



UNIL | Université de Lausanne

IDHEAP

Institut de hautes études
en administration publique

Master of Advanced Studies (MAS) en administration publique (MPA)

Mémoire

**Bénéficiaires d'aide sociale de longue durée :
freins et ressources pour retrouver un emploi**

Vincent Delorme

Octobre 2016

Composition du jury :

Giuliano Bonoli

Yves Emery

Jean-Louis Pieraggi

Résumé

Cette recherche traite de l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée, sous l'angle des ressources mobilisées par ces derniers pour réussir une insertion professionnelle durable. Elle a pour principal objectif d'identifier le type de facteurs et de ressources personnelles déterminants dans leur processus d'insertion professionnelle, et plus particulièrement ceux sur lesquels l'individu peut agir. Dans ce travail les notions d'*aide sociale* et d'*insertion professionnelle* sont présentées en tant que situations initiales ou intermédiaire (aide sociale) et finales (insertion professionnelle) du processus étudié.

Des résultats de recherches récentes montrent que la difficulté de réinsertion professionnelle est fortement corrélée à la durée d'octroi des prestations d'aide sociale, constat auquel nous parvenons également au travers de notre connaissance empirique. En effet, un allongement de la durée moyenne d'aide, un taux élevé de retour à l'aide sociale couplé à une progression globale du nombre de bénéficiaires, est constaté d'année en année. Cette situation peut entraîner avec le temps une perte de confiance et une dégradation de l'image de soi, une diminution de la motivation, et peut même dans certains cas, dégrader la santé des individus concernés. Ces phénomènes itératifs empêchent ainsi de nombreuses personnes de parvenir à renoncer aux prestations d'aide sociale, et contribuent par ailleurs à augmenter les coûts directs pour la collectivité.

Certains travaux montrent que les processus d'insertion professionnelle sont fort complexes, et que leur réussite dépend d'un nombre particulièrement important de facteurs (Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Brussig & al., 2009 ; Arni & al., 2014 ; Bonoli & al., 2014). Plusieurs auteurs, adoptent une approche interactionniste et démontrent que l'environnement de l'individu est un facteur essentiel dans le processus d'insertion professionnelle des personnes fortement éloignées de l'emploi (Gazier, 2001 ; Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Biarnès, 2011). Quelques publications mettent par contre l'accent sur l'importance des ressources personnelles du public fortement éloigné du marché de l'emploi dans un processus d'insertion professionnelle (Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Moss & Tilly, 2008 ; Emery & al., 2015). La revue de la littérature contribue à catégoriser les facteurs favorisant le processus de l'insertion professionnelle du public fortement éloigné de l'emploi. Cette première étape permet également de délimiter les facteurs sur lesquels l'individu a potentiellement la possibilité d'agir pour favoriser son insertion professionnelle. Une modélisation des principaux facteurs agissant sur l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale est réalisée dans le but d'y confronter ensuite les personnes appartenant à l'échantillon d'étude.

Des entretiens non directifs, puis semi-directifs ont été menés avec 20 anciens bénéficiaires de l'aide sociale à Genève. Ces personnes ont bénéficié des prestations de l'aide sociale sur une longue durée (8 ans en moyenne) et ont réussi ensuite à s'insérer professionnellement de manière durable (depuis 25 mois en moyenne). Une observation participante durant les entretiens a également permis de relever les compétences sociales, ou « soft skills », des personnes interrogées. L'analyse des récits a permis d'identifier huit principaux facteurs déterminant de façon prépondérante l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale. Ces facteurs s'avèrent interdépendants, évolutifs et particuliers à chaque individu. Cette analyse permet de discuter l'articulation entre les facteurs qui entravent l'insertion professionnelle et ceux qui la favorisent. Cette articulation s'avère d'ailleurs fortement influencée par les compétences sociales de l'individu.

Cette étude permet non seulement de constater que des facteurs peu répertoriés participent de manière importante à freiner l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée. Elle permet également d'édicter des perspectives de recherches futures et quelques pistes d'action ayant notamment trait au développement de synergies entre les régimes du chômage et de l'aide sociale, ainsi qu'à la valorisation du rôle des assistants sociaux et des conseillers en réinsertion professionnelle dans le processus d'intégration professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale.

Table des matières

Index des abréviations	4
Index des schémas et tableaux	5
Remerciements	6
Introduction	7
Chapitre 1 - Cadre contextuel	8
1.1 L'aide sociale	8
1.1.1 Définition de l'aide sociale	8
1.1.2 Types de prestations octroyées et conditions d'octroi	8
1.1.3 Apports de l'aide sociale	11
1.1.4 Limites et défis actuels de l'aide sociale	11
1.2 L'insertion professionnelle	17
1.2.1 Insertion et insertion professionnelle	17
1.2.2 Employabilité	18
Chapitre 2 - Cadre conceptuel : les facteurs agissant sur l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale	20
2.1 Facteurs externes favorisant ou entravant l'insertion professionnelle	21
2.2 Circonstances personnelles favorisant ou entravant l'insertion professionnelle	22
2.2.1 Les facteurs liés aux problématiques sociales	22
2.2.2 Les facteurs liés aux caractéristiques sociodémographiques	23
2.2.3 Les facteurs liés à la situation familiale	23
2.2.4 Les facteurs liés aux croyances individuelles et attitudes culturelles	24
2.2.5 Les facteurs liés à la valeur culturelle attribuée au travail	24
2.3 Facteurs individuels favorisant ou entravant l'insertion professionnelle	24
2.3.1 Compétences sociales ou « soft skills »	24
2.3.2 Motivation et attentes individuelles vis-à-vis de l'emploi	25
2.4 Synthèse des facteurs favorisant ou entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale	30
2.4.1 Récapitulatif des différents facteurs issus de la littérature	30
2.4.2 Modélisation en vue du recueil des données	32
Chapitre 3 - Problématique, questions de recherche et hypothèses	33

Chapitre 4 - Méthode de recherche	35
4.1 Echantillon d'étude	35
4.2 Méthode de recueil des données	36
4.2.1 Choix de la méthode	36
4.2.2 Procédure de prise de contact	37
4.2.3 Modalités de recueil des données	37
4.3 Démarche de traitement et d'analyse des données	39
Chapitre 5 - Présentation et discussion des résultats	41
5.1 Principaux facteurs intervenants dans le processus d'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale	41
5.2 Ressources personnelles favorables à l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale et auxquelles ils peuvent avoir recours	44
5.2.1 Les dimensions motivationnelles	44
5.2.2 Les compétences sociales	49
5.2.3 La participation à une mesure d'insertion	52
5.2.4 La mobilisation du réseau	53
5.2.5 Le degré d'intégration sociale et culturelle	55
5.3 Facteurs entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale mais susceptibles d'être surmontés	56
5.3.1 Les problématiques sociales	56
5.3.2 Les problèmes de santé	59
5.3.3 Les responsabilités familiales	60
5.4 Articulation entre les ressources individuelles et les facteurs entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale	61
5.5 Synthèse et discussion générale des résultats	62
Conclusion	65
Références bibliographiques	69

Index des abréviations

AFP :	Attestation fédérale de formation professionnelle
ARE :	Allocation de retour à l'emploi
ARTIAS :	Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale
AS :	Assistant social
BAS :	Bénéficiaire(s) de l'aide sociale
CBI :	Confédération de l'industrie britannique
CFC :	Certificat fédéral de capacité (diplôme de formation professionnelle)
CIP :	Capacité individuelle d'employabilité
CRP :	Conseiller en réinsertion professionnelle
CSIAS :	Conférence suisse des institutions d'action sociale
CV :	Curriculum vitae
EdS :	Emplois de solidarité
EMS :	Etablissements médico-sociaux
HG :	Hospice général, Institution genevoise d'action sociale
JAD :	Jeunes adultes entre 18 et 25 ans
LAS :	Loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin
LASI :	Loi cantonale genevoise sur l'aide sociale, abrogée en 2012
LIASI :	Loi cantonale genevoise sur l'insertion et l'aide sociale individuelle, du 22 mars 2007
LTU :	Long terme unemployment (chômage de longue durée)
OCDE :	Organisation de coopération et de développement (OECD en anglais)
OECD :	Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE en français)
OCE :	Office cantonal de l'emploi
OFS :	Office fédéral de la statistique
ORP :	Offices régionaux de placement
SECO :	Secrétariat d'Etat à l'économie
SIM :	Stages en immersion
SRP :	Service de réinsertion professionnelle, Hospice général
TRT :	Agence de placement éthique et professionnelle, Genève
UISP :	Unité d'insertion socio-professionnelle, Hospice général

Index des schémas et tableaux

Fig. 1	Evolution du nombre de bénéficiaires d'aide sociale en Suisse	12
Fig. 2	Evolution des durées d'octroi d'aide sociale	12
Fig. 3	Evolution de la proportion des dossiers d'aide sociale de longue durée	13
Fig. 4	Proportion des dossiers sortis suite à une reprise ou à une augmentation d'activité professionnelle, en fonction du nombre d'années passées à l'HG	14
Fig. 5	Nombre de dossiers sortis suite à une reprise ou à une augmentation d'activité professionnelle, en fonction du nombre d'année passées à l'HG	14
Fig. 6	Tableau de répartition des motifs de sortie de l'aide sociale	15
Fig. 7	Tableau des taux de retour à l'aide sociale	16
Fig. 8	Tableau de synthèse des facteurs favorisant l'insertion professionnelle des BAS	31
Fig. 9	Modélisation des facteurs et processus de l'insertion professionnelle des BAS	32
Fig. 10	Tableau de présentation de l'échantillon des personnes interrogées	36
Fig. 11	Tableau de présentation de la date, de la durée et du lieu des entretiens	38
Fig. 12	Tableau de présentation globale des données récoltées	43
Fig. 13	Tableau de synthèse des principaux facteurs favorisant ou freinant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale selon les données récoltées	44
Fig. 14	Tableau de présentation des données récoltées concernant les motivations	44
Fig. 15	Tableau de présentation des données récoltées concernant les compétences sociales	49
Fig. 16	Tableau de présentation des données récoltées concernant la participation à une mesure d'insertion	52
Fig. 17	Tableau de présentation des données récoltées concernant la mobilisation du réseau	54
Fig. 18	Tableau de présentation des données récoltées concernant le degré d'intégration sociale	55
Fig. 19	Tableau de présentation des données récoltées concernant les problématiques sociales	56
Fig. 20	Tableau de présentation des données récoltées concernant les problèmes de santé	59
Fig. 21	Tableau de présentation des données récoltées concernant les responsabilités familiales	60
Fig. 22	Schéma des interactions entre les facteurs entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale et les ressources leur permettant de les surmonter	61

Remerciements

Mes remerciements vont tout d'abord au Professeur Giuliano Bonoli pour son accompagnement durant les principales étapes de ce travail en tant que rapporteur, ainsi qu'au Professeur Yves Emery pour ses apports de qualité en tant que co-rapporteur. Leurs connaissances, leurs expertises, leurs conseils et leurs remarques ont contribué de manière centrale à la réalisation de cette étude.

Je remercie au même titre Monsieur Jean-Louis Pieraggi qui a su enrichir ma réflexion grâce à son point de vue d'expert externe bien nécessaire : ses remarques et conseils m'ont été d'une aide précieuse.

Mes sincères remerciements vont également à l'ensemble du corps enseignant de l'IDHEAP pour la qualité des enseignements, ainsi qu'aux membres du corps administratif pour leur disponibilité.

Ma reconnaissance se dirige ensuite vers la direction de l'Hospice général pour la confiance et pour le soutien m'ayant permis de suivre cette formation post-grade en cours d'emploi. De plus, sans les informations et les données internes fournies par plusieurs collègues de différents services de l'institution, ce travail n'aurait tout simplement pas pu être réalisé.

