer l'autonomie des usagers, spécialement dans les relations interpersonnelles, familiales et affectives. Ici, le projet de l'utilisateur semble être le plus souvent d'ordre sanitaire ou du rétablissement personnel. À travers certaines pratiques, ils jouent d'ailleurs un rôle d'intervenant psychosocial :

On essaie de leur faire régler leurs problèmes parce que, sinon, ils ne vont pas continuer leurs projets. La plupart, souvent, ils vont avoir des travailleurs sociaux dans leur vie, pis ils vont me signer une autorisation pour que je puisse parler avec leur travailleur social. (Participant 4).

Le monde connexionniste

Les principes du monde connexionniste sont aussi importants dans l'accompagnement en insertion selon les justifications des intervenants. Le principe supérieur du réseautage est véhiculé par les intervenants, spécialement lorsqu'ils mentionnent qu'ils veillent à intégrer les usagers dans des projets éducatifs et professionnels qui respectent leurs aspirations identitaires : « Je pars de ce que la personne veut [...] si la personne a un rêve, au moins elle a un but, elle a un rêve faque au moins on part avec ça » (Participant 4). Cherchant à briser l'isolement des usagers, les intervenants agissent à titre de médiateur ou de motivateur facilitant l'insertion au marché du travail : « Il ou elle va me demander : peux-tu me donner des noms de gens qui pourraient donner de l'élan à cette idée-là qui est déjà bien campée? J'ai déjà comme étudié un peu le potentiel d'affaires, j'ai besoin que tu m'intègres dans un réseau. » (Participant 10) Dans ce monde, l'intervenant valorise la capacité de s'ajuster et de plaire aux autres, par exemple par sa polyvalence et sa flexibilité.

Selon notre analyse, le monde connexionniste pourrait être considéré comme le monde qui réconcilie les principes des mondes industriels et du don, étant donné que ses principes n'entrent pas en contradiction avec ceux de ces mondes. Étant une forme de déclinaison du monde industriel et du monde marchand, sans mettre de côté le monde du don, il valorise le réseautage qui permet une meilleure capacité d'insertion. Il se situe dans une zone hybride de différents principes d'accompagnement, permettant ainsi de susciter des compromis.

3.2 Deux mondes moins souvent relevés

Monde marchand

Le principe supérieur de la concurrence n'est pas le plus populaire dans les justifications des intervenants. Les justifications des intervenants relèvent plus souvent du monde industriel que du monde marchand. D'après les propos analysés, l'objectif d'accompagnement semble être principalement tourné vers la mise en action des usagers, par exemple en les guidant vers une formation ou vers l'expérience d'un démarrage d'entreprise. Selon les intervenants, il est souvent trop ambitieux d'aspirer à rendre un usager suffisamment compétitif pour que celui-ci se mesure à d'autres candidats dans une entrevue d'embauche. Le monde du travail est devenu tellement concurrentiel qu'il est probable de donner tous les outils d'insertion nécessaires aux usagers, sans toutefois leur permettre de s'insérer. Le principe de concurrence du monde marchand, gagnant en importance dans le contexte du travail tel que problématisé dans le chapitre I, traduit en quelque sorte les limites des pratiques d'accompagnement en insertion. En plus, plusieurs intervenants valorisent des principes qui peuvent paraître contradictoires à ceux du monde marchand, tels que l'égalité des chances, l'entraide et l'authenticité dans les rapports sociaux. Dans la dimension économique de l'accompagnement, c'est principalement la compétence,

la technique, mais aussi les habiletés nécessaires à développer afin de décrocher concrètement un emploi qui préoccupent les participants : « Il faut qu'il y ait une maturité quand même, on va travailler aussi le langage. » (Participant 9) de même « Moi, ce que je veux, c'est que les gens deviennent autonomes économiquement le plus rapidement possible. » (Participant 8) Néanmoins, l'ensemble des intervenants accorde une importance à la capacité de rendre les usagers concurrentiels et à respecter les conventions du marché du travail, notamment dans la préparation des curriculum vitae et des entrevues des usagers dans l'objectif de correspondre aux attentes des employeurs. Ainsi, ces intervenants visent la réussite à travers l'atteinte des normes de compétition du marché du travail. Les conseillers en emploi et en entrepreneuriat s'en réclament plus que les autres intervenants, ces derniers ayant d'ailleurs pour mandat d'aider l'utilisateur à se tailler une place le conduisant rapidement à une autonomie professionnelle et financière. Nous avons pu constater que le conseiller en entrepreneuriat, distinctement des autres intervenants, valorise plusieurs principes de ce monde, notamment la négociation avec les bailleurs de fonds, la compétition par rapport aux autres pour obtenir des subventions et le réseautage pour favoriser l'employabilité.

Monde civique

Les justifications associées au monde civique n'apparaissent que lorsque les intervenants abordent les valeurs qu'ils priorisent et lorsqu'ils s'expriment sur la conjoncture politique. Le principe supérieur de la volonté collective n'est pas un principe qui est souvent véhiculé selon les résultats présentés. Les principes du monde civique sont présentés plus implicitement. La présence moins manifeste du monde civique dans les propos des intervenants mérite une réflexion. Toutefois, les principes de solidarité et d'égalité des chances sont repérables à travers la présentation des valeurs véhiculées par les intervenants :

Les valeurs, c'est d'accepter les gens comme ils sont, les prendre où ils sont [...] Partir de leurs besoins. Les valeurs d'aller à leur rythme, d'être les porte-parole aussi un peu de l'aspect société, des attentes sociales, moi je pense qu'on porte ça très fort [...] Je suis un humaniste, pis ici le carrefour, ça part de la direction, ça part du conseil d'administration, on porte cette valeur d'humanisme. (Participant 10)

Les intervenants en CJE sont tous intégrés à des regroupements collectifs, le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ) et le Collectif autonome des carrefours jeunesse-emploi du Québec. Le RCJEQ agit par exemple à titre de représentant de leurs intérêts par rapport à l'État. Selon nos observations, il semble que plusieurs intervenants en CJE adhèrent implicitement au discours du RCJEQ sur le plan politique et citoyen. Plusieurs soulignent des enjeux soutenus par ce dernier, notamment à travers des revendications pour une accessibilité des services pour tous les jeunes du Québec, pour une création de projets et d'activités personnalisés et pour une construction commune des objectifs d'accompagnement en insertion avec le gouvernement (RCJEQ, 2015).

Par ailleurs, nous ne pourrions prétendre que l'appartenance au RCJEQ, telle que décrite, ne relève que du monde civique. À titre d'employés, les intervenants pourraient aussi avoir le désir de protéger un emploi qui ne leur est pas garanti. Ainsi, ils adhéreraient au discours du RCJEQ selon un objectif stratégique de protection de leur salaire. Dans ce cas, valorisant le principe d'autonomie financière, ils s'inscriraient plutôt dans le monde marchand.

Ainsi, d'après l'analyse des résultats, nous pouvons conclure que les intervenants apprécient l'accompagnement efficace selon des justifications qui chevauchent deux dimensions et cinq mondes, et que les principes de certains mondes sont priorisés par rapport à d'autres. La position des intervenants demeure-t-elle la même lorsqu'ils sont confrontés à l'incertitude?

4 Discussion sur le rôle d'accompagnateur des travailleurs sociaux

Dans cette dernière section, nous discuterons de la pertinence de notre analyse portant sur les manières de penser et d'agir des intervenants, les identifiant dans cette partie, comme des travailleurs sociaux (TS). La discussion portera sur ce que la théorie des économies de la grandeur nous a permis de comprendre à ce sujet. Elle sera divisée en deux étapes, d'abord une analyse du rôle d'accompagnateur qui ne tient compte que des propos tenus par les intervenants selon l'organisation du travail établie en CJE au moment de la réalisation des entrevues, et ensuite une analyse du rôle d'accompagnateur qui prend en considération l'anticipation du changement organisationnel prévu pour le 1^{er} avril 2015.