Au sein de l'Hospice général, je tiens à remercier tout particulièrement Michel Nicolet, Radeck Maturana, Christophe Huguenin, Sophie Rossillon, Sandro Cataldi, Sybille Eigenheer, Anaïs Stauffer et Laurence Leitenberg pour leur soutien, leur collaboration ou leurs conseils. Il en va de même pour Rolande Kuhn et l'ensemble des collaborateurs du Centre d'action sociale de Carouge, qui m'ont soutenu et ont fait preuve de patience et de professionnalisme durant ces dernières années.

Ma reconnaissance se dirige également envers les assistants sociaux qui se sont chargés de recontacter leurs anciens bénéficiaires avant que je puisse les rencontrer.

Tous les anciens bénéficiaires de l'aide sociale ayant accepté de participer à l'étude sont chaleureusement remerciés pour leurs riches et précieux témoignages, qui constituent l'essence de ce travail.

Des remerciements particuliers sont adressés à Coralie Delorme, pour son accompagnement et son soutien sans limite, son précieux travail de relecture et ses conseils de qualité.

Je remercie finalement l'ensemble de ma famille, particulièrement mes parents et mes enfants, ainsi que toutes les personnes qui ont d'une manière ou d'une autre contribué à la réalisation de ce travail.

Introduction

Le nombre des bénéficiaires de l'aide sociale (BAS) ne cesse d'augmenter chaque année en Suisse et en Europe, et ces derniers restent de plus en plus longtemps dépendants du dispositif de l'aide sociale. Il nous semble dès lors important de mieux comprendre ce phénomène pour contribuer à mieux le maîtriser. La mise en œuvre de la mission d'insertion professionnelle des BAS par les institutions d'action sociale requiert d'ailleurs également une connaissance fine du processus permettant à l'individu d'opérer la transition d'une situation d'aide sociale de longue durée à une situation d'insertion professionnelle.

En tenant compte de ce contexte et des enjeux liés à l'insertion professionnelle des BAS, les questions suivantes se posent : comment expliquer que des personnes qui, d'un point de vue statistique, sont considérées comme dans une quasi impossibilité de s'insérer professionnellement de par leur éloignement de l'emploi, arrivent tout de même à quitter l'aide sociale en retrouvant un emploi après cinq, dix, voire même plus de quinze ans passés à bénéficier de telles prestations d'assistance ?

Quelles sont les ressources personnelles mobilisées par ces femmes et ces hommes pour réussir à s'insérer professionnellement durablement après autant de temps passé à l'aide sociale ? De quelle manière sont-ils finalement amenés à les mobiliser ?

Nous supposons que les réponses à ces questions sont susceptibles de contribuer à mettre en évidence des pistes d'actions concrètes et utiles pour l'accompagnement des BAS dans leur processus d'insertion professionnelle par les assistants sociaux¹ (AS) et les conseillers en réinsertion professionnelle (CRP).

Le premier chapitre du travail est consacré à la présentation d'éléments contextuels nous permettant de situer l'aide sociale, l'insertion professionnelle et l'employabilité dans un contexte régional, national et international. Le deuxième chapitre présente le cadre conceptuel de la recherche entreprise. Nous y développons les facteurs agissant sur l'insertion professionnelle du public fortement éloigné de l'emploi, à partir d'une revue de la littérature. Nous les organiserons en fonction de l'influence potentielle que l'individu peut avoir sur chacun d'entre eux avant de les synthétiser et les modéliser en vue du recueil de données. Le troisième chapitre expose notre problématique et nos questions de recherche, ce qui nous permet de développer, dans un quatrième chapitre, la démarche méthodologique adoptée pour cette recherche. Nous présentons et discutons nos résultats dans un cinquième chapitre. Pour conclure, nous proposons un retour réflexif sur l'ensemble du travail et mettons en évidence ses apports, ses limites ainsi que les pistes d'action et les perspectives de recherches futures sur lesquelles il débouche.

¹ La forme masculine est privilégiée dans l'ensemble de cette étude par soucis de simplification

Chapitre 1 - Cadre contextuel

Cette recherche s'inscrit dans le domaine des sciences humaines et sociales et plus particulièrement dans celui des politiques publiques, des politiques sociales et institutionnelles. Dans cette partie, nous mettons dans un premier temps en évidence les principales notions nous ayant permis d'établir le contexte de notre problématique et nos questions de recherche. Nous présentons donc ici la notion d'*aide sociale* ainsi que celle d'*insertion professionnelle*, considérées ici comme les situations initiales ou intermédiaires (aide sociale) et finales (insertion professionnelle) du processus étudié dans cette recherche, fortement articulées au contexte local.

Ce cadre contextuel, et le cadre conceptuel qui suit, sont construits sur la base de travaux émanant d'études européennes ou canadiennes ainsi que sur des travaux réalisés en Suisse et dans le canton de Genève. Les données statistiques produites dans ces travaux sont donc situées contextuellement et à mettre en relation directe avec les politiques publiques de ces différentes régions. Elles ne sont en effet pas généralisables en tant que telles. Notre recherche ayant été menée dans le canton de Genève, celles-ci nous permettent néanmoins d'analyser et de discuter nos résultats en prenant appui sur des constats déjà établis par des travaux réalisés précédemment.

1.1 L'aide sociale

1.1.1 Définition de l'aide sociale

- « *L'aide sociale vient en aide aux personnes qui ont des difficultés sociales ou sont dépourvues des moyens nécessaires pour satisfaire leurs besoins vitaux et personnels indispensables. Cette aide peut se limiter à un soutien social ou comporter également une aide financière.* »²
- « *L'aide sociale garantit l'existence aux personnes dans le besoin, favorise leur indépendance économique et personnelle et assure leur intégration sociale et professionnelle.* »³
- « *On entend par aide sociale (au sens étroit) non seulement une aide matérielle mais aussi un ensemble de services, de prestations de conseil, d'informations et, de plus en plus, de mesures d'intégration.* »⁴

Nous constatons donc à travers ces trois définitions le caractère pluridimensionnel de l'aide sociale. Outre l'indépendance économique et personnelle accordée aux personnes dans le besoin, nous soulignons ici le fait que la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) préconise, au travers de la deuxième définition, la garantie d'une intégration professionnelle, sociale et culturelle de la part des institutions fournissant une aide sociale à leurs bénéficiaires. L'aide sociale ne se limite donc pas uniquement à assurer un minimum vital⁵. Sa mission d'intégration professionnelle n'a été intégrée quant à elle que depuis quelques années en Suisse (Bonoli, 2008).

1.1.2 Types de prestations octroyées et conditions d'octroi

Les prestations fournies peuvent se limiter à un soutien social ou comporter également une aide financière individuelle. Lorsque ces prestations sont de l'ordre du soutien social, elles se caractérisent par des activités de prévention, d'information, d'orientation et de conseil proposées par les travailleurs sociaux dans le but de permettre aux BAS de retrouver leur autonomie. Les assistants sociaux évaluent les besoins des demandeurs et les accompagnent de manière individuelle.

² ARTIAS, Guide social romand, www.guidesocial.ch/fr/fiche/46/, mise à jour du 17 avril 2014

³ Définition de l'aide sociale par la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS, 2005)

⁴ OECD, Social Policy Division, Directorate of Employment (2003), *Labour and Social Affairs Country chapter - Benefits and Wages* (www.oecd.org/els/social/workincentives), Suisse

⁵ Définition du minimum vital selon l'ARTIAS : existence physique de base (alimentation, habillement, logement, soins médicaux de base) conforme à la dignité humaine. Cf. www.guidesocial.ch/fr/fiche/46/

Lorsqu'elles sont de l'ordre du soutien financier, ces prestations se caractérisent par l'octroi d'un montant déterminé en fonction d'un *minimum vital*, lui-même calculé sur la base de barèmes établis par un cadre législatif et réglementaire. Il peut être accordé en complément lorsque les revenus du ménage sont insuffisants selon ces barèmes.

Le montant correspondant au minimum vital est supposé couvrir l'ensemble des frais liés à une existence physique dite conforme à la dignité humaine⁶, et permet donc notamment, le paiement du loyer, des frais d'alimentation, des frais d'habillement, de la prime d'assurance-maladie, des frais médicaux non couverts par cette dernière, ainsi que d'éventuels frais dentaires, frais administratifs, frais supplémentaires liés aux enfants, frais supplémentaires liés aux déménagement, frais de déplacements (abonnements de transports publics), frais de téléphonie, etc. Le soutien financier aux BAS peut par ailleurs également prendre la forme d'une prise en charge des frais de placement dans des établissements d'accueil et/ou thérapeutiques⁷.

- **Organisation de l'octroi des prestations d'aide sociale**

Des prestations particulières, complémentaires à l'aide sociale de l'Etat ou ciblées sur une problématique spécifique peuvent être proposées par des structures associatives d'aide sociale. Néanmoins l'aide sociale est de manière générale octroyée par les services d'Etat. Dans un état social et de droit comme le nôtre conférant une protection sociale aux personnes dont les besoins sont déclarés et reconnus par les services ad-hoc, les services étatiques d'aide sociale agissent toujours en qualité d'instance de dernier recours. L'aide sociale n'est en effet octroyée de manière subsidiaire qu'à partir du moment où tous les avoirs personnels et/ou familiaux de l'individu ont été utilisés, et que les droits aux prestations des assurances sociales (par ex. chômage) aient été épuisés.

En Suisse, l'aide sociale est reconnue comme un droit individuel au niveau législatif suprême. La Constitution fédérale prévoit en effet le droit d'obtenir de l'aide pour toute personne se trouvant dans une situation de détresse et n'étant pas en mesure de subvenir à son entretien. Les personnes se trouvant dans cette situation ont le droit d'être aidées et assistées et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.⁸

L'aide sociale relève toutefois de la compétence des cantons, et ce en vertu de l'article 115 de la Constitution fédérale. Il n'existe dès lors aucune loi fédérale spécifique à l'aide sociale mais cet article constitutionnel stipule cependant que la Confédération règle les compétences. Les compétences entre les cantons sont définies dans la loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin (LAS⁹).

L'aide sociale est concernée indirectement par d'autres dispositions de droit fédéral. C'est le cas du devoir d'assistance des époux et des parents ainsi que l'obligation de soutien en vertu du droit de la famille. Celles-ci figurent dans le Code civil.

En vertu de la délégation de compétence accordée aux cantons par la Confédération, l'aide sociale est régie par les différentes lois cantonales d'aide sociale. Les cantons s'inspirent dans leur législation des recommandations de la CSIAS¹⁰ qui les élabore dans le but de promouvoir une certaine égalité de traitement en Suisse en matière d'aide sociale. Plusieurs tentatives d'introduire une loi-cadre pour l'octroi des prestations d'aide sociale en Suisse ont échouées. Les cantons détiennent donc une grande autonomie en ce qui concerne l'organisation de l'octroi des prestations de l'aide sociale.

⁶ Tiré du guide social romand édité par l'ARTIAS, Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale, www.guidesocial.ch/fr/fiche/46/

⁷ Cf. www.hospicegeneral.ch/prestations/aide-sociale-et-financiere/prestations/modalites-pratiques.html

⁸ Article 12 de la Constitution fédérale de la Confédération suisse, du 18 avril 1999

⁹ Cf. www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19770138/index.html

¹⁰ Cf. www.csias.ch/

L'octroi de l'aide sociale relève de la prérogative des communes dans la grande majorité des cantons. Dans cinq cantons, l'octroi de l'aide sociale est une prérogative cantonale, tandis que cinq autres cantons présentent un système mixte. A Genève, le canton délègue l'octroi des prestations d'aide sociale à un établissement public autonome, l'Hospice général¹¹, celui-ci étant chargé de mettre en œuvre la politique sociale du canton.

- **Personnes susceptibles de recevoir ce type de prestations**

L'aide sociale vient en aide aux personnes qui ont des difficultés sociales ou sont dépourvues des moyens nécessaires pour satisfaire leurs besoins vitaux et personnels indispensables. Si l'octroi par les institutions d'aide sociale d'un minimum vital a par le passé le plus souvent concerné des personnes fortement marginalisées ou rencontrant des difficultés ponctuelles, il ne s'agit plus aujourd'hui de garantir l'octroi de ces prestations à cette catégorie unique de la population. Dès la période de crise économique et sociale des années 1990, un nombre important de chômeurs en fin de droit ont par exemple été contraints de solliciter l'aide sociale en dernier recours pour subvenir à leurs besoins fondamentaux (Bonoli & Champion, 2013). A ceux-ci se sont progressivement ajoutés d'autres catégories de la population, contribuant ainsi à diversifier les profils des bénéficiaires ainsi que le type de prestations perçues. Parmi eux, nous retrouvons les catégories suivantes :

- les Suisses de retour de l'étranger (qui ne peuvent prétendre qu'à un nombre d'indemnités journalières du chômage très limité) ;
- les individus ayant eu une activité professionnelle indépendante ;
- les individus n'ayant pas cotisé à l'assurance chômage durant douze mois lors des deux dernières années qui précèdent l'inscription au chômage (délai-cadre de cotisation) ;
- les parents (femme ou homme) s'étant consacrés à la garde de leur(s) enfant(s)

Précisons ici que l'appartenance à l'une de ces catégories n'est souvent pas exclusive. Celle-ci peut d'ailleurs également être couplée à d'autres catégories ou groupes de population considérés à risque par les institutions d'aide sociale en raison des problématiques sous-jacentes à ces autres appartenances. Des études statistiques suisses¹² ont ainsi permis d'identifier parmi la population, quatre groupes à risque : le groupe d'âge, la nationalité, la formation et la structure du ménage.

Nous présentons brièvement ci-dessous chacun de ces quatre groupes afin de montrer en quoi ces caractéristiques peuvent être considérées en termes de risques par les institutions d'aide sociales.

Le groupe d'âge du BAS : les données statistiques montrent qu'en Suisse, le nombre de BAS appartenant à la tranche d'âge des 46-55 ans et à celle des 56-64 ans est en hausse constante, et ce depuis l'année 2005. D'après l'OFS¹³, « l'indice de ces deux groupes à risque montre une augmentation entre 2005 et 2013 de 39% pour les 46-55 ans et de 62% pour les 56-64 ans ». Cette évolution dans les chiffres, associée à la caractéristique de l'âge pourrait dès lors être correspondre à l'hypothèse d'une difficulté supplémentaire pour ces personnes à trouver du travail suite à un licenciement, un retour de l'étranger, une cessation d'activité indépendante ou encore au non-paiement de cotisations à l'assurance chômage.

La nationalité du BAS : ces mêmes études montrent que plus l'origine des BAS est éloignée géographiquement et/ou culturellement de la Suisse, plus leur taux est élevé dans les statistiques de l'aide sociale. Là également l'hypothèse d'une corrélation directe entre les difficultés d'insertion professionnelle et les difficultés d'intégration sociale est suggérée.

¹¹ Institution genevoise paraétatique d'action sociale, www.hospicegeneral.ch

¹² OFS (2015)

¹³ OFS (2015), p. 5

La formation du BAS : les personnes ne bénéficiant d'aucune formation professionnelle reconnue représentent, selon les données statistiques, plus de la moitié des personnes à l'aide sociale. Les auteurs font correspondre ce constat à l'hypothèse d'une possibilité réduite de trouver du travail en raison de l'absence d'un diplôme professionnel. Ils considèrent également à travers ce constat, une occasion saisie par les BAS sans formation professionnelle reconnue, d'accroître leurs revenus insuffisants avec les prestations de l'aide sociale et de subvenir ainsi à leurs besoins quotidiens (catégorie des *working poor*).

La structure du ménage du BAS : les ménages constitués d'une seule personne constitue plus de la moitié des dossiers de l'aide sociale. De plus, une augmentation significative de 29% des dossiers de ménages constitués d'une seule personne est observée depuis 2009. Les hypothèses d'une pression relativement moins forte à trouver du travail ou alors d'un risque plus accru pour les personnes seules de se désaffilier, pourraient être mise en relation avec ces chiffres.

1.1.3 Apports de l'aide sociale

Les mesures d'aide sociale contribuent nous l'avons vu précédemment à garantir une indépendance économique et individuelle aux personnes provisoirement empêchées de subvenir à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leur famille proche, ne bénéficiant plus d'un salaire, d'un revenu issu d'une fortune propre ou d'indemnités (assurance chômage, assurance perte de gain, assurance invalidité, etc.).

Ce système d'aide limite certainement l'apparition, ou du moins le renforcement, de nombreuses problématiques sociales. Il permet également la mise en œuvre d'une politique d'état providence et renforce la cohésion sociale.

1.1.4 Limites et défis actuels de l'aide sociale

Les études statistiques réalisées par l'OFS¹⁴ montrent une augmentation régulière du nombre de personnes assistées ainsi qu'une augmentation de la durée de l'aide sociale fournie. Est-ce à dire que ce système favorise inévitablement la dépendance prolongée à ces mesures d'assistantat ?

Les coûts engendrés par cette augmentation ne peuvent par ailleurs guère être ignorés lorsqu'il est clairement établi que 3,2% de la population suisse bénéficie actuellement de prestations d'aide sociale. Dans certains cantons cette proportion dépasse d'ailleurs 5% (Genève par exemple avec 5,4% de la population), voir même 7% (7,1% de la population du canton de Neuchâtel bénéficie des prestations de l'aide sociale)¹⁵.

A la lecture de ces données chiffrées nous nous proposons de questionner ci-après ce phénomène d'augmentation générale, en le mettant en relation avec les études portant précisément sur l'évolution de la durée moyenne de l'aide sociale, celles qui abordent l'éloignement du marché de l'emploi et finalement avec celles qui s'intéressent aux motifs et aux taux de sortie de l'aide sociale¹⁶. Cet état des lieux chiffrés, nous permet ensuite de mentionner les mesures prises par plusieurs institutions publiques et associatives pour limiter ces phénomènes.

- ***Evolution du nombre des bénéficiaires de l'aide sociale***

Le nombre de bénéficiaires de prestations d'aide sociale augmente de manière significative et régulière ces dernières années (cf. *Fig. 1*).

¹⁴ Données OFS de 2014, T 13.05.01.01.01

¹⁵ Cf. www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html

¹⁶ Etant donné que les principales données de notre étude sont recueillies dans le contexte du canton de Genève, les données quantitatives suivantes proviendront de ce canton.

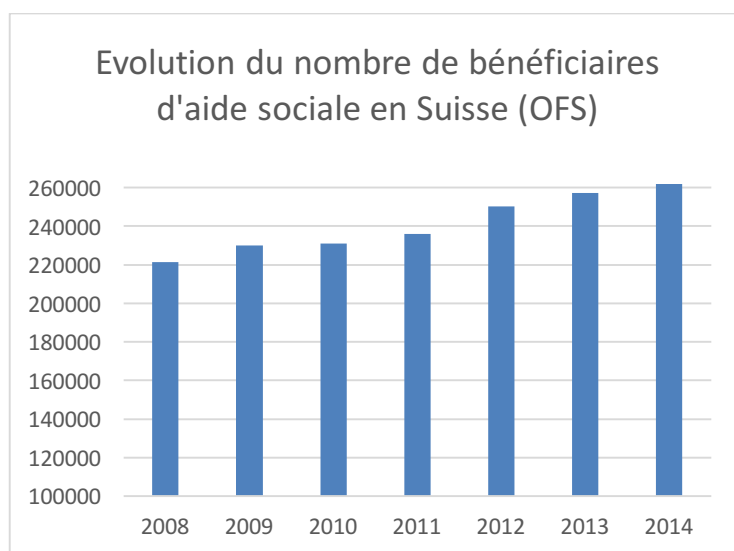


Fig. 1 ¹⁷

La CSIAS confirme cette évolution au niveau suisse en constatant que : « ces deux dernières décennies, la mission d'intégration de l'aide sociale a changé. L'évolution structurelle du marché du travail et les changements des modes de vie ont engendré une augmentation exponentielle du nombre de personnes recourant à l'aide sociale. De plus en plus de personnes touchées par la pauvreté doivent faire appel à ces prestations, pour des périodes de plus en plus longues » (CSIAS, 2009).

Cette augmentation se retrouve d'ailleurs également dans l'ensemble des pays européens.

- **Evolution de la durée moyenne d'aide sociale**

La durée moyenne d'aide sociale augmente également régulièrement ces dernières années. Les données récoltées auprès de l'Office fédéral de la statistique (OFS) le démontre : entre 2005 et 2014, la proportion des bénéficiaires d'aide sociale de longue durée (depuis six ans ou plus) a plus que doublé, en passant de 8% à 16,4%. Le graphique figurant ci-dessous présente l'évolution des durées d'octroi de l'aide sociale de manière globale (cf. Fig. 2) :

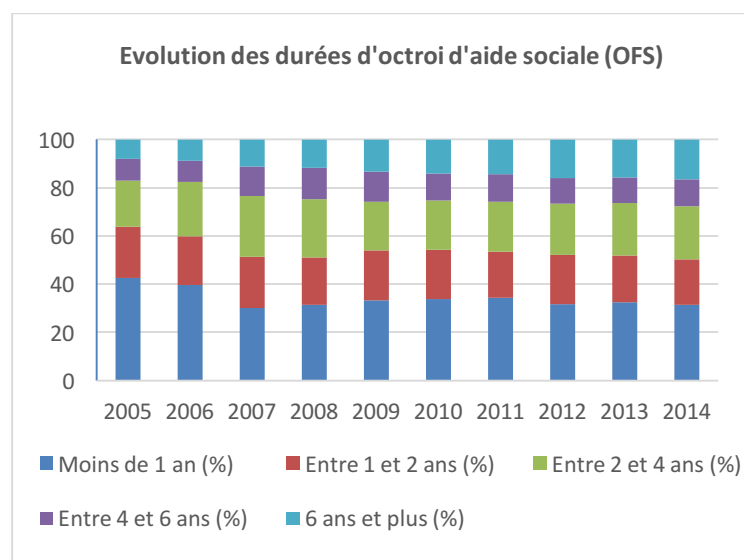
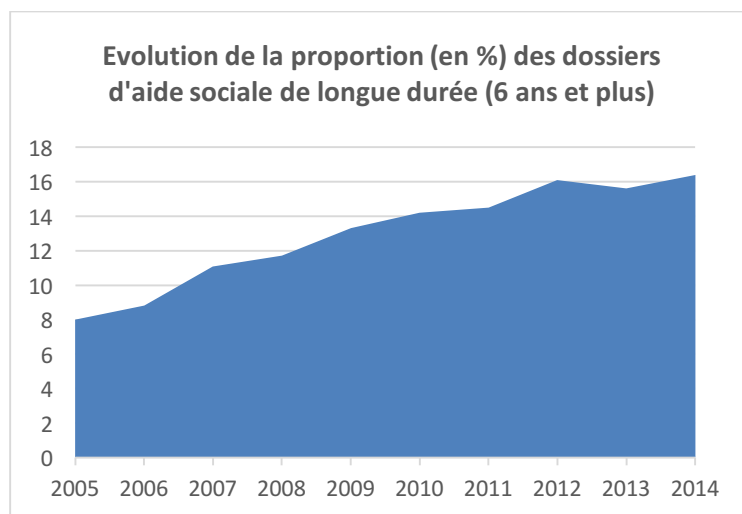


Fig. 2 ¹⁸

¹⁷ Tiré des données statistiques OFS, Bénéficiaires de l'aide sociale, T 13.05.01.01.01, figurant sous : www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html#parsys_11009

¹⁸ Tiré des données OFS, Durée d'octroi des dossiers actifs d'aide sociale, Je-f-13.05.01.01.50, figurant sous : www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html#parsys_11009

La figure suivante, basée sur les mêmes données, illustre l'augmentation spécifique de la proportion des dossiers de BAS de longue durée, qui bénéficient des prestations de l'aide sociale depuis six ans ou plus (cf. *Fig. 3*).



*Fig. 3*¹⁹

- ***Eloignement du marché de l'emploi et durée de l'aide sociale***

Selon les données statistiques fournies par l'Hospice général, la durée moyenne de l'aide sociale à Genève est de 21 mois, soit un peu moins de deux ans²⁰.