4.1 En regard de l'organisation du travail établie en carrefour jeunesse-emploi

Hors du contexte de la conjoncture politique, les intervenants consultés nous disent que les pratiques d'accompagnement en carrefour jeunesse-emploi (CJE) sont efficaces. Ils mentionnent qu'ils sont efficaces parce que l'organisation du travail leur offre la latitude nécessaire pour accomplir leur travail. Le directeur du CJE adhère à leurs pratiques, les ressources disponibles et l'organisation du travail les permettent. Les intervenants se montrent ainsi satisfaits dans un cadre organisationnel qui permet de conjuguer divers principes tels que l'efficacité professionnelle, le don, le réseautage et le respect d'une volonté générale.

Qu'est-ce que cela traduit pour les TS qu'ils soient des intervenants efficaces en réconciliant les justifications de cinq mondes et de deux dimensions

d'accompagnement? À l'image de ce qu'amène la théorie des économies de la grandeur, une pensée dominante demeure, mais il y a des compromis volontaires, des accords qui font en sorte que les intervenants adhèrent à cette pensée de manière consciente. Dans le modèle d'insertion québécois, les TS ont pour rôle d'établir une médiation entre différentes logiques d'accompagnement. À l'intérieur d'un CJE, les TS doivent accueillir les usagers de manière personnalisée, créer la discussion avec eux et les aider à réaliser leur rêve. Cependant, ils doivent aussi veiller à insérer les usagers dans une société avec des règles, des normes et des contraintes auxquelles tout individu est confronté. À la différence d'autres milieux de travail dans lesquels s'inscrivent les TS, dans celui de l'insertion socioprofessionnelle, la logique économique est indispensable. Les TS ne peuvent pas, par exemple, accompagner les usagers seulement selon une logique d'efficacité professionnelle et organisationnelle (monde industriel) : ils doivent répondre à des exigences de concurrence, de performance, de réussite (monde marchand), de réciprocité (monde du don), de réseautage (monde connexionniste) ou de solidarité (monde civique). Dans ce contexte, les TS acceptent de ne pas pouvoir introduire, dans leur travail, autant de social ou d'humanisme qu'ils le souhaiteraient. Ils doivent réaliser des compromis en intégrant diverses logiques de pensée et d'action à leurs pratiques.

D'après une recherche récente portant sur l'insertion des usagers en CJE: [...] les résultats obtenus laissent voir que les politiques publiques de l'emploi, lorsqu'elles sont articulées en fonction d'une approche d'accompagnement, laissent aux agents de première ligne le rôle d'inventer, pour chaque client, le parcours d'insertion qui l'aidera le mieux à s'insérer au marché du travail. (Provencher et Tremblay-Roy, 2013)

Le rôle d'intervenant en insertion est aussi décrit comme un « travail d'ajustement continu entre les services, les mesures et les programmes auxquels la politique donne

accès ainsi que les besoins, les attentes et les aspirations des individus à risque ou en situation d'exclusion », qui ne serait pas documenté (Ibid.). Par le biais d'une analyse de l'accompagnement selon deux dimensions et cinq mondes, nous pensons avoir contribué à élucider ce travail d'ajustement. Dans le cadre organisationnel des CJE, cet accompagnement pluridimensionnel, témoigne en quelque sorte, de la latitude exceptionnelle dont bénéficient les TS. La description de leur travail quotidien, par exemple en conjuguant leur mandat de travail et le respect du projet de l'utilisateur, témoigne d'efforts fournis pour s'adapter à la réalité des usagers. Les révisions d'objectifs, le recadrage et le remodelage du projet de l'utilisateur font bel et bien partie des interventions courantes nommées dans la littérature (St-Germain, 2014). Dans cette optique, les TS expriment, aux jeunes adultes, qu'ils devront cadrer dans un monde du travail complexe ayant des exigences multidimensionnelles, sans quoi ils risquent de se situer dans la catégorie des « perdants » (Castel, 2009). À travers leur accompagnement, ils tentent de faire des usagers des êtres « gagnants », c'est-à-dire des personnes globalement qualifiées pour répondre aux exigences du marché du travail.

De manière à optimiser les résultats de leur travail, les TS trouvent les moyens nécessaires pour que le processus d'insertion soit réalisé efficacement, selon des compétences professionnelles et organisationnelles (monde industriel). L'insertion efficace s'effectue aussi selon la réciprocité entre l'intervenant et l'utilisateur (monde du don) et selon une mise en réseau de l'utilisateur avec d'autres personnes (monde connexionniste), les responsabilisant à travers un projet d'insertion.

4.2 En regard de l'anticipation du changement organisationnel

Sous l'influence de l'anticipation du changement organisationnel, il semble que les compromis établis entre les intervenants quant aux logiques de pensée et d'action ne suffisent plus. Les TS sont confrontés à différentes façons d'apprécier l'efficacité sans savoir ce qu'il adviendra d'une nouvelle organisation du travail.³³ Ils consentent aux compromis établis en CJE depuis 1995, mais ils ne sont pas assurés que, dans le futur, les nouveaux compromis seront satisfaisants. Certains objectifs liés à leur travail quotidien risquent d'être modifiés. Les futurs compromis risquent de dépasser le cadre de travail qu'ils sont prêts à accepter. Comme ils perçoivent un alourdissement des difficultés de la clientèle des services d'insertion, il semble que les TS craignent pour l'avenir des jeunes comme ils craignent pour l'avenir de leurs emplois. Par conséquent, ils expriment des interrogations associées à des épreuves des mondes industriel, civique et marchand.

Pour certains intervenants, la période d'incertitude suscite l'interrogation suivante : aurai-je le temps et les ressources nécessaires pour parvenir à insérer les usagers les plus en difficultés malgré le changement organisationnel à venir (épreuve du monde industriel)? Selon sept intervenants, ils devront dorénavant répondre seulement aux besoins des usagers les plus en difficulté et qui sont, par le fait même, les plus difficiles à insérer. Dans cette perspective, ils soulignent une incohérence dans l'exigence de résultats quantifiés de la part du gouvernement provincial :

³³ Dans le contexte d'incertitude créé par la conjoncture politique, il est intéressant d'analyser comment les participants parviennent à mettre en place les conditions de production d'accords, d'échanges et de coordinations, selon différentes conventions. Nous sommes toutefois conscients que nous ne pouvons tirer de conclusions hâtives qui permettraient de répondre au troisième objectif que nous nous étions fixé, soit de comprendre l'influence de la conjoncture concernant l'appréciation de l'efficacité, une fois la loi en application réelle.

Il y a quelque chose qui m'échappe, je me dis tu nous laisses le même montant, mais tu nous enlèves les trois quarts de notre clientèle. Ça ne fait comme pas de sens. Pis tu sais, j'espère qu'il va mettre en place des moyens parce que quand on sait qu'on va travailler avec des assistés sociaux, ce n'est pas demain matin qu'on va avoir des résultats. (Participant 5)

De la sorte, ils estiment que l'absence d'usagers diplômés, expérimentés ou sans chèque dans leurs services pourrait avoir pour effet de rendre les nouvelles cibles exigées hors de portée : « On aura beaucoup plus de difficulté à atteindre les cibles. » (Participant 9) À ce sujet, les intervenants désapprouvent que le gouvernement ne planifie pas d'injecter des ressources supplémentaires dans les CJE alors qu'il conserve les mêmes objectifs de résultats d'insertion. Ils expriment que suite au changement il n'y aurait plus d'espace pour évaluer l'efficacité des pratiques d'accompagnement hors d'une mesure quantitative des résultats d'insertion. Ainsi, les intervenants expriment la crainte de ne plus bénéficier, une fois les changements annoncés mis en place, du cadre organisationnel qui leur permet de poursuivre leur travail selon les logiques d'accompagnement auxquelles ils consentent. De la sorte, cette incertitude sur l'avenir remet en cause l'équilibre établi dans leur organisation. Elle représente une remise en question du compromis qui était institué dans les CJE du Québec.

Pour d'autres intervenants, l'incertitude crée plutôt l'interrogation suivante : vais-je parvenir à mobiliser les citoyens et à sensibiliser les décideurs (épreuve du monde civique)? En regard du changement organisationnel annoncé, les intervenants n'argumentent pas directement dans le but de mobilisations et d'actions collectives, mais ils cherchent tout de même à sensibiliser les citoyens et les élus sur différents enjeux politiques liés à leur travail. Quelques jours avant la réalisation des entrevues de recherche, une mobilisation citoyenne a eu lieu à l'intérieur de l'un des CJE. Cette mobilisation semblait avoir pour objectif de sensibiliser la population sur l'apport des services offerts en CJE et, par le fait même, au risque que les principes d'équité et de

solidarité soient mis de côté. Les intervenants n'en ont pas parlé dans le cadre des entretiens de recherche³⁴.

Alors que deux intervenants s'inquiètent moins de l'avenir des services en CJE, ils justifient leur confiance en l'avenir en identifiant implicitement que c'est Emploi-Québec qui devra s'ajuster à leur réalité. Selon ces derniers, leurs pratiques sont efficaces telles que déployées. Elles répondent aux besoins des usagers de leurs milieux et elles sont appuyées par les partenaires et la collectivité (principe de volonté générale) :

On a demandé des lettres de référence pour la qualité de notre engagement, on allait chercher des appuis là quand qu'il y avait ces rumeurs qu'on allait passer d'un financement de mission en financement par client via Emploi-Québec. Écoute, on est allé chercher des lettres d'appuis pour contester ça. Il n'y a personne qui nous a dit non. (Participant 10)

Par ailleurs, différentes valeurs telles que l'accessibilité aux services pour tous et la solidarité sont portées par les CJE :

Parce que nous continuons d'affirmer que selon la mission et les valeurs des CJE, il est primordial d'offrir à tous les jeunes du Québec l'accès à des services qui répondent à leurs besoins en soutenant les CJE dans leur rôle d'acteur jeunesse incontournable pour les jeunes de leur communauté. Chaque jeune mérite d'obtenir l'aide dont il a besoin, peu importe son statut socioéconomique. (RCJEQ, 2015)

Selon notre analyse du discours des intervenants, plusieurs d'entre eux s'identifient à ces valeurs et craignent que celles-ci ne prennent plus la même importance dans une nouvelle organisation du travail. Il semble donc légitime que les intervenants

³⁴ Nous avons assisté, à titre d'observateurs, à une mobilisation citoyenne organisée par l'un des CJE qui compose notre échantillon. Cette dernière a eu lieu en octobre 2014. De nombreux intervenants, citoyens et usagers y étaient présents.

s'interrogent sur les futurs changements organisationnels auxquels ils devront s'adapter. Sous cette perspective, est-ce que ce serait le discours développé par le Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (RCJEQ) qui aurait influencé la réaction des intervenants face aux changements organisationnels annoncés? Potentiellement. D'après Beaudoin et Favreau (2000), le RCJEQ serait un interlocuteur d'envergure lorsqu'il négocie avec le gouvernement du Québec. Rappelons-le, lorsque le modèle des CJE a été déployé sur l'ensemble du territoire québécois, les acteurs communautaires craignaient de perdre une capacité d'innovation et que les partenaires des milieux socioéconomiques ne reconnaissent pas suffisamment l'apport des carrefours auprès des communautés (Beaudoin et Favreau, 2000). Néanmoins, le réseau a permis aux intervenants en CJE de faire de nombreux gains depuis sa création. Dans la conjoncture politique qui caractérise les CJE en 2014 et 2015, le RCJEQ, en tant que porte-parole des carrefours, a sollicité les intervenants comme les citoyens afin d'obtenir leur soutien dans leurs revendications auprès du gouvernement (monde civique). Il est ainsi légitime que les intervenants accordent de l'importance aux revendications et aux enjeux soulevés par le RCJEQ³⁵, quant à l'avenir des CJE.

D'après notre analyse, c'est le type de question suivante que les intervenants auront dorénavant à se poser : vais-je permettre à l'usager accompagné d'être embauché (épreuve du monde marchand)? Cette interrogation témoigne d'un tournant, les principes de compétition, de réussite et de performance semblent prendre les devants.

³⁵ Nous devons préciser que durant cette conjoncture politique plusieurs regroupements ont pris position sur les enjeux associés au projet de loi 70, notamment le Collectif autonome des carrefours jeunesse-emploi du Québec, la Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre et le Collectif pour un Québec sans pauvreté. Ces regroupements, tout comme de nombreux journalistes, peuvent aussi avoir influencé les réflexions des participants à la présente recherche.

D'après les intervenants, si l'usager retourne à l'école, décroche un emploi ou démarre une entreprise, ils répondent aux standards du domaine de l'insertion et peuvent ainsi être considérés comme efficaces. Selon eux, les usagers de services sont parfois si loin de la capacité à rivaliser avec d'autres candidats pour l'obtention d'un emploi que l'objectif se limite à les accompagner dans le développement de compétences sociales, avant de se pencher sur des habiletés techniques. Dans cette optique, les TS ont la crainte que le seul critère pour juger de l'efficacité de leur travail devienne le résultat de la sélection ou non de l'usager pour une embauche. En revanche, il semble que de rejoindre les standards de la concurrence avec ce type de clientèle leur paraît hors de portée. Dans ce contexte, les TS s'accordent pour faire valoir les principes du monde industriel qui leur permettent de poursuivre l'accompagnement qu'ils sont disposés à offrir. En diminuant ainsi l'importance accordée aux principes du monde marchand, ils protègent ainsi leur façon de travailler et, par le fait même, leur niveau de latitude au travail.

Comment se fait-il qu'il y ait des désaccords entre eux lorsqu'ils réagissent à l'incertitude et que leur organisation du travail fonctionne quand même? Les intervenants semblent résister au changement en soulignant qu'ils souhaitent conserver les mêmes pratiques dans une organisation du travail qui n'est pas parfaite, mais qui les satisfait. Il semble ainsi que le cadre des pratiques d'accompagnement en CJE était institué, c'est-à-dire bien campé et peu remis en question. Maintenant que les intervenants perçoivent une volonté de changement, ils défendent pratiquement tous le statu quo. Nous estimons que la perspective de préserver leurs habitudes de travail est plus rassurante que celle d'un changement, dont les effets sont incertains.

Comment les intervenants résoudre-t-ils le moment d'incertitude auquel ils sont confrontés? Nous ne pouvons pas offrir une réponse complète à cette question. Nous pouvons toutefois soulever quelques pistes de réflexion. Par exemple, il est plausible

que les intervenants, qui ont mandat de travail plutôt centré sur l'insertion des usagers les plus près du marché de l'emploi (profil B), soient plus à l'aise avec ce changement organisationnel que les intervenants qui travaillent avec les usagers les plus éloignés (profil A). Les premiers semblent plus familiers avec le monde marchand que les intervenants classés dans la dimension sociale. D'ailleurs, ce sont deux intervenants du profil B qui ont dit qu'ils perçoivent le changement du 1^{er} avril 2015 comme un défi. Néanmoins, soulignons que ce sont aussi deux intervenants qui travaillent au sein des CJE depuis leur création. Ces derniers indiquent qu'ils ont été témoins des nombreux défis relevés au cours de l'histoire des CJE. Cela pourrait expliquer leur posture plus confiante en l'avenir.

En tenant compte des argumentaires des intervenants, nous pouvons arguer que ceux-ci revendiquent principalement le maintien des principes du monde industriel comme principaux référents de l'évaluation de l'accompagnement efficace. Des principes du monde civique sont aussi soulevés, à travers des revendications pour l'accessibilité des services, notamment le respect de la volonté générale. La principale source de tension, quant à elle, semble se situer dans la dichotomie entre le monde industriel et le monde marchand.

La tension entre les deux mondes provient du fait que le monde marchand encourage la performance dans un contexte de compétition pour l'obtention d'un emploi de qualité tandis que le monde industriel se centre sur le développement des habiletés professionnelles et techniques dans un contexte d'évaluation du processus global d'accompagnement vers l'emploi. Cette tension peut s'expliquer par le fait qu'il y a une exacerbation de la concurrence dans un contexte du travail qui se complexifie à cause d'une économie mondialisée. Cette hausse de la concurrence vient caractériser la situation des usagers comme des intervenants. D'ailleurs, le plein emploi, qui caractérisait la période industrielle de la société capitaliste des « Trente Glorieuses »,

est remplacé par un contexte de chômage et de précarité pour certains ou de plein emploi pour d'autres, ce qui crée plus de compétition par rapport à l'insertion sur le marché du travail.