Bien que nous souhaitons nous pencher spécifiquement sur les personnes réussissant à s'insérer professionnellement après avoir bénéficié de prestations d'aide sociale durant une longue période, étant donc très éloignées du marché de l'emploi, les études statistiques mettent en évidence que plus le temps passe, moins les BAS ont des chances de réussir à se réinsérer professionnellement et de sortir ainsi du dispositif. Ces données démontrent par ailleurs que le temps passé à l'aide sociale reste un élément prépondérant pour les processus d'insertion professionnelle.

Plus de la moitié des BAS retrouvent une activité lucrative dans le courant de la première année suivant leur demande d'assistance, confirmant ainsi le lien de contingence établi entre la durée de l'aide sociale et la probabilité de s'insérer plus ou moins rapidement professionnellement. Plus des trois quarts des dossiers sortis grâce à une activité lucrative le sont durant les deux premières années de suivi. Dès deux ans de suivi, il y en a beaucoup moins et il n'y en a que 1% qui sortent de l'aide sociale en accédant à un emploi rémunéré après plus de dix ans.

Les deux graphiques suivants présentent la proportion des dossiers d'aide sociales sortis suite à une reprise ou une augmentation d'activité professionnelle, en fonction du nombre d'années passées dans ce dispositif (cf. *Fig. 4* et *5*).

¹⁹ *ibid.*

²⁰ Données statistiques 2015 fournies par le service d'analyse de l'Hospice général

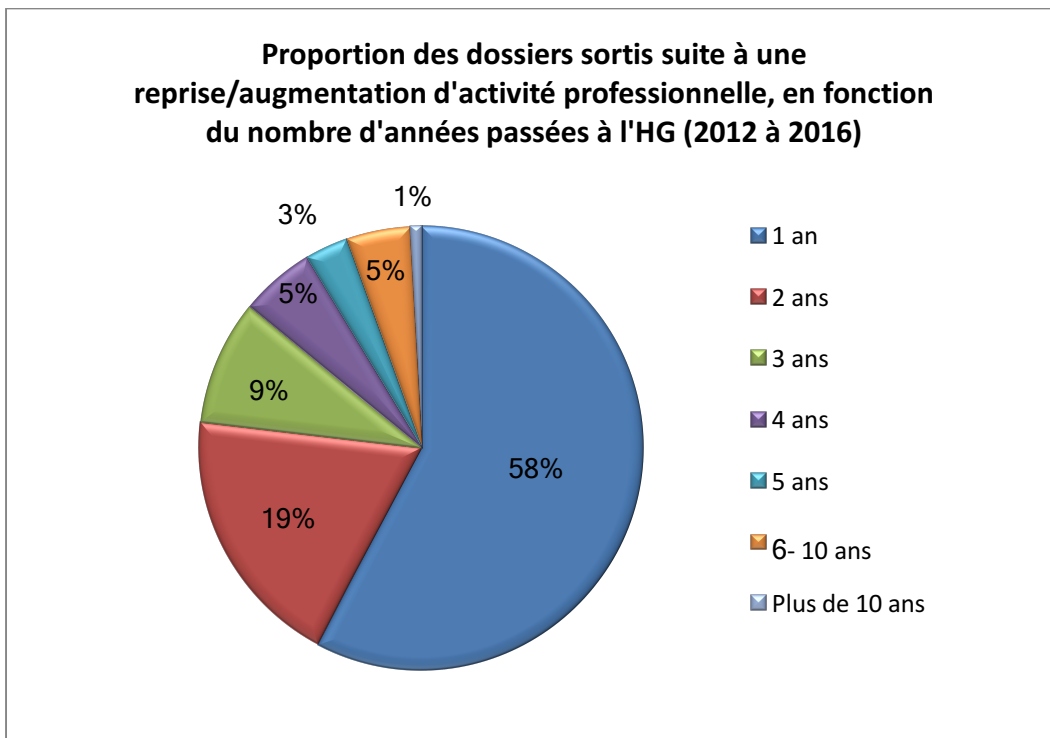


Fig. 4

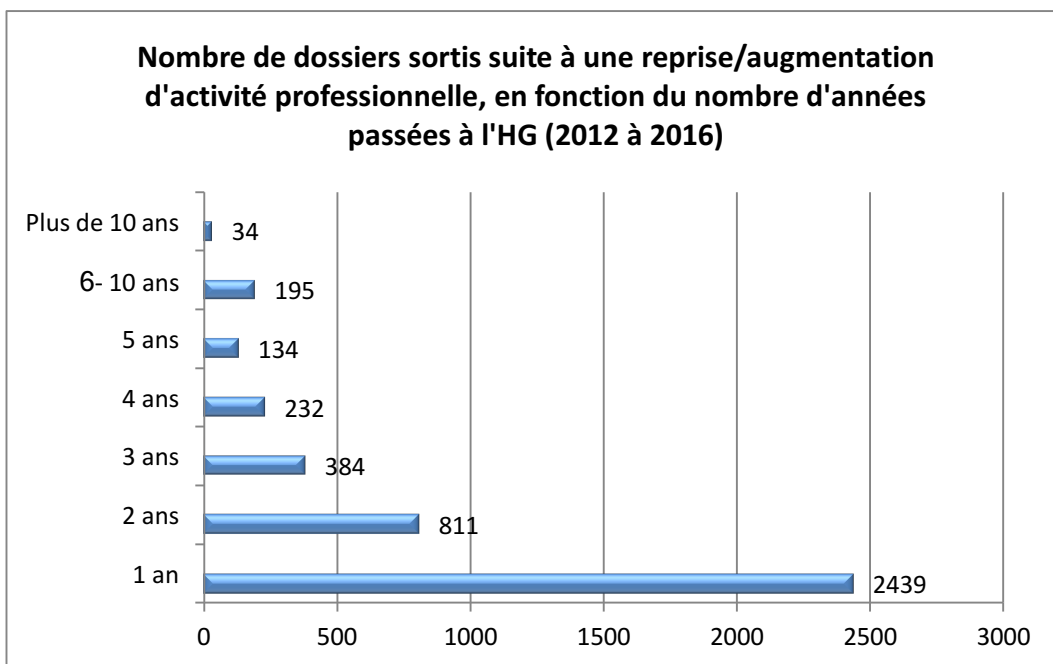


Fig. 5

Les professionnels qui accompagnent les bénéficiaires de l'aide sociale vers une insertion professionnelle associent la notion d'éloignement du marché du travail avec des habitudes développées en situation d'assistance, d'une rupture du rythme de vie adapté au travail ou encore du manque de confiance en soi du BAS. Par ailleurs, ils relèvent que les enjeux de compréhension de la réalité concrète du marché de l'emploi actuel et la mise en place d'un projet professionnel réaliste et réalisable à court terme permettant de sortir du dispositif de l'aide sociale de manière définitive, contribuent également à cet éloignement du marché du travail.

L'éloignement du marché du travail et le nombre réduit d'activité suscitent souvent chez les BAS des envies et des projets idéalisés reposant sur d'anciennes expériences ou des domaines dans lesquels ils ne souhaitent plus travailler. Certaines formations ou stages professionnels effectués peuvent même renforcer ce type d'envies et participer ainsi à créer un certain décalage entre l'individu et un marché de l'emploi particulièrement exigeant et fortement concurrentiel. Ceci d'autant plus si la dernière

activité professionnelle de la personne date de plusieurs années et que son projet professionnel s'avère peu réaliste et réalisable.

- **Taux et motifs de sortie de l'aide sociale**

A Genève, 3'460 sorties du dispositif de l'aide sociale ont eu lieu dans le courant de l'année 2015 sur un total de 15'711 dossiers financiers suivis, soit 22 % de sortie du dispositif de l'aide sociale²¹.

La répartition des différents motifs de sortie de l'Hospice général en 2015 est présentée dans le tableau suivant (cf. Fig. 6) :

Motifs de sortie du régime de l'aide sociale	Répartition des motifs de sortie pour l'ensemble des services de l'Hospice général en 2015
1. Augmentation ou acquisition de revenu	34 %
2. Autre ressources : chômage, AI, SPC, etc (assurances et autres prestations sociale)	28 %
3. Motif non communiqué par l'utilisateur ou renonciation	19 %
4. Dossier en attente de clôture	7 %
5. Changement de situation familiale ou résidence	7 %
6. Arrêt d'aide - mutation - sanction	5 %
<i>Total</i>	<i>100%</i>

Fig. 6

Ces données nous permettent de constater que 34% des personnes qui sortent du dispositif de l'aide sociale le font grâce à une *augmentation ou à une acquisition de revenu*, c'est à dire par le biais d'une activité professionnelle rémunérée. Celles-ci représentent les motifs prépondérants de sortie de l'aide sociale. Ils sont suivis de près du motif d'allocations de ressources par d'autres types de services sociaux ou d'assurances (28 %) et de celui des renoncements spontanés de la part de l'individu sans motif communiqué (19%).

Ces chiffres confirment, comme nous l'avons vu au point 1.1.2 (p. 8-11), que l'aide sociale concerne également la catégorie des « *working poor* », catégorie d'individus en emploi, et donc déjà insérés professionnellement, mais dont le montant des revenus ne suffit pas à subvenir à leurs besoins (et le cas échéant de leur famille). Par une augmentation du taux d'activité, une augmentation salariale ou suite à l'ajout d'une activité professionnelle complémentaire à l'activité professionnelle principale, les revenus des individus concernés augmentent et parviennent ainsi à dépasser les barèmes de l'aide sociale. Nous parlons alors d'*augmentation de revenu* et dès lors le droit aux prestations financières d'aide sociale prend fin.

Lorsqu'un individu ne dispose initialement d'aucun revenu provenant d'une activité professionnelle et qu'il vient à en acquérir par l'intermédiaire de l'accès à un emploi, nous parlons alors d'une *acquisition de revenus*, qui lui permet de subvenir à ses besoins financiers. Dans ce cas également, le droit aux prestations financières de l'aide sociale cesse.

Le taux de retour en emploi permet d'illustrer la notion d'autonomie financière par l'acquisition d'un revenu lié au travail. Calculé sur l'ensemble des bénéficiaires de l'Hospice général en chiffre absolu, le

²¹ Données fournies par les services d'analyse et statistiques de l'Hospice général

taux annuel de retour à l'emploi a peu évolué durant ces dernières années à Genève. Il oscille entre 6 et 8% entre 2009 et 2015²².

- **Taux de retour à l'aide sociale**

Force est de constater toutefois que ces sorties de l'aide sociale correspondent à des insertions professionnelles souvent non pérennes. En effet, un nombre non négligeable de personnes sortant du dispositif de l'aide sociale y retournent après plusieurs mois ou plusieurs années. Selon les données statistiques fournies par le service d'analyse de l'Hospice général (cf. *Fig. 7*), 13,6% des dossiers d'aide sociale ouverts en 2015 concernaient des personnes qui bénéficiaient déjà de ce type de prestations un an auparavant. Ce taux de retour à l'aide sociale s'élève à 29.1% après 5 ans.

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de retour après 1 an - calcul « rétrospectif »	17.9%	12.6%	13.5%	14.1%	13.6%
Taux de retour après 5 ans - calcul « rétrospectifs »	--	--	27.6%	29.7%	29.1%

Fig. 7

Des études sont actuellement en cours au sein de l'Hospice général pour permettre de définir les motifs de ces retours à l'aide sociale. Une des hypothèses serait qu'une partie importante des bénéficiaires de l'aide sociale n'accède qu'à des emplois relativement peu valorisés et précaires expliquant qu'ils le perdent ou le quittent à un moment donné.

- **Mesures développées pour contenir ces phénomènes**

Face à cette augmentation croissante de la durée de l'aide sociale fournie et du nombre de BAS assistés, certains pays européens ont entamé de profondes réformes du système de l'aide sociale et du chômage afin de contenir ces phénomènes. L'exemple allemand est à ce titre particulièrement intéressant car, bien que relativement décrié au sein de la population, il a donné des résultats probants en terme de régulation du nombre de personnes à l'aide sociale en favorisant leur insertion professionnelle. Nommée « Hartz IV », cette réforme a créé un système de prise en charge unique orienté vers l'emploi, tant pour les chômeurs que pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

De manière plus locale, plusieurs structures spécialisées dans l'insertion professionnelle des BAS ont été créées ces dernières années. A Genève, dans le courant de l'année 2010 l'agence de placement TRT²³, ainsi qu'en 2012 le Service de réinsertion professionnelle (SRP) de l'Hospice général, ont vu le jour et ce dans le même temps que la mise en application d'une loi intégrant officiellement la mission d'insertion au dispositif de l'aide sociale²⁴.

Ces dernières années, l'Hospice général a également développé de nombreux projets d'insertion qui permettent aux BAS d'entrer dans un processus de retour à l'autonomie, en complément aux accompagnements ciblés du SRP. Une unité d'insertion socio-professionnelle (UISP) a d'ailleurs récemment été créée pour gérer ces projets et les développer. Cette nouvelle unité a d'ailleurs la particularité depuis le début de l'année 2016 d'être transversale aux fonctions de l'action sociale et de l'aide aux migrants, dans un objectif de mutualiser les mesures d'insertion et de favoriser des programmes d'insertion indépendamment du public (bénéficiaires de l'aide sociale et/ou migrants).

²² Données tirées de Kaufmann, A., Zellweger E. (2016) Dispositif d'insertion professionnelle de la LIASI, Evaluation des effets de la loi, Rapport final du 22 avril 2016, Evaluanda, Genève, page 42

²³ TRT, agence de placement éthique et professionnelle, Genève, www.agence-trt.ch

²⁴ Modification de la loi cantonale genevoise sur l'aide sociale individuelle (LASI) en loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI), début 2012

Dans le cadre des projets d'insertion professionnelle de l'Hospice général, une mesure appelée *Voie 2* permet aux jeunes adultes bénéficiaires de l'aide sociale d'obtenir une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Cette institution paraétatique propose également des coachings individualisés en complément de l'accompagnement de l'assistant social ou du conseiller en réinsertion professionnelle. Plusieurs stages en immersion dans une entreprise pouvant déboucher sur un emploi sont également proposés, notamment dans les domaines de la sécurité, de la santé et du nettoyage. En fonction des situations et pour optimiser les chances de retour à l'emploi, ces stages en immersion (SIM) peuvent être complétés par une formation certifiante de courte durée pour des bénéficiaires de l'aide sociale peu qualifiés.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI) en 2012, les BAS proches de l'emploi ont également la possibilité d'avoir accès à des mesures telles que les allocations de retour à l'emploi (ARE), les emplois de solidarité (EdS) ou encore celles qui figurent au catalogue de l'office cantonal de l'emploi (OCE). Une évaluation des effets de cette nouvelle loi a d'ailleurs été effectuée récemment (Kaufmann & Zellweger, 2016). Bien que certains aménagements ont été recommandés, les dispositifs mis en place par l'institution d'action sociale genevoise sont globalement confirmés (SRP, mesures d'insertion, etc.), leurs effets étant jugés globalement positifs.

Ce type de mesures permettent d'envisager de favoriser les sorties du dispositif de l'aide sociale, mais plusieurs actions ont bien entendu également été mises en place pour tenter de contenir les entrées. Des stages obligatoires de plusieurs semaines permettant de mesurer la distance en emploi sont par exemple proposés à Genève, des enquêtes systématiques sont effectuées pour toute nouvelle demande d'aide sociale, les barèmes d'entrée à l'aide sociale sont réduits ou tout au moins contenus, etc.

1.2 L'insertion professionnelle

1.2.1 Insertion et insertion professionnelle

Le concept d'*insertion* s'avère à première vue proche de celui d'*intégration* et s'oppose à celui d'*exclusion*. Mais il n'en demeure pas moins ambigu. En effet, il permet de désigner deux types d'insertion : l'*insertion sociale* et l'*insertion professionnelle*. L'étude des pratiques actuelles des professionnels de l'insertion montre que l'*insertion sociale* est généralement un préalable à l'*insertion économique* (Castra, 2013).

Les professionnels de l'aide sociale et les spécialistes de leur insertion professionnelle spécifient qu'en plus d'une *insertion sociale*, certaines problématiques sociales doivent impérativement être réglées, ou en tous cas maîtrisées, avant d'envisager un éventuel contact avec des entreprises en vue d'une insertion professionnelle. Il s'agit notamment de bénéficier des conditions suivantes :

- a. Bénéficiaire d'un logement fixe
- b. Bénéficiaire d'un moyen stable de garde de ses enfants en âge pré-scolaire, ou hors temps scolaire pour les enfants d'âge scolaire
- c. Disponibilité horaire et physique complète pour la recherche d'emploi (ne pas être engagé dans une quelconque activité entravant la possibilité de se rendre disponible pour la recherche d'emploi et d'éventuels entretiens d'embauche)
- d. Plan de désendettement mis en place le cas échéant

A l'origine, l'*insertion* a été définie par rapport à l'accès au travail et à l'emploi, mais le plein emploi est considéré par les spécialistes comme un phénomène désormais rare et en tous cas inaccessible à toute une partie de la population précaire. Jellab (1996) propose ainsi de ramener l'*insertion* de manière plus globale à la « reconnaissance sociale des individus ».

Nous privilégions dans notre étude la notion d'*insertion professionnelle*, correspondant à l'acquisition d'un emploi ou d'une activité dont le revenu régulier est suffisant pour couvrir les dépenses du ménage, et qui permet ainsi à l'individu de ne plus avoir besoin de recourir aux prestations de l'aide sociale. Nous aborderons également dans l'analyse des données récoltées ce que l'insertion professionnelle induit en terme de reconnaissance sociale, de modification de l'image et de confiance en soi chez l'individu concerné.

1.2.2 Employabilité

- **Définitions**

Le concept d'employabilité n'a pas uniquement une valeur théorique : il est devenu la pierre angulaire des politiques du marché du travail et de l'emploi en Europe (McQuaid & Lindsay, 2005).

Le terme *employabilité* est actuellement utilisé de manière raccourcie par de nombreux décideurs ou employeurs comme « *les compétences individuelles relatives à l'employabilité* ». Cet usage s'avère toutefois réducteur des dimensions contribuant à caractériser l'employabilité d'un individu. Il s'agit en effet, dans une perspective plus large mais plus cohérente avec les données socio-économiques de nos environnements professionnels actuels, d'ajouter aux aspects individuels de l'employabilité, les dimensions contextuelles, relatives notamment à la situation du marché du travail en termes d'offre et de demande.

Le conseil de développement du gouvernement canadien a ainsi adopté une définition large de l'*employabilité* en la définissant comme : « *la capacité relative à un individu de réaliser un emploi valorisant en tenant compte de l'interaction des circonstances personnelles et du marché du travail* »²⁵. Dans le même ordre d'idée, la Confédération de l'industrie britannique (CBI) a quant à elle défini l'*employabilité* comme « *la possession de qualités et de compétences d'un particulier nécessaires pour répondre aux besoins changeants des employeurs et des clients et ainsi réaliser ses aspirations et son potentiel dans le travail* »²⁶.

De même, une recherche dirigée par le gouvernement d'Irlande du Nord a explicitement suggéré une définition très large de ce concept : « *L'employabilité est la capacité de se déplacer dans les marchés du travail et d'avoir le potentiel d'accéder à un emploi durable. Pour l'individu, l'employabilité dépend : des connaissances et des compétences qu'il possède ainsi que de son attitude ; de la valeur de ses connaissances et de ses compétences sur le marché du travail ; de l'environnement et du contexte social dans lequel le travail est recherché ; et le contexte économique.* »²⁷

L'approche de l'Irlande du Nord semble suivre les principes tels que préconisés par Hilage & Pollard (1998), ces auteurs considérant l'*employabilité* comme la « *capacité pour un individu d'obtenir un premier emploi, de le garder, de modifier son rôle au sein de la même organisation et d'obtenir un nouvel emploi si nécessaire, afin d'obtenir un poste adéquat et (idéalement) épanouissant* »²⁸. L'*employabilité* dépend en effet de « *la capacité de l'individu à présenter ses connaissances, ses habiletés et ses attitudes envers l'employeur ainsi que du contexte (par exemple la situation personnelle et le marché du travail environnant) dans lequel l'individu recherche du travail* »²⁹.

Gazier (2001) et d'autres auteurs suggèrent que l'*employabilité* est maintenant couramment comprise comme impliquant une interaction entre l'individu et d'autres acteurs ainsi que le contexte du marché.

²⁵ Traduction personnelle de Canadian Labour force Development Board, 1994, p.viii, cité dans Mc Quaid & Lindsay, 2005

²⁶ Traduction personnelle de CBI, The Confederation of British Industry, 1999, p. 1, cité dans Mc Quaid & Lindsay, 2005

²⁷ Traduction personnelle de DHFETE 2002, cité dans Mc Quaid & Lindsay, 2005

²⁸ Traduction personnelle de Hilage & Pollard 1998, cité dans Mc Quaid & Lindsay, 2005

²⁹ *ibid.*

Cet auteur a introduit le concept d'*employabilité interactive* qui décrit ainsi mieux la définition large de l'employabilité et qui contient de facto tant les dimensions individuelles que contextuelles.

D'après ces auteurs, l'*employabilité* dépend donc non seulement des compétences individuelles mais également des caractéristiques et des circonstances personnelles, des facteurs externes (sociaux, institutionnels et économiques) et du marché du travail. Toutes ces dimensions semblent dès lors intervenir de manière interactive et complexe entre elles.

L'employabilité ne peut toutefois être considérée comme se référant à la relation d'un individu avec un seul emploi : une personne considérée comme *employable* pour un emploi spécifique pourrait ne pas être considérée comme *employable* pour un autre emploi.

- **Indice d'employabilité**

Les études de Brussig & al. (2009 et 2010) effectuées dans le contexte allemand auprès de bénéficiaires de l'aide sociale, ont cherché à mesurer l'indice d'employabilité d'une personne (appelé également par ces auteurs *capacité d'insertion professionnelle - cip*) et l'efficacité des mesures d'insertion professionnelles. En effet, ceux-ci suggèrent que « *connaître l'indice d'employabilité d'une personne augmente la probabilité d'élaborer des prévisions correctes pour son accès à un emploi, bien que ces prévisions sont loin d'être sûres.* »³⁰

Certains facteurs favorisant de manière prépondérante l'insertion professionnelle des personnes à l'aide sociale ont ainsi pu être déterminés par ces auteurs. Nous reviendrons sur ceux-ci dans le chapitre suivant, détaillant l'ensemble de ces facteurs.

L'étude d'Arni & al. (2014) a également été effectuée avec un public allemand, mais concerne quant à elle, des chômeurs de longue durée. Cette étude, ayant été effectuée avec deux échantillons, l'un de 1450 et l'autre de 3258 personnes bénéficiant des prestations de chômage depuis 2007 et 2008, démontre que d'ajouter des variables sur la personnalité et le comportement des individus sans emploi aux données administratives usuellement enregistrées dans les registres du chômage, permet d'améliorer significativement les prédictions en matière de risque de chômage longue durée, soit l'indice d'employabilité.

Les sept blocs de variables proposés dans cette étude permettent de créer un modèle de prédiction du chômage de longue durée, nommé LTU³¹. Nous intégrerons ces différentes variables avec d'autres provenant d'études complémentaires par la suite.

³⁰ Traduction personnelle de Brussig & Knuth (2009), p. 291

³¹ Long terme unemployment (chômage de longue durée)

Chapitre 2 - Cadre conceptuel: les facteurs agissant sur l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale

Cette partie du travail consiste à documenter à partir de récentes recherches, les principales catégories de facteurs auxquels les auteurs ont recours pour appréhender le processus d'insertion professionnelle des individus fortement éloignés de l'emploi, et ce dans des perspectives théoriques souvent semblables mais parfois distinctes. Elle nous permet également de présenter un modèle mettant en exergue les principaux facteurs issus de la littérature et déterminant potentiellement la transition pour un individu d'une situation d'aide sociale de longue durée à une situation d'insertion professionnelle durable.