5 Pour conclure le chapitre V

L'analyse des éléments de justification associés à l'accompagnement efficace nous a aidé à comprendre que deux dimensions et cinq mondes s'entremêlent. La théorie des économies de la grandeur nous a également permis de mieux saisir l'impact de la conjoncture politique sur l'appréciation de leur travail. Les intervenants sont confortables dans l'organisation du travail établie, ils bénéficient de la latitude de travail souhaitée et adhèrent aux manières de penser et d'agir préconisées en CJE. La confrontation plus marquée entre les principes du monde industriel et ceux du monde marchand vient toutefois compromettre les ententes confirmées entre les intervenants. Les logiques de pensée et d'action privilégiées tendent à basculer, mais les intervenants résistent en argumentant pour les préserver.

CONCLUSION

L'objectif de cette recherche consistait à comprendre comment les intervenants en insertion socioprofessionnelle apprécient l'accompagnement efficace dans le cadre de leur travail en carrefour jeunesse-emploi (CJE). La littérature consultée nous a permis de comprendre que l'insertion socioprofessionnelle au Québec ne fait toujours pas partie d'une politique intégrée. L'état des connaissances nous a permis de constater que les pratiques d'accompagnement n'étaient pas explicitement mises en doute, mais que l'on se questionnait toujours sur l'efficacité des services d'insertion offerts.

De la problématique, nous avons retenu que la stratégie d'insertion socioprofessionnelle, au Québec comme dans les pays de l'OCDE, s'articule autour des politiques d'activation. Ensuite, la partie sur la situation des usagers des services nous a permis de comprendre que le contexte du travail devient plus concurrentiel pour les jeunes adultes. Les positions occupées n'étant plus assurées à long terme, il y a les gagnants et les perdants du marché du travail. L'accompagnement en insertion se fait de façon individualisée, généralement par projet, en tenant compte des aspirations et des valeurs des usagers. Pour présenter la place importante que les CJE occupent dans les services d'insertion, nous avons décrit les particularités de leur histoire, de leur mission et de leur financement. De plus, nous avons mentionné que les CJE, au moment de la réalisation des entrevues de recherche, se trouvent dans une conjoncture politique singulière.

Pour donner suite à la problématique, le cadre conceptuel, conjuguant des éléments associés à la littérature en insertion et d'autres à la théorie des économies de la grandeur, s'est avéré pertinent comme outil d'analyse de l'objet de recherche. En cohérence avec la problématique élaborée, la perspective théorique utilisée a ainsi offert des outils d'analyse suffisamment riches pour mieux comprendre les réflexions

et actions sur les pratiques d'accompagnement jugées efficaces. Il nous a permis d'offrir une définition de l'efficacité polyvalente et ajustée à l'objet de recherche de l'accompagnement en insertion, tout en prenant en considération l'influence d'une période d'incertitude sur les discours des intervenants.

Sur le plan méthodologique, la stratégie de recherche exploratoire a permis de mieux comprendre l'appréciation de l'accompagnement efficace sous plusieurs angles. L'approche de recherche compréhensive a permis de comprendre les logiques véhiculées par les intervenants. L'approche comparative a permis de comparer notre matériel empirique selon le travail prescrit et selon le travail réel des intervenants. Aussi, nous nous sommes inspirés de la méthode d'analyse thématique pour identifier les thèmes les plus significatifs. La cueillette de données a été effectuée par le biais d'entrevues semi-dirigées auprès d'un échantillon de dix intervenants en insertion socioprofessionnelle.

Concernant les résultats de recherche, nous avons observé que les intervenants apprécient d'abord l'accompagnement efficace selon plusieurs thèmes et éléments de justification. D'une part, nous retenons que l'accompagnement en insertion se définit concrètement selon deux dimensions d'accompagnement et cinq mondes qui se chevauchent. D'autre part, nous évoquons que ce chevauchement permet d'expliquer les compromis dans une organisation du travail et ce, même si nous remarquons une fragilité des compromis dans un contexte d'incertitude. Selon notre étude, le chevauchement de plusieurs mondes témoigne de la nécessité de conjuguer plusieurs logiques de travail pour effectuer des pratiques efficaces.

À travers notre analyse, nous avons pu constater qu'en regard de l'organisation du travail établie en carrefour jeunesse-emploi avant le changement du 1^{er} avril 2015, les intervenants en insertion apprécient l'accompagnement efficace selon des principes

provenant de mondes différents. Malgré cela, ils acceptent de tenir compte de certains principes qui leur sont de moindre importance et de laisser de côté d'autres principes qu'ils préconisent. Ainsi, ils réalisent un compromis essentiel dans un domaine pour lequel il est incontournable de conjuguer diverses manières de penser et d'agir pour parvenir à un compromis sur les pratiques à privilégier.

De manière assez éloquente, en regard de l'anticipation du changement organisationnel à venir, les intervenants expriment que le principe de concurrence du monde marchand gagne en importance au détriment des quatre autres mondes. À ce sujet, sept intervenants manifestent leur désaccord et défendent principalement des principes de compétences techniques et professionnelles. Les intervenants expriment leur crainte de n'être considérés efficaces que s'ils correspondent au principe de concurrence du monde marchand. Dans la conjoncture politique caractérisant les CJE, des tensions persistent, les compromis sont fragiles et sont remis en question. Cette situation entraîne les intervenants à communiquer que leur travail est efficace tel qu'ils le réalisent.

En somme, comment les intervenants en insertion socioprofessionnelle apprécient-ils l'accompagnement efficace dans le cadre de leur travail en carrefour jeunesse-emploi? Nos résultats de recherche nous amènent à comprendre que les intervenants se croient efficaces, professionnels et compétents lorsqu'ils bénéficient d'une latitude de travail leur permettant de travailler de façon multidimensionnelle.

En définitive, l'ajustement continu entre les services, les mesures et programmes auxquels la politique d'insertion donne accès ainsi que les besoins, les attentes et les aspirations des usagers nécessitent un travail polyvalent. À la différence d'autres secteurs d'emplois que les travailleurs sociaux occupent, les intervenants sociaux de l'insertion, même s'ils priorisent la dimension sociale de l'insertion, ils apprennent à

composer avec des règles, normes et contraintes économiques du marché du travail. Il semble que la majorité des travailleurs sociaux soit toujours prête à s'adapter et à faire des compromis, mais pas n'importe lesquels, ni à n'importe quel prix.

Dans le cadre d'une recherche ultérieure, il serait intéressant de s'attarder plus spécifiquement au processus d'accompagnement social et d'ajustement continu tel que le conçoivent les intervenants consultés dans le cadre de cette recherche. Nous avons résumé l'accompagnement en deux dimensions, sauf que ce type d'accompagnement aurait pu être subdivisé en plusieurs autres dimensions : par exemple, culturelle, affective ou symbolique. Comme soutenu dans les résultats de recherches scientifiques, l'accompagnement en insertion à l'emploi, lorsqu'il est effectué auprès de jeunes adultes en difficulté, se traduit par un accompagnement social plus général qui nécessite l'établissement d'un lien de confiance entre l'accompagnateur et l'utilisateur accompagné. Le rôle du professionnel de l'insertion en CJE dépasse la simple aide technique à la recherche d'emploi. Par exemple, le professionnel vaque à des tâches de conseiller social, voire d'intervenant psychosocial, dont le mandat concret représente de veiller à la mise en place des conditions préalables à une recherche d'emploi. Une fois ces conditions préalables fixées, l'intervenant a la latitude nécessaire pour accompagner l'utilisateur dans une recherche d'emploi. Nos résultats de recherche et notre analyse portant sur l'appréciation de l'accompagnement rejoignent ces constats. Or, il semble que du point de vue des intervenants, il n'est pas certain que les décideurs tiennent compte de la pertinence de préserver la latitude offerte en CJE.

Dans ce contexte, à travers une recherche ultérieure, il semble qu'il serait intéressant de comprendre sur quels principes les décideurs se basent pour apprécier l'accompagnement efficace. Est-ce qu'une période de déséquilibre suivra le changement organisationnel de 2015? Sera-t-il possible d'établir des compromis durables entre les décideurs et les intervenants? Si les intervenants comme les décideurs étaient sujets à établir de nouveaux compromis par rapport à des pratiques d'insertion et une organisation du travail efficace. Enfin, il pourrait aussi être pertinent d'analyser dans une autre organisation de travail que celle des CJE, comment les intervenants en insertion définiraient l'accompagnement efficace.

APPENDICE A CANEVAS D'ENTRETIEN

Section 1 : Ouverture de l'entrevue

Votre pratique en tant qu'intervenant en insertion en emploi remonte à combien d'années ?

Depuis combien de temps travaillez-vous à l'intérieur de l'organisme dans lequel vous travaillez ?

Comment décririez-vous les valeurs de l'organisme?

Quelles sont vos responsabilités à l'intérieur de l'organisme dans lequel vous travaillez?

Combien d'utilisateurs sont sous votre responsabilité actuellement?

Quelles sont vos attentes à l'égard du cheminement de ces utilisateurs?

Section 2 : Le quotidien de l'intervenant-accompagnateur

Comment décririez-vous votre charge de travail au quotidien? Parlez-moi d'un cas d'accompagnement qui a représenté un grand défi pour vous. Parlez-moi d'un cas d'accompagnement qui a représenté un suivi standard pour vous.

Quels sont les critères qui font en sorte que vous dites que vous avez réalisé un bon travail ou un travail efficace?

Comment vos interventions sont-elles reçues par les utilisateurs?

Quelles interventions auprès des utilisateurs jugez-vous nécessaires, afin de les préparer à un premier contact avec des employeurs potentiels?

Section 3 : Le cadre culturel de l'insertion (l'accompagnement par projet)

Que pensez-vous de l'accompagnement par projet?

Comment utilisez-vous le projet dans vos interventions?

Quels seraient des exemples d'interventions qui soutiennent l'utilisateur dans la recherche d'un projet?

Quel niveau de latitude avez-vous pour considérer l'individu dans sa singularité?

Comment adaptez-vous vos pratiques aux aspirations des usagers?

Dans un contexte où vous devez collaborer avec les programmes gouvernementaux, comment adaptez-vous les ressources provenant des programmes publics aux besoins des usagers?

Comment tenez-vous compte de l'identité qu'ils ont ou de l'aspiration identitaire qu'ils ont?

D'après la littérature, certains jeunes usagers indiquent un manque de souplesse dans les programmes d'insertion. Qu'en pensez-vous?

Section 4 : L'organisation des services et le changement organisationnel annoncé

D'après la littérature en insertion socioprofessionnelle, certains jeunes usagers indiquent un manque de souplesse dans les programmes d'insertion. Quel est votre constat à ce sujet, que pour certains jeunes, il y a un manque de souplesse?

Que pensez-vous de l'organisation des services donnés?

Êtes-vous satisfaits des ressources financières que vous recevez?

Comment la conjoncture (contexte) actuelle influence-t-elle votre appréciation de l'accompagnement que vous réalisez au quotidien?

Section 5. Conclusion du canevas d'entretien

Est-ce qu'il y aurait un sujet que je n'ai pas abordé sur lequel vous souhaiteriez vous prononcer?

Est-ce qu'il y aurait une réponse à une question que vous souhaiteriez compléter?

APPENDICE B
DEMANDE DE TERRAIN D'ÉTUDE

Objet : Demande de terrain d'étude

M. Untel,

Je suis un étudiant à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec à Montréal et je mène dans le cadre de mon projet de mémoire une recherche sur l'accompagnement en insertion socioprofessionnelle de jeunes adultes en difficulté d'intégration. Je m'intéresse plus spécifiquement aux enjeux liés à l'appréciation que les intervenants posent sur l'efficacité de leur rôle d'accompagnateur de jeunes de 18 à 35 ans.

Lors d'un stage réalisé en 2012 au sein d'un Carrefour jeunesse-emploi, j'ai pu rencontrer plusieurs intervenants et intervenantes qui m'ont parlé de leurs tâches d'accompagnement au sein de l'organisme. À l'occasion de ces entretiens, j'ai pu prendre connaissance de différentes manières de voir l'accompagnement en insertion socioprofessionnelle. Ces intervenants et intervenantes jugeaient l'efficacité de leur rôle d'accompagnateur de manière nuancée, et selon des critères hétérogènes. J'ai donc retenu qu'il pourrait être intéressant pour votre organisation d'obtenir un portrait, par le biais d'une recherche exploratoire et détaillée, de l'appréciation que font les intervenants de l'efficacité de leur rôle d'accompagnement en insertion socioprofessionnelle. Cette démarche s'inscrit dans un esprit de collaboration permettant de confronter des manières de voir différentes et d'ainsi enrichir l'offre de services orientée vers les 18 à 35 ans. Je considère que votre organisme est particulièrement intéressant pour ce type de recherche puisqu'il cadre tout à fait dans mon questionnement.

Je suis conscient qu'un tel processus de recherche vous demanderait du temps, mais il aurait sans doute des retombées positives sur le futur de votre organisation de services. En effet, j'envisage ma collecte de données comme un espace de réflexion vous permettant de vous questionner sur l'appréciation des intervenants sur l'efficacité des services qu'ils offrent aux usagers. De plus, je crois que ma recherche pourrait servir à identifier des pistes de solution à des problèmes auxquels vous pouvez être confronté-e-s. En outre, je tiens à souligner que je vise à ce que les

résultats de ma recherche bénéficient avant tout aux acteurs et actrices impliqués et concernés par celle-ci.

Par la présente, je sollicite donc votre participation à mon projet de mémoire à titre de terrain d'étude. Cette demande, dans l'éventualité qu'elle soit acceptée, impliquerait qu'une seule chose soit de me permettre de rencontrer certains de vos membres, principalement ceux et celles qui interviennent auprès de jeunes adultes de 18 à 35 ans, pour une entrevue d'environ une heure.

Étant étudiant en travail social, je possède déjà plusieurs connaissances sur la recherche et l'insertion socioprofessionnelle. J'ai également complété un baccalauréat en psychoéducation et une propédeutique en travail social (profil intervention auprès des communautés), ce qui m'a permis d'acquérir une grande sensibilité par rapport aux valeurs de l'insertion socioprofessionnelle en milieu communautaire. Ainsi, j'envisage une éventuelle recherche auprès de votre organisation comme une façon de faire avancer les connaissances sur les dynamiques propres aux intervenants en insertion socioprofessionnelle.

En espérant avoir la chance de collaborer avec vous, veuillez agréer mes salutations les plus solidaires.

Michaël Rocheleau,
Étudiant à la maîtrise en travail social, UQAM

N'hésitez pas à me contacter si vous désirez obtenir davantage de renseignements au sujet de mon projet de recherche, par téléphone au 450-899-1984 ou par courriel.

APPENDICE C
FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Formulaire de consentement

Titre du projet de recherche

L'appréciation de l'accompagnement efficace en insertion
socioprofessionnelle : enquête auprès d'intervenants de deux carrefours
jeunesse emploi

Information sur le projet

Il s'agit d'un projet de recherche visant à mieux comprendre l'appréciation que les intervenants font de l'efficacité en accompagnement en insertion socioprofessionnelle. Les intervenants seront sélectionnés dans deux organismes communautaires d'une même région. À travers la réalisation d'entrevues individuelles, nous récolterons des données sur des dimensions ciblées de l'efficacité de l'accompagnement, soit les dimensions, sociale, économique et culturelle. Les premières données seront récoltées selon l'appréciation de tâches à réaliser chez les intervenants qui sont ciblés, selon ce que nous avons identifié dans la littérature sur l'insertion socioprofessionnelle. Ces données seront ensuite analysées en corrélation, avec l'appréciation que l'intervenant fera de l'évolution des usagers et de leur projet. À partir des réponses obtenues, il sera possible d'analyser les différents discours d'intervenants pour en tirer des apprentissages sur leur réalité respective, dans un contexte donné, soit celui de la culture actuelle de l'insertion dans un secteur donné du Québec.