Dans un premier temps nous réalisons un état des lieux de la connaissance des différents facteurs favorisant l'insertion professionnelle des personnes particulièrement éloignées de l'emploi, principalement sur la base de la littérature existante sur ce sujet. Etant donné que relativement peu d'études ont été publiées en Suisse sur le sujet qui nous occupe, nous nous appuyons principalement sur des études européennes et canadiennes. Postulant que les facteurs favorisant la réinsertion professionnelle de toutes les différentes catégories de personnes fortement éloignées de l'emploi sont similaires, la littérature sélectionnée est ciblée sur les processus d'insertion, aussi bien des chômeurs que des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée. Nous confrontons également les données provenant de différentes études avec les résultats de deux séances réalisées avec des assistants sociaux ayant à leur actif un taux d'insertion professionnelle des BAS qu'ils accompagnent supérieur à la moyenne³².

Comme le démontrent les différents auteurs ayant étudié l'insertion professionnelle, de très nombreux facteurs interviennent dans le processus d'insertion professionnelle des personnes fortement éloignées du marché de l'emploi. La liste non exhaustive de facteurs que nous aborderons dans la suite de ce travail, nous permet toutefois de mieux les connaître et, selon nous, d'orienter l'accompagnement et les mesures destinées aux personnes sans emploi.

En nous inspirant de l'étude de McQuaid & Lindsay (2005), nous proposons de catégoriser dans cette sous-partie, les facteurs favorisant la réinsertion professionnelle en trois secteurs interdépendants pouvant influencer l'employabilité : tout d'abord les *facteurs externes*, c'est à dire les facteurs macroéconomiques dans lesquels l'individu évolue ; ensuite les *circonstances personnelles* dans lesquelles l'individu se trouve de manière intrinsèque et finalement les *facteurs individuels* correspondant principalement aux ressources personnelles de l'individu. Il nous apparaît comme évident que ces trois dimensions sont indissociables et essentielles à toute analyse des phénomènes d'insertion. Cette classification présente l'avantage de délimiter les facteurs sur lesquels l'individu aura potentiellement la possibilité d'avoir une influence pour favoriser son insertion professionnelle, et ceux sur lesquels il ne sera pas pertinent pour lui de s'attarder étant donné qu'il n'y aurait aucune, ou qu'une trop faible influence.

Cette classification peut selon nous s'avérer utile tant dans la construction de mesures d'accompagnement individuelles que pour l'élaboration de politiques sociales, économiques ou fiscales favorisant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale et globalement des personnes fortement éloignées du marché de l'emploi.

³² Deux séances d'échange sur les « bonnes pratiques favorisant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale » ont eu lieu les 14 juillet et 5 août 2014. Elles ont été organisées et menées par la Direction de l'Action sociale de l'Hospice général à Genève et nous avons pu y assister

2.1. Facteurs externes favorisant ou entravant l'insertion professionnelle

Les facteurs liés à *l'employeur*, aux *contextes économiques, institutionnels* et au *marché du travail* sont clairement externes à l'individu, mais s'avèrent déterminants, nous l'avons vu précédemment en rapport avec la notion d'*employabilité*. Il nous semble en effet essentiel de considérer tout d'abord les *facteurs externes*, car l'ensemble de ces paramètres contextuels peut sensiblement varier d'une période à l'autre de l'année ou d'un lieu géographique à un autre. Un entrepreneur agricole peut ainsi être disposé à accepter un candidat « employé agricole » en tenant compte d'un ensemble de circonstances (par exemple au cours d'une pénurie de main-d'œuvre en haute saison de cueillette des fruits ou lors de la saison des moissons), mais il n'engagerait pas le même individu dans des circonstances différentes.

L'étude de Castra & Pascual (2003) a par exemple permis de souligner que « *les variables relatives aux caractéristiques personnelles (sexe, âge) ou aux statuts des individus (niveau de qualification, critère prioritaire) n'ont pas été prédictives du devenir des offres proposées. Ceci renvoie à l'idée selon laquelle il serait hasardeux d'interpréter l'échec d'insertion des publics dits prioritaires en terme de caractéristiques individuelles. Nos résultats suggèrent l'hypothèse selon laquelle ces échecs puissent être interprétables en des termes "contextuels".* »³³

• Mesures d'insertion

Castra (2003) s'avère particulièrement critique vis-à-vis des mesures dites d'insertion. Il affirme, étayé par des études, que bon nombre de mesures d'insertion ne contribuent en aucun cas à une insertion effective. Certaines d'entre-elles ne feraient que différer l'accès à l'emploi. Dès lors, « *les parcours d'insertion peuvent être lus non comme des itinéraires vers l'emploi, mais comme un apprentissage des contraintes institutionnelles.* »³⁴

Cet auteur estime que « *les professionnels de l'insertion ont été considérablement influencés par la culture médico-sociale, psychologique, psychanalytique...* » et qu'ils ont développé une psychologisation excessive dans leurs interventions. Selon lui, la difficulté de trouver un emploi n'est ainsi plus attribuée à un défaut d'emplois disponibles, mais à un défaut de la personne. La privation d'emploi devient plus un problème personnel de l'individu qu'un phénomène économique. Le positionnement de Castra se distingue d'autres auteurs tels que par exemple Da Cunha (2004) et Kempeneers (2013), qui ont documenté l'efficacité des mesures d'insertion, pour ce dernier dans le cadre des offices régionaux de placement du chômage (ORP). Castra (2013) se distingue aussi d'une certaine manière des pratiques actuelles d'accompagnement vers l'insertion professionnelle des BAS, mais il nous sensibilise surtout au fait qu'il s'agit de tenir compte prioritairement du contexte et des facteurs externes à l'individu.

Plusieurs auteurs viennent en renfort pour soutenir l'importance d'une considération de la dimension contextuelle dans le processus d'insertion professionnelle. Berclaz (2010) estime que parmi l'ensemble des facteurs externes, c'est le rôle de l'employeur qui est tout à fait central, si ce n'est le rôle prédominant dans ce processus. Biarnes (2011) confirme quant à lui, que l'approche du sujet doit aussi s'étayer sur une approche sociétale de l'insertion par un travail avec les entreprises en amont même de toute problématique individuelle d'insertion professionnelle.

Nous présentons ici une liste de *facteurs externes* tirés de plusieurs études, qui interviennent dans le processus d'insertion professionnelle, non sans relever à quel point il serait pertinent d'intégrer ces facteurs externes aux politiques publiques de soutien liées à l'emploi, étant précisément avéré que ceux-ci favorisent l'employabilité des personnes.

³³ Castra & Pascual 2003, p. 176

³⁴ Castra 2003, p. 72

Les facteurs liés à la situation du marché du travail local : il s'agit des demandes de main-d'œuvre, éloignement et localisation des marchés locaux du travail, des offres d'emplois appropriées dans l'économie locale, etc., étant entendu que cette situation du marché du travail local est elle-même directement influencée par des facteurs macroéconomiques.

Les facteurs macroéconomiques : la stabilité macroéconomique, la confiance des entreprises, la demande de travail dans l'économie nationale, etc.

Les facteurs liés aux conditions de travail : la rémunération, les horaires de travail, la possibilité de travailler à temps partiel, de concilier famille et travail, etc.

Les facteurs liés au recrutement : les procédures de sélection, la discrimination des employeurs, la forme et l'utilisation des réseaux informels des employeurs, les attitudes et les méthodes de recrutement des employeurs.

Les facteurs liés aux conditions offertes par les infrastructures : l'accessibilité des transports en commun, les possibilités de garde d'enfants, l'accès et la qualité des formations et de l'éducation constituent également des facteurs importants pouvant favoriser ou au contraire entraver l'insertion professionnelle.

Les facteurs liés aux politiques publiques et sociales : les mesures d'activation et de soutien, l'accès aux réseaux d'information et des services de soutien à la recherche d'emploi (dimension institutionnelle) et les formes d'assistances pour les personnes défavorisées et les demandeurs d'emploi.

Les facteurs liés aux politiques de dissuasion : les prestations de chômage ou de l'aide sociale rendues moins attrayantes, l'encouragement des bénéficiaires à trouver du travail (Nickell, 1998) et dans une logique similaire, les *incitations fiscales* (par exemple mesure favorisant la transition études-travail ou mesures qui favorisent les personnes à retrouver un emploi) sont des mesures qui peuvent, selon le système d'imposition, favoriser ou non l'assistantat.

Les possibilités d'influence de l'individu sur ces différents facteurs s'avèrent par contre généralement nulles ou particulièrement faibles, raison pour laquelle nous focaliserons par la suite notre étude sur des facteurs plus facilement modifiables par l'individu.

2.2 Circonstances personnelles favorisant ou entravant l'insertion professionnelle

Le deuxième volet présenté comprend les facteurs liés à la situation sociodémographique, socioéconomique, socioculturelle et familiale de l'individu. Il s'agit de l'environnement proche, des circonstances sociales et domestiques dans lesquelles se trouve l'individu et sur lesquelles il a également peu ou pas d'influence.

2.2.1 Les facteurs liés aux problématiques sociales

Les facteurs liés aux problématiques sociales auxquelles l'individu fait face (ou auxquelles il a fait face durant le passé) sont également susceptibles d'avoir un fort impact sur le processus d'insertion professionnelle. Il semble en tout cas primordial dans certains cas de les considérer voire même de s'y attarder de manière prioritaire pour les régler avant d'envisager une insertion professionnelle (cf. *partie 1.2.1*, p. 17).

Les spécialistes de l'insertion professionnelle des BAS attestent par ailleurs que la problématique de *l'endettement* compromet de manière importante l'accès au marché du travail d'une large partie de cette population. En effet, selon la politique de prélèvement des poursuites, certains BAS peuvent se sentir fort peu enclins à décrocher un emploi, car les revenus complémentaires au barème de l'aide sociale perçus leur sont automatiquement déduits le cas échéant pour rembourser leurs dettes.

2.2.2 Les facteurs liés aux caractéristiques sociodémographiques

Les variables sociodémographiques comportent : l'âge, le *genre* et l'*état civil* de l'individu. Y sont également associées, la *structure*, la *taille* et la *typologie du ménage*, ainsi que la *nationalité*, l'*origine ethnique*, la *citoyenneté* et le *type* et le *degré d'éducation* de l'individu.

Celles-ci sont généralement déjà enregistrées dans les registres du chômage ou de l'aide sociale. Bien que souvent associée à la section des facteurs individuels, nous privilégions le maintien de cette catégorie de facteurs dans la section des circonstances personnelles de l'individu, considérant que ce dernier n'a en principe aucune possibilité d'influencer des données de ce type.

Les facteurs liés à *la structure, la typologie ou la taille du ménage* se révèlent typiquement des facteurs à prendre en compte relevant de la catégorie des caractéristiques sociodémographiques. En effet, comme nous l'avons déjà précisé en amont de ce travail (cf. *partie 1.1.2, concernant la structure du ménage du BAS*, p. 11), il n'est pas rare que le fait d'être le seul membre d'un ménage, augmente le risque de l'individu à devenir un BAS. De même, selon que l'individu est considéré comme une personne seule, faisant partie d'une famille monoparentale, en couple avec ou sans enfants, le poids des responsabilités familiales chargeant les individus varie considérablement.

Les données décrivant *le type et le degré d'éducation* reçue par l'individu (degré de la scolarité et de la formation, les diplômes obtenus, les qualifications et les capacités linguistiques) relèvent également de la section des facteurs liées aux circonstances personnelles plutôt qu'à celles des facteurs individuels, raison pour laquelle ils ont été mis en exergue dans notre tableau présentant l'ensemble des facteurs (cf. *Fig. 8*, p. 31).

Comme déjà abordé dans la partie 1.1.2 (cf. *sous-partie sur la formation des BAS*, p. 11), le fait que ce sont toujours les personnes sans formation qui se retrouvent plus vite dans des situations précaires et qui sont dans l'obligation d'avoir recours à l'aide sociale s'avère être une donnée stable ces neuf dernières années en Suisse³⁵. De plus, les études ont démontré par exemple qu'une formation professionnelle incomplète diminue nettement les chances de trouver un emploi (Brussig & Knuth, 2009). En revanche, une formation de niveau élevé n'augmente pas significativement les chances d'accéder à un emploi par rapport à une formation de niveau moyenne. Une qualification formelle élevée (universitaire ou d'une Haute école par exemple) peut, lorsqu'elle est très spécifique, réduire les chances de réemploi.