Personne responsable du projet

Chercheur responsable du projet : Michaël Rocheleau
Programme d'études : Travail social
Adresse courriel : rocheleau.michael@courrier.uqam.ca
Téléphone : 450-899-1984

Direction de recherche

Direction de recherche : Lucie Dumais
Département ou École : École de travail social de l'UQAM
Faculté : Sciences humaines
Courriel : dumais.lucie@uqam.ca
Téléphone : (514) 987-3000 poste 2458

But général du projet

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un projet visant à comprendre comment les intervenants en insertion socioprofessionnelle par projet apprécient l'efficacité dans leur rôle d'accompagnateur. Nous chercherons à comprendre comment ces intervenants font cette appréciation en regard de différentes dimensions : sociale, économique et culturelle. Ce projet vise également à comprendre comment ceux-ci parviennent à concilier leur rôle d'accompagnement auprès de l'utilisateur dans un contexte où le projet de l'utilisateur doit être conforme à certaines normes sociales du monde de l'emploi. Cette recherche bénéficie du soutien financier du Fonds à l'accessibilité et à la réussite des études de l'Université du Québec à Montréal.

Tâches qui vous seront demandées

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience passée en tant qu'intervenant en insertion socioprofessionnelle, vos réflexions à l'égard de votre rôle d'accompagnateur au quotidien ainsi que l'appréciation de votre efficacité comme accompagnateur en relation avec un usager et son projet. Cette entrevue sera enregistrée numériquement avec votre permission et prendra environ 1 heure de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue seront à convenir avec M. Rocheleau. La transcription de l'entrevue sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

Moyens de diffusion

Les résultats de cette recherche seront publiés dans un mémoire de maîtrise. Si vous le souhaitez, les résultats de la présente recherche vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles.

Avantages et risques

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension du rôle d'accompagnateur dans le modèle d'insertion socioprofessionnelle du Québec. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre. Vous demeurerez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante ou de vous retirer de l'entrevue sans avoir à vous justifier. Il sera de notre responsabilité de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si nous estimons que votre bien-être est menacé.

Anonymat et confidentialité

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seules, la personne responsable du projet et sa direction de recherche, auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrements numériques et transcriptions codées) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits deux ans après les dernières publications des résultats de recherche.

Participation volontaire

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que le responsable du projet puisse utiliser aux fins de la présente recherche les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

Compensation financière

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

Questions sur le projet et sur vos droits

Vous pouvez contacter la personne responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la direction de recherche des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants (CERPÉ) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Pour toute question ne pouvant être adressée à la direction de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la présidente du comité par l'intermédiaire de la coordonnatrice du CERPÉ, Anick Bergeron, au 514 987-3000, poste 3642, ou par courriel à l'adresse suivante : rocheleau.michael@courrier.uqam.ca.

Remerciements

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Signatures***Participante, participant***

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles : oui non

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date :

Personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date :

BIBLIOGRAPHIE

Altermova, O. (2011). La lutte contre la réforme de l'assurance-emploi au Canada (1990-2008). *Les Cahiers du CRISES, Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales, Collection Mouvements sociaux, MS1102.*

Assogba, Y. (2000). *Insertion des jeunes, organisation communautaire et société : l'expérience fondatrice des carrefours jeunesse-emploi.* Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

Astier, I. (2007). *Les nouvelles règles du social.* Paris : Presses universitaires de France.

Aubry, F. (2012). Lutte à la pauvreté et à l'exclusion au Québec : un bilan d'ensemble mitigé, y compris pour les personnes handicapées. *Conseil des Canadiens avec déficiences.* Récupéré le 21 septembre 2014 de <http://www.ccdonline.ca/fr/socialpolicy/poverty-citizenship/income-security-reform/fight-poverty-exclusion-quebec>.

Barbier, J.-C. (2009). Le workfare et l'activation de la protection sociale, vingt ans après : beaucoup de bruit pour rien ? Contribution à un bilan qui reste à faire. *Lien social et Politiques, 61,* 23-36. Récupéré le 5 octobre 2016 de <http://www.erudit.org/revue/lsp/2009/v/n61/038463ar>.

Beaudoin, L. et Favreau, L. (2000). Le Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais : Analyse et mise en perspective d'une pratique communautaire d'insertion auprès des jeunes. *Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC), Série Pratiques économiques et sociales, 13.*

Beaudoin, L. (2000). Les pratiques d'insertion au Québec. Le processus d'institutionnalisation vu à partir de la monographie du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais. Récupéré le 28 mars 2016 de http://crises.uqam.ca/publications/index.php?option=com_customproperties&view=show&task=show&Itemid=22&bind to section=4&cp text search=beaudoin&submit se arch=Recherche.

Beaudoin, L. et Favreau, L. (2000). Pratiques communautaires d'insertion auprès des jeunes au Québec. Itinéraire du Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais : les années d'émergence et d'affirmation (1985-1995). Récupéré le 20 août 2016 de http://w3.uqo.ca/crdc/00_fichiers/publications/cahiers/PES11.pdf.

Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. Récupéré le 23 octobre 2016 de [http://www.recherchequalitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26\(2\)/blais_et_martineau_final2.pdf](http://www.recherchequalitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26(2)/blais_et_martineau_final2.pdf).

Boismenu, G. et Noël, A. (1995). La restructuration de la protection sociale en Amérique du Nord et en Europe. *Cahiers de recherche sociologique*, 24, 49-85. Récupéré le 12 février 2016 de <http://id.erudit.org/iderudit/1002277ar>.

Boutin, G. (2000). *L'entretien de recherche qualitatif*. Québec : Presses de l'Université du Québec

Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Éditions Gallimard.

Boltanski, L. et Thévenot L. (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris : Éditions Gallimard.

Cantillon, B. et Van Lancker, W. (2011). Le paradoxe de l'État d'investissement social : pourquoi la pauvreté n'a-t-elle pas baissé?. *Reflets et perspectives de la vie économique*, 4 (Tome L), 55-73. Récupéré le 5 octobre 2016 de <http://www.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vieeconomique-2011-4-page-55.htm>.

Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes*. Paris : Éditions du Seuil.

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (2012). La pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale au Québec : État de situation 2012. Récupéré le 11 décembre 2013 de www.cepe.gouv.qc.ca/.

Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (2016a). Rapport annuel 2014-2015. Récupéré le 20 mai 2016 de <http://cocdmo.qc.ca/a-propos/rapport-annuels/>.

Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (2016b). Mémoire de la Coalition dans le cadre de la consultation publique en matière de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Récupéré le 20 mai 2016 de <http://cocdmo.qc.ca/liste-des-publications/>.

Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (2016c). Projet de loi 70 : Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi. Récupéré le 20 mai 2016 de <http://cocdmo.qc.ca/liste-des-publications/>.

Collectif autonome des carrefours jeunesse-emploi du Québec (2016a). Pour une véritable stratégie de prévention de la pauvreté par l'insertion durable à l'emploi. Avis du Collectif autonome des Carrefour jeunesse emploi du Québec concernant le projet de loi n° 70, Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi, et prévoyant l'instauration du Programme Objectif Emploi. Récupéré le 19 février 2016 de http://www.cacjeq.ca/wp-content/uploads/2016/01/Collectif-CJE_Avis-projet-de-loi-70.pdf.

Collectif autonome des carrefours jeunesse emploi du Québec (2016b). Mission, Vision, Valeurs. Récupéré le 13 mai 2016 de <http://www.cacjeq.ca/cacjeq/mission-vision-valeurs>.

Collectif pour un Québec sans pauvreté (2016). Un recul majeur pour les droits des personnes assistées sociales. [Communiqué]. Récupéré le 8 décembre 2016 de <http://www.pauvrete.qc.ca/recul-majeur-droits-personnes-assistees-sociales>.

Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (2014). Le portrait du secteur d'emploi en bref... Récupéré le 1^{er} juin 2014 de <http://www.csmoesac.qc.ca/secteur-emploi/economie-sociale-action-communautaire/portrait>.

Contandriopoulos, A., Champagne, F., Potvin, L., Denis J.-L. et Boyle, P. (1990). *Savoir préparer une recherche : la définir, la structurer, la financer*. Presses de l'Université de Montréal.

Damon, J. (1998). *Les politiques d'insertion*. Paris : La documentation française.

De Gaulejac, V. (2009). *Travail, les raisons de la colère*. Paris, Éditions du Seuil.

De Gaulejac, V. (2005) *La société malade de gestion*. Paris, Éditions du Seuil.

De Gaulejac, V. et Taboada-Leonetti, I. (1994). *La lutte des places*. Paris, Désclée de Brouwer.

Defalvard, H., Brun, F. et Thibault, M. (2008). Les pratiques de l'accompagnement vers et dans l'emploi au sein de différents contextes institutionnels d'acteurs. Paris : Centre d'étude de l'Emploi, 51-62.

Dostaler, G. et Hanin, F. (2005). Keynes et le keynésianisme au Canada et au Québec. *Sociologie et sociétés*, vol. 37(2),153-181. Récupéré le 15 mai 2016 de <https://www.erudit.org/revue/socsoc/2005/v37/n2/012916ar.pdf>.

Dubar, Claude (1993). Le travail et enjeu des constructions identitaires. *Projet, revue 233, Citoyen en quel état?*, 41-48.

Dufour, P., Boismenu, G. et Noël, A. (2003). *L'aide au conditionnel. La contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*. Les Presses de l'Université de Montréal.

Dumais, L. (2013). *Politiques sociales, État et mouvements sociaux* : notes de cours, TRS 8310. Université du Québec à Montréal, Département de travail social.

Duvoux, N. (2009). Les assistés peuvent-ils être autonomes? Sociologie compréhensive des politiques d'insertion. *Lien social et Politiques*, 61, 97-107. Récupéré le 27 mars 2016 de <http://id.erudit.org/iderudit/038476ar>.

Emploi-Québec (2016). *Citoyens. Développer et faire reconnaître vos compétences*. Récupéré le 13 mai 2016 de <http://www.emploi quebec.gouv.qc.ca/citoyens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/aide-et-accompagnement-social/programme-reussir/>.

Emploi-Québec (2013). *Les jeunes éloignés du marché du travail*. Emploi-Québec, Comité consultatif jeunes. Récupéré le 13 mai 2016 de <http://ccjeunes.org/publications/les-jeunes-eloignes-du-marche-du-travail-mise-en-contexte/>.

Emploi-Québec (2002). *Plan d'action 2001-2002*. Récupéré le 13 mai 2016 de http://www.emploi quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/SR_plan_action2001-2002.pdf.

Esping-Andersen, G. (1990). *Les trois mondes de l'État-providence. Essai sur le capitalisme moderne*. Le lien social, Éditions PUF.

Fontan, J.-M. (2005). De l'exclusion à la déconnexion : évolution d'un concept et des pratiques de lutte pour contrer la mise à l'écart. *Cahiers de l'ARUC-ÉS*, C-19.

Fustier, P. (2012). Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé. *Informations sociales*, 169, 91-98. Récupéré le 27 mars 2016 de <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-91.htm>.

Gauthier, B. (dir.). (2009). *La recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Gernet, I. et Dejours, C. (2009). Évaluation du travail et reconnaissance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 8, 27-36. Récupéré le 18 décembre 2016 de <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2009-2-page-27.htm>

Glover, C.M. et Frounfelker, R.L. (2013). Écompétencies of more and less successful employment specialists, *Cummunity Mental Health Journal*, New York, 311-316.

Récupéré le 8 septembre 2017 de <https://search-proquest-com.proxy.bibliotheques.uquam.ca:2443/socialservices/docview/1403481323/7C21F2300C2C49F3PQ/2?accountid=14719>

Gouvernement du Canada (2016). *Stratégie emploi jeunesse*. Récupéré le 8 décembre 2016 de <http://www.jeunesse.gc.ca/fra/commun/sej.shtml>.

Goyette, M. et Turcotte, D. (2004). La transition vers la vie adulte des jeunes qui ont vécu un placement : un défi pour les organismes de protection de la jeunesse. Récupéré le 7 décembre 2016 de <https://www.erudit.org/revue/ss/2004/v51/n1/012710ar>.

Goyette, M., Bellot, C. et Panet-Raymond, J. (2006). *Le projet Solidarité Jeunesse. Dynamiques partenariales et insertion des jeunes en difficulté*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Goyette, M. (2010). Dynamiques relationnelles des transitions à la vie adulte : complémentarité entre réseaux, soutiens et supports. *REDES : revista hispana para el análisis de redes sociales*, 18(4), 83-106.

Goyette, M., Yergeau, É. et Robert, É. (2012). La continuité des services auprès des jeunes en difficulté : le cas du projet Plan de cheminement vers l'autonomie : concepts, pratiques et enjeux. Montréal : Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables, ENAP, *Les cahiers de la CRÉVAJ*, 2012-05.

Jetté, N., Brunet, F. et Martineau, V. (2011). L'histoire du droit à l'aide sociale au Québec (1969-2011). Le droit au revenu suffisant au Québec : une réalité virtuelle? Récupéré le 23 août 2014 de <http://www.fcpsq.qc.ca/DOC/histoire%20aide%20sociale.pdf>.

Jetté, C. (2008). *Les organismes communautaires et la transformation de l'État-providence. Trois décennies de coconstruction des politiques publiques dans le domaine de la santé et des services sociaux*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Jetté, C. (2003). Du don comme principe de justification. *Cahiers du LAREPPS*, 03-07.

Jetté, C. (2001). Une interprétation de l'économie des grandeurs. Cité par projets : ferment pour un nouvel esprit du capitalisme. *Cahier du LAREPPS*, 01-02.

Kearney, M. (2004). Entreprendre et insérer localement : La petite cuillère et Le jardin collectif, deux projets d'économie sociale de La Croisée de Longueuil. *Cahiers du LAREPPS*, 04-34.

Lefèvre, S., G. Boismenu, P. Dufour. 2011. *La pauvreté. Quatre modèles sociaux en perspective*, Montréal, PUM, 209 p.

Lefrançois, R. 1992. *Stratégies de recherche en sciences sociales. Applications à la gérontologie*. Presses de l'université de Montréal.

Larose, G., Vaillancourt, Y., Shields, G. et Kearney, M. (2004). Contributions de l'économie sociale au renouvellement des politiques et des pratiques dans le domaine de l'insertion socioéconomique au Québec, de 1983 à 2003. *Cahiers du LAREPPS*, 04-03.

Leclerc, C., Filteau, O., et Bourassa, B. (2002). Œuvrer et manœuvrer. Rapport de recherche sur la reconnaissance des savoirs d'expérience développés dans les centres locaux d'emploi. *Cahiers du CRIEVAT*. Sainte-Foy : Université Laval.

Legoff, F. (2006). Lorsque les nouvelles stratégies d'empowerment épousent les trajectoires. L'aide à l'emploi dans des organismes communautaires au Québec. Dans I. Astier et N. Duvoux (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement* (p. 139-172). Paris : Éditions L'Harmattan.

Liang, J., Tin Ng, G., Tsui, M-s., Chung Yan, M. et Man Lam, C. (2017). Youth unemployment: Implications for social work practice. *Journal of Social Work*, vol. 17(5), 560-578. Récupéré le 8 septembre 2017 de <http://journals.sagepub.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/doi/abs/10.1177/1468017316649357>

Lyonnais, A., Bastien, R. et Dumais, L. (2013). Évaluation de l'initiative « *De la racine au sommet* : insertion sociale et professionnelle de jeunes montréalais éloignés du marché du travail. Une ethnographie de l'insertion. *Cahiers du LAREPPS*, 13-09.

Maxwell, J.-A. (1999). *La modélisation de la recherche qualitative*. Fribourg : Éditions Saint-Paul.

Mercure, D. et Vultur, M. (2010). *La signification du travail. Nouveau modèle productif et éthos du travail au Québec*. Québec : Presses de l'université Laval.