Les spécialistes de l'insertion professionnelle des BAS confirment également qu'une formation inachevée peut-être un frein ou une difficulté pour l'insertion, qui peut selon les situations dépendre également de l'expérience préalable de l'individu dans le métier. Ils témoignent en tout cas que les compétences professionnelles doivent pouvoir être vérifiées au travers de certificats de travail éloquentes et de très bonnes références pour gommer les points négatifs que rencontrent les bénéficiaires de l'aide sociale, qui sont généralement liés à leur éloignement du marché du travail.

2.2.3 Les facteurs liés à la situation familiale

L'étude d'Arni & al. (2014) démontre que la *situation familiale*, comprenant les antécédents familiaux et le contexte familial, comporte une influence significative, notamment sur le court terme. Ce bloc de variables inclus le statut de l'emploi précédent, le statut de l'emploi du/de la partenaire et des informations sur les enfants de l'individu. Cette étude démontre par ailleurs que le fait d'avoir un partenaire en emploi est particulièrement significatif en termes de prédiction du chômage longue durée (LTU).

³⁵ OFS 2015, p. 8

De manière un peu plus large, l'étude de Zellweger & al. (2011) établit que « *le profil biographique est un concept clef dans la description des bénéficiaires de l'aide sociale, puisqu'il suggère que les risques de précarisation se comprennent mieux par une lecture du parcours de vie.* »

2.2.4 Les facteurs liés aux croyances individuelles et attitudes culturelles

Les variables comme l'affiliation religieuse, la connexion avec la culture locale, et pour les migrants la connexion au pays d'origine, jouent par contre un rôle faible (Arni & al, 2014).

2.2.5 Les facteurs liés à la valeur culturelle accordée au travail

Le fait que le travail soit encouragé et soutenu au sein de la famille, entre pairs ou plus largement dans la communauté est un facteur prépondérant d'après McQuaid & Lindsay (2005).

Selon Emery & al. (2005), « *pour beaucoup, décrocher un emploi se lit comme un retour à la norme. Or, si la personne n'a aucune expérience d'emploi positive et si les références parentales n'ont pas permis de percevoir le travail comme la norme, ou encore que le réseau social a un mode de vie « marginal », l'emploi n'a que peu d'attrait et d'instrumentalité au sens où nous avons défini la motivation. On perçoit ici le risque de co-dépendance ou de reproduction familiale. Pour percevoir les attraits du travail, une personne, plus particulièrement un jeune adulte, doit absolument pouvoir vivre une expérience d'emploi positive sur une certaine période.* ».

D'autres facteurs relevant de la section des circonstances personnelles et mentionnés dans la littérature concernent *l'accès aux formations, l'accès aux ressources* (accès aux transports et à une distance appropriée, accès à un capital financier et à des revenus, endettement, accès au capital social, à l'éducation, au réseau familial, réseau informel de contacts), *la possibilité d'accéder à la propriété* et *la typologie du logement*. Nous trouvons également dans la littérature *des facteurs liés à l'accès à des réseaux sociaux* (réseaux de soutien communautaires par exemple, formels ou informels) et au *nombre de liens sociaux*. La présence de ces derniers types de facteurs dans cette section suggère toutefois uniquement la possibilité d'avoir accès aux réseaux sociaux et le cas échéant à un nombre plus ou moins élevé de ceux-ci. Elle n'évoque nullement ici le fait d'y avoir recours, cette capacité relevant plutôt de la section des facteurs individuels.

2.3 Facteurs individuels favorisant ou entravant l'insertion professionnelle

Contrairement aux *facteurs externes* et aux *circonstances personnelles*, sur lesquelles l'individu n'a pas ou peu d'emprise, des dispositions et/ou ressources individuelles le caractérisant pourraient en revanche être développées de manière à favoriser son insertion professionnelle. Celles-ci relèvent de la section des *facteurs individuels*.

La notion de *facteurs individuels* implique en premier lieu les *compétences* et les *ressources personnelles* de l'individu en terme d'employabilité.

2.3.1 Compétences sociales ou « soft skills »

La littérature montre que les compétences, dispositions, capacités ou encore ressources individuelles contribuent à l'accroissement des chances d'accéder à un emploi. Les compétences techniques (les « *hard skills* ») sont toutefois moins cotées sur le marché du travail actuel que par le passé au vu des changements structurels profonds de ces dernières décennies et une orientation vers le travail non manuel. Par contre, les qualités humaines et les compétences relationnelles, les « *soft skills* », qui peuvent également s'apparenter aux compétences sociales (toute compétence qui n'est pas une compétence technique), sont de plus en plus valorisées par les recruteurs. Orientées sur le long terme, elles aident à anticiper la capacité du candidat à s'intégrer efficacement et à s'épanouir au sein d'une équipe et dans ses relations avec l'extérieur. Les « *soft skills* » peuvent être des qualités personnelles

autant qu'interpersonnelles. Elles sont définies par Moss et Tilly (2008) comme « *des compétences, des aptitudes et des tendances en lien avec la personnalité, l'attitude et le comportement plutôt que des connaissances formelles ou techniques.* »³⁶

Il s'avère d'ailleurs que « *selon différentes études, la personnalité et les compétences sociales sont les éléments les plus fréquemment évalués dans un entretien d'embauche : c'est en effet sur des qualités telles que motivation, dynamisme et sociabilité que les décisions se prennent* » (Emery & al., 2005).

Les professionnels de l'insertion des BAS que nous avons rencontrés confirment que la notion de *savoir-être* est essentielle. Elle est selon eux tout aussi importante, si ce n'est plus, que la notion de *savoir-faire*. Ces derniers observent en effet que ce se sont les *savoirs-être* qui manquent généralement le plus aux BAS qu'ils accompagnent pour envisager une insertion professionnelle.

McQuaid & Lindsay (2005) précisent que les compétences individuelles relatives à l'employabilité au sens large contiennent plusieurs dimensions. Ils distinguent :

- *Les compétences de base essentielles* : il s'agit des compétences sociales comme la fiabilité, l'honnêteté, l'intégrité, l'attitude au travail, la responsabilité, l'autodiscipline, etc., qui doivent tout d'abord être prises en compte ;
- *Les compétences personnelles* : il s'agit des compétences sociales telles que la proactivité, la diligence, la motivation, la confiance, la capacité à prendre des initiatives, l'affirmation de soi, la confiance, l'autonomie, etc. ;
- *Les compétences génériques* : il s'agit des compétences sociales comme la communication, l'adaptabilité, la gestion des processus de travail et la résolution de problèmes ;
- *Les compétences qui contribuent à la performance organisationnelle* : il s'agit des compétences sociales comme la collaboration dans le travail en équipe ;
- *Les connaissances de base du travail*, y compris les *expériences préalables de travail*, et les *compétences professionnelles qui y ont été développées* sont également à prendre en considération ;
- *Les compétences non-cognitives* : il s'agit de compétences socio-affectives comme la persévérance, la patience, l'autodiscipline, l'aptitude à collaborer et la capacité de communiquer. Ces notions semblent en effet plus importantes que les compétences cognitives.

D'autres auteurs (Heckmann & Kautz, 2012) se référant au terme de « *soft skills* » définissent cinq *traits de personnalité* qui interviennent selon eux positivement dans le processus d'insertion professionnelle : l'ouverture à l'expérience, le caractère consciencieux, l'extraversion, le caractère agréable et la stabilité émotionnelle.

Il ne fait aucun doute que pour ces auteurs l'ensemble des dimensions ou traits de personnalité liés à ces « *soft skills* » s'avèrent essentielles dans les processus d'insertion professionnelle. Ces constats sont d'ailleurs confirmés par les assistants sociaux avec lesquels nous nous sommes entretenus.

2.3.2 Motivation et attentes individuelles vis-à-vis de l'emploi

• Motivation et volition

Le concept de *motivation* peut être défini comme une énergie variable, une force qui oriente et soutient le comportement dans une certaine direction. Les dictionnaires usuels définissent la motivation comme « *l'ensemble des motifs qui expliquent un acte* » (Larousse) ou « *la relation d'un acte aux motifs qui l'explique ou le justifie* » (Le Robert).

³⁶ Traduction personnelle de Moss et Tilly in Zamudio et Lachter 2008 : 574

De multiples courants théoriques et champs disciplinaires abordent le concept de *motivation*. Plusieurs théories intéressantes sur *l'action*, les *besoins* et les *valeurs*, directement liés à l'émergence d'une certaine motivation, ont également été développées par plusieurs auteurs. Elles permettent de mieux comprendre le déclenchement, ou non, des comportements (Roussel, 2000). Sans orienter notre recherche selon cet axe particulier, il nous semble tout de même nécessaire de nous appuyer sur quelques notions de base concernant la motivation.

Il est toutefois pertinent de faire la distinction entre la *motivation* et la *volition*. Cette dernière se manifeste en effet par la décision d'agir (Roussel, 2000). Il s'agit d'une stratégie de contrôle de l'action et d'intentions d'exécution. La volition apporte une contribution essentielle au lancement d'actions dirigées vers un but, et à leur persistance jusqu'à l'atteinte du but (Broonen, 2006).

Dès lors, sans tenir compte des données liées aux facteurs externes, il semble qu'un individu sans emploi depuis une longue durée et ayant les capacités d'accéder à un emploi, qui est donc employable, voit sa situation évoluer lorsqu'il prend la décision de tout mettre en œuvre par l'action pour trouver un travail. La prise en compte du concept de *volition* nous semble particulièrement importante dans les processus d'insertion professionnelle des BAS. La décision profonde, et en conscience, de s'engager activement dans la recherche d'emploi dans la perspective de décrocher un emploi quoi qu'il arrive, serait déterminante. Ceci d'autant plus pour une population fortement éloignée du marché du travail.

Les notions liées à la *motivation* et à la *volition* nous semblent donc être au centre du processus d'insertion professionnelle et en constituer le principal moteur. En effet, les individus qui bénéficient de compétences, ne décideront de les mettre en action qu'avec la présence d'une certaine motivation.

L'étude de Berclaz (2010) confirme par ailleurs, que les employeurs ont une tendance très marquée à engager des gens « motivés et rapidement fonctionnels ».

Finalement, l'étude effectuée en France en 2005 par l'organisation de coopération et de développements économiques (OCDE), documente bien certains effets de la *motivation*. En effet, il y est démontré que les chômeurs intensifient leurs efforts de recherche d'emploi un peu avant la fin des prestations ou lorsque la participation à un programme devient obligatoire. Il y apparaît que le taux de réemploi est fortement influencé par les droits aux prestations : les taux de réemploi augmentent considérablement au cours des trois mois avant l'épuisement des prestations, en particulier pour les bénéficiaires de prestations qui avaient au préalable un salaire conséquent.

- ***Motivation à trouver du travail versus motivation à travailler***

Il nous semble important de spécifier à ce stade que la *motivation à chercher un emploi* peut s'avérer bien différente de la *motivation à travailler*. La motivation d'un individu à chercher un emploi peut par exemple s'avérer bien développée (bonne dynamique et intensité dans les recherches), mais ce même individu pourrait refuser un emploi, et finalement se montrer peu enclin à travailler, n'étant par exemple pas en mesure de relever les défis liés aux désagréments qui y sont liés (horaires ou déplacements contraignants, situation financière finalement peu différente qu'en percevant les prestations de l'aide sociale, etc.)

La mesure du degré de *motivation à travailler* de l'individu s'avère donc essentielle.