Michaud, G., Bélisle, R., Garon, S., Bourdon, S. et Dionne, P. (2012). *Développement d'une approche visant à mobiliser la clientèle dite éloignée du marché du travail*. Rapport final de la recherche déposé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sherbrooke : Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage, Université de Sherbrooke.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2008). *Étude qualitative sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures d'Emploi-Québec de prestataires éloignés du marché du travail et encore présents à l'aide sociale*. Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique. Récupéré le 8 décembre 2013 de <http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca>.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2007). *Pratiques d'appariement et modèles d'intervention auprès de personnes éloignées du marché du travail*. Direction des communications, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Récupéré le 8 décembre 2013 de <http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca>.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2002). *La Volonté d'agir, la force de réussir. Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*. Québec : Gouvernement du Québec. [Énoncé de politique]. Récupéré le 11 décembre 2013 de http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/GD_Enonce-de-politique.

Negura, L. et St-Amand, N. (2008). La transformation du travail et les jeunes : quelle place pour le service social? *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 14(1). Récupéré le 7 décembre 2013 de <http://www.erudit.org/revue/ref/2008/v14/n1/018852ar>.

Noël, A. (2012). *Combattre la pauvreté, les inégalités et l'exclusion sociale : Rapport de conférence Montréal : Centre interuniversitaire québécois de statistiques sociales (CIQSS) et Réseau canadien des Centres de données de recherche (RCCDR)*. Récupéré le 15 décembre 2013 de <http://www.alainnoel.ca/publications/etudes-et-rapports.html>.

Noël, A. (2004). *Priorité au soutien du revenu : La mise en œuvre de la Loi québécoise visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Commentaire — Réseau de la famille, Ottawa, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*. Récupéré le 15 décembre 2013 de <http://www.alainnoel.ca/publications/etudes-et-rapports.html>.

Noiseux, Y. (2004). *Un portrait des initiatives de formation par le travail et d'insertion socioprofessionnelle au Québec. Cahiers de L'ARUC-ÉS, R-15*.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2e éd. rév. et aug.). Paris : Armand Colin.

Panet-Raymond, J., Goyette, M. et Bellot, C. (2004). *Vers un renouvellement des politiques et des pratiques d'intervention en insertion des jeunes. Canadian Review of Social Policy / Revue canadienne de politique sociale, 53, 140-156*.

Paugam, S. (2001). *Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion en Europe. Éditions de l'EHESS, Revue Études rurales*. Récupéré le 14 mai 2016 de <http://etudesrurales.revues.org/70>.

Paugam, S. (2012). *Les formes contemporaines de la disqualification sociale*. Récupéré le 27 mars 2016 de <http://ceriscope.sciences-po.fr/pauvrete/content/part5/les-formes-contemporaines-de-la-disqualification-sociale>.

Proulx, M.-U. (1998). *Territoires et développement*, Paris : Éditions L'Harmattan.

Provencher, Y. et Tremblay-Roy, J. (2013). *L'accompagnement vers l'emploi dans les carrefours jeunesse-emploi : la politique d'insertion à l'épreuve du terrain. Revue Regards sur le travail, 9(2), 1-14*.

Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (2011). *Manuel de recherches en sciences sociales* (4e éd. rév. et aug.). Paris : Dunod.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (2016). Entente MESS et RCJEQ : Pour que les jeunes réalisent leur plein potentiel. Récupéré le 9 mai 2016 de <http://www.rcjeq.org/2016/04/25/entente-mess-et-rcjeq-pour-que-les-jeunes-realisent-leur-plein-potentiel/>.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (2015). Un partenaire gagnant pour la jeunesse. Mémoire du RCJEQ. Dans le cadre du renouvellement de la Politique jeunesse du gouvernement du Québec. Récupéré le 12 février 2016 de <http://www.rcjeq.org/le-rcjeq/publications/memoire-du-rcjeq-2015/>.

Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec (2008). Mémoire sur le renouvellement de la Stratégie d'action jeunesse du gouvernement du Québec. Récupéré le 10 février 2016 de <http://www.rcjeq.org/le-rcjeq/publications>.

René, J.-F., Goyette, M., Bellot, C., Dallaire, N. et Panet-Raymond, J. (2001). L'insertion socioprofessionnelle des jeunes : le prisme du partenariat comme catalyseur de la responsabilité. *Lien social et Politiques*, 46, 125-139.

Rollin, J. et Robitaille, M. (2003). Compte rendu du séminaire L'insertion socioprofessionnelle, une réponse à la pauvreté. *Cahiers de L'ARUC-ÉS,T-03*. Récupéré le 7 décembre 2013 de <http://www.aruc-es.uqam.ca/Portals/0/cahiers/T-03-2003.pdf>.

Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'État-providence*, Paris, Éditions du Seuil.

Rosanvallon, P. (2011). *La société des égaux*, Paris, Éditions du Seuil.

Secrétariat à la jeunesse du Québec (2016). Politique québécoise de la jeunesse 2030. Récupéré le 9 mai 2016 de <http://www.jeunes.gouv.qc.ca/index.asp>.

Secrétariat à la jeunesse du Québec (2009). Enrichir le Québec de sa relève. Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. Récupéré le 9 mai 2016 de <http://www.jeunes.gouv.qc.ca/documentation/publications/documents/strategieaction-jeunesse-2009-2014.pdf>.

Service-Canada, (2016). Liste des services et programmes d'emploi. Récupéré le 13 mai 2016 de <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/sujets/emploi/index.shtml>.

St-Germain, L. (2010). Insertion et maintien en emploi, un terrain propice aux inégalités. *Revue Vie économique*, 1(4). Récupéré le 17 mai 2015 de http://www.eve.coop/mw-contenu/revues/5/39/RVE_voll_no4_St-Germain_corrigezf.pdf

St-Germain, L. (2014). L'insertion et le maintien en emploi des personnes éloignées du marché du travail. L'expérience des emplois de solidarité à Trois-Rivières (Québec). Dans P.-J. Ulysse, F. Lesemann et F. J. Pires de Sousa (dir.), *Les travailleurs pauvres. Précarisation du marché du travail, érosion des protections sociales et initiatives citoyennes* (p.179- 200). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Syndicat Canadien de la fonction publique, (2015). *75 ans d'assurance-emploi*. Récupéré le 15 mai 2016 de <http://scfp.ca/75-ans-dassurance-emploi>.

Taylor, A.C. et Bond, G.R. (2014). Employment specialist competencies as predictors of employment outcomes. *Community Mental Health Journal*, New York, 50, 31-40. Récupéré le 8 septembre 2017 de <https://search-proquest-com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2443/socialservices/docview/1486320636/fulltextPDF/7C21F2300C2C49F3PQ/1?accountid=14719>

Ulysse, P.-J. et Lesemann, F. (2004). *Citoyenneté et Pauvreté. Politiques, pratiques et stratégies d'insertion en emploi et de lutte contre la pauvreté*. Presses de l'Université du Québec.

Ulysse, P.-J. (2014). Les dynamiques de précarisation du marché du travail, l'érosion des protections sociales et les conséquences sur les travailleurs pauvres. L'intérêt de la comparaison Québec-Brésil. Dans P.-J. Ulysse, F. Lesemann, F. J. Pires de Sousa (dir.), *Les travailleurs pauvres. Précarisation du marché du travail, érosion des protections sociales et initiatives citoyennes* (p.13-21). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Vultur, M. (2005). Aux marges de l'insertion sociale et professionnelle. Étude sur les jeunes « désengagés » .*Nouvelles pratiques sociales*, 17 (2), 95-108. Récupéré le 5 décembre 2013 de <https://www.erudit.org/revue/nps/2005/v17/n2/011228ar>.

Vultur, M. (2011). Pratiques d'entreprise, stratégies d'insertion professionnelle et nouvelles configurations. Dans M. Vultur et D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes*, (p.109-128). Coll. « Sociologie contemporaine ». Québec : Presses de l'Université Laval.

White, D., Dufresne, J., Brum Schäppi, P., LeThomas, E., Guay, L., Dufour, P. et Galarneau, M. (2008). *Étude de cas. La mise en œuvre de la Politique de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire dans le champ Emploi*. Montréal : Université de Montréal, Centre de recherche sur les politiques et le développement social (CPDS) - Équipe d'évaluation de la mise en œuvre de la Politique de soutien et de reconnaissance de l'action communautaire. Récupéré le 13 décembre 2011 de <http://www.cpbs.umontreal.ca/Evalprsac/index.html>.