La plupart des experts accompagnant les BAS vers une insertion professionnelle mesurent la motivation en évaluant la capacité de l'individu à adapter la cible et le projet professionnel car cela est souvent nécessaire pour envisager un emploi. Ils évaluent ainsi la capacité de l'individu à recommencer ou à commencer un emploi « au bas de l'échelle », soit la capacité d'être prêt à remettre en cause les acquis ou le montant du salaire afin de remettre le pied en emploi et redémarrer un parcours professionnel. Selon certains spécialistes, l'individu souhaitant s'insérer professionnellement doit être prêt à accepter le risque de bénéficier dans un premier temps de moins de revenus qu'à l'aide

sociale. Cela est en effet généralement le cas avec une famille à charge, car l'aide sociale prend en charge un bon nombre de frais supplémentaires en complément au barème de base.

Les assistants sociaux dont les personnes qu'ils accompagnent détiennent un fort taux d'insertion professionnelle, témoignent que la *motivation de la personne* et son *autonomie dans la gestion des affaires quotidiennes* sont souvent plus importantes pour l'insertion que le *parcours professionnel* ou la *formation*. Selon eux, la *motivation à retrouver un emploi* est la variable majeure pour envisager un résultat positif dans les processus d'insertion professionnelle des BAS.

Ils estiment aussi que le *savoir être* est primordial, et tout à fait prépondérant pour la population spécifique des jeunes adultes³⁷ : manière de se présenter, attitude, personnalité, ponctualité, etc. Ce point est d'ailleurs confirmé par Jellab (1996), qui affirme que la socialisation est une condition incontournable pour l'accès à l'emploi, particulièrement pour les jeunes.

En terme de méthode d'accompagnement, les assistants sociaux témoignent que pour favoriser la *motivation* des bénéficiaires de l'aide sociale, ils les encouragent et les valorisent pour leur faire reprendre *confiance* en eux, ce qui s'avère souvent nécessaire. Ils les accompagnent au changement, les « coach », favorisent leur autonomie et tâchent de leur proposer des mesures d'activation (stages, activité d'insertion professionnelle, orientation auprès d'une structure spécialisée, etc). Nous en déduisons que le fait que l'acteur social croit en les capacités du bénéficiaire qu'il accompagne est prépondérant dans le processus d'insertion. Ce sujet pourrait d'ailleurs selon nous faire l'objet d'une recherche spécifique, car comme le mentionne Biarnès (2011) : « *croire en l'autre pourrait être le seul critère de sélection pour être acteur social, formateur ou enseignant (...) car c'est le fait d'être certain qu'en l'autre il existe toujours des possibles qui permet d'ouvrir ces possibles* ».

Si l'on considère la motivation d'un individu à travailler, elle se présentera en fonction de *l'évaluation de ses capacités* à accomplir les activités exigées par le travail. Dès lors qu'il accomplit le travail demandé, cela lui apportera un certain nombre de « *résultats* » : par exemple une sécurité financière, de la reconnaissance, un statut social valorisé, une sociabilité, etc. Finalement, il sera motivé s'il ressent un *attrait pour ces résultats*. Le sens accordé au travail et les conséquences liées à la prise d'un emploi sont essentielles dans la motivation à chercher un travail, ce qui nécessite d'avoir vécu au moins une expérience professionnelle positive (Emery & al., 2005).

Roussel (2000) nous rappelle que « *le comportement est déterminé par la valeur subjective des buts que l'individu poursuit et de ses attentes de voir son comportement produire les résultats recherchés* ». De plus, l'hypothèse centrale des théories de l'autodétermination est de considérer que le comportement individuel est motivé par le besoin de se sentir compétent et d'être à l'origine de ses propres comportements.

En terme de dynamique motivationnelle, Methot N. C. (2016) démontre que les BAS et les chômeurs se voyant imposer une mesure du marché du travail (généralement une formation) en tire finalement profit en s'adaptant aux contraintes et en utilisant leurs ressources internes et externes.

Des théories, dites de processus, partent d'ailleurs du postulat que l'homme se comporte de manière hédoniste dans ses choix de comportement : il essaye de « *maximiser l'affect positif et de minimiser l'affect négatif en adoptant des comportements visant à l'obtention de résultats associés à la plus grande valeur ou utilité globale positive perçue* » (Kanfer, 1990, p. 113).

- **Les différentes fonctions de l'emploi**

« *Dans notre société, le travail n'est pas seulement une activité lucrative, c'est aussi un élément important d'intégration de l'individu dans la société, pour ne pas dire un principe fondamental de la*

³⁷ Jeunes adultes âgés entre 18 et 25 ans (JAD)

socialisation. »³⁸ Le parti travailliste britannique déclarait quant à lui de manière ambitieuse et relativement provocatrice en 2001, que « *le travail est la meilleure solution de lutte contre la pauvreté et la criminalité jamais inventée, ainsi qu'une excellente solution de politique familiale* ». ³⁹

Trois fonctions de l'emploi peuvent se distinguer selon Emery & al. (2005) :

- a. La fonction psychobiologique, qui fait référence à la nécessité pour l'être humain d'être en interaction avec son environnement et d'activer ses potentialités ;
- b. La fonction sociale, qui témoigne du besoin de reconnaissance sociale ;
- c. La fonction de « production des conditions d'existences », qui reflète l'aspect économique du travail rémunéré. Les résultats de l'emploi sont d'ailleurs source de motivation.

- ***Manière dont l'individu recherche un emploi***

La manière dont l'individu recherche un emploi s'avère être un facteur régulièrement considéré dans les études et exerce potentiellement une grande influence. Il s'agit en fait d'un bloc de facteurs dans lequel nous pouvons intégrer notamment : *l'intensité et l'efficacité des recherches, les méthodes et les différents canaux de recherche* et les *techniques d'entrevues et de présentations*.

En tenant compte de *l'intensité fournie dans la recherche* (nombre de recherches d'emploi et diversification des canaux de recherche) et le *nombre d'entretien d'embauche*, Brussig & Knuth (2009) ont uniquement pu démontrer que des recherches d'emploi insuffisantes et des entretiens d'embauche sans résultats diminuent de manière significative les chances d'accéder à un emploi. En revanche, selon les résultats de cette étude, les chances de trouver un emploi n'augmentent pas proportionnellement en fonction du nombre de moyens de recherche utilisés ni du nombre d'entretiens obtenus. Une recherche ciblée, même avec peu de moyens, peut tout aussi rapidement mener à un nouvel emploi qu'une recherche plus large. Des candidats attrayants n'ont pas besoin de passer de nombreux entretiens avant de recevoir une offre de travail.

Quant à Kempeneers & Wolf (2013), ils relèvent dans leur étude qui aborde le comportement et les attentes des demandeurs d'emploi en matière de réinsertion, que « *l'attitude du demandeur d'emploi, y compris le canal utilisé pour la recherche d'emploi, semble avoir un impact non négligeable sur la réinsertion* ». Ce constat est également souligné par Arni & al. (2014) : les attentes individuelles concernant l'emploi ont une très grande influence sur le court terme. Cette variable est en effet celle qui permet d'améliorer de manière la plus conséquente le modèle de prédictibilité de chômage longue durée (LTU). En effet, il s'avère que les personnes qui pensent qu'ils trouveront un emploi rapidement ont une plus grande probabilité d'en trouver.

- ***Utilisation des réseaux***

Comme nous le rappellent Kempeneers & Wolf dans leur étude (2013), le domaine de l'analyse des *réseaux sociaux* établit une distinction entre le réseau social informel (parents ou amis proches) et le réseau social formel (relations professionnelles ou connaissances).

L'utilisation des réseaux informels dans la recherche d'emploi s'avère être un facteur tout à fait prépondérant pour accéder à un emploi. Arni & al. (2014) ont d'ailleurs pu démontrer que la capacité à développer et utiliser un réseau personnel, d'amis et autres connaissances, s'avère avoir une influence significative pour trouver un emploi, surtout sur le court terme. Les assistants sociaux qui ont été interviewés confirment que le manque de réseau constitue un point important entravant le retour à l'emploi des BAS.

³⁸ Emery & al. (2005)

³⁹ Labour Party (2001)

Une importante étude mandatée récemment par la commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage et publiée par le SECO⁴⁰ (Bonoli & al., 2014), souligne l'importance du *réseau social* pour la recherche d'un emploi. En effet, environ 44% des quelques 3000 demandeurs d'emploi qui ont participé à cette étude ont signalé avoir trouvé leur dernier poste à travers leur réseau. Sur les 750 personnes ayant retrouvé un emploi durant cette étude, 31% d'entre eux ont bénéficié du réseau pour accéder à leur poste actuel. Bien que ces chiffres cachent une grande différence selon les secteurs d'activité, ils n'en sont pas moins particulièrement éloquentes. Cette étude recommande d'ailleurs d'intégrer des mesures de sensibilisation sur l'utilité des réseaux, par exemple lors des séances d'information collectives pour les nouveaux demandeurs d'emploi.

- ***Historique du parcours professionnel***

L'*historique du parcours professionnel* semble également important à considérer. En effet, il est évoqué dans plusieurs études, et confirmé par les assistants sociaux rencontrés, que plus la personne aura vécu d'expériences professionnelles positives, plus elle sera motivée, adaptée et disposée, à trouver un emploi.

Autrement dit, le *lien individuel avec le marché du travail* est un élément important à prendre en considération (durée du non emploi, durée des derniers emplois, historique de l'emploi, etc).

- ***Autres ressources individuelles***

L'ensemble des *ressources individuelles* influence l'employabilité. L'importance des *compétences* et des *connaissances développées* lorsque l'individu a eu des *expériences professionnelles positives*, en plus du diplôme formel, a déjà été démontrée.

De plus, il est certain que des éléments fondamentaux tels qu'*avoir un véhicule ou même un permis de conduire* -qui permet donc une certaine *mobilité*- augmentent significativement les chances de trouver un emploi. L'acquisition d'un abonnement pour les transports publics peut déjà constituer un premier pas dans ce sens et s'avérer suffisant dans certains cas.

En effet *l'adaptabilité et la mobilité* s'avèrent être des éléments prépondérants. Il s'agit notamment : du potentiel de mobilité de l'individu dans sa quête d'emploi (flexibilité géographique), de sa flexibilité salariale (être prêt à accepter un salaire précaire), sa flexibilité d'horaire et sa flexibilité sur le secteur d'activité (être prêt à accepter de changer de domaine d'activité).

D'autres dimensions renforcent le concept théorique des capacités individuelles d'employabilité (cip) de Brussig & Knuth (2009), bien qu'elles n'ont qu'une faible force d'explication par rapport aux autres dimensions sur l'insertion professionnelle. Il s'agit notamment de la *capacité de faire des concessions*. Des effets positifs sur l'insertion professionnelle ont été constatés dans cette étude uniquement sur le fait d'accepter des horaires et des conditions de travail difficiles. Par contre, aucun effet n'a été constaté avec le fait d'être prêt à accepter un salaire plus bas.

Cette étude conclut que le *comportement de recherche*, les *ressources employées* lors de la recherche et les *qualifications et compétences* ont une influence, plus ou moins similaire pour chaque facteur.

- ***Santé et dispositions psychologiques***

Toutes les études démontrent que *la santé* est un élément ayant une forte influence sur les chances d'accéder à un emploi. Les personnes victimes d'un problème de santé sont de loin les plus défavorisées par rapport au marché du travail. La variable liée à l'état de santé serait d'ailleurs la plus déterminante pour l'accès ou non à l'emploi, indépendamment de toute autre caractéristique sociale, et notamment de l'âge (Emery & al., 2005). L'étude allemande de Brussig & Knuth (2009), qui a été

⁴⁰ Secrétariat à l'économie, Suisse

effectuée sur un échantillon de 2246 bénéficiaires de l'aide sociale, a démontré que les personnes affichant une mauvaise, voire très mauvaise santé, ont des chances significativement réduites d'accéder à un emploi.

D'autres études lient la *santé* au *bien-être* et tiennent ainsi compte non seulement de la *santé physique et psychique actuelle*, mais également de *l'historique de santé* et du *bien-être psychologique*.

Les *traits de personnalité*, comme le *degré d'extraversion*, le *fait d'être consciencieux*, la *propension à avoir des troubles émotionnels* et *l'ouverture* ont une influence sur le long terme, mais de manière faible (Arni & al., 2014).

Il s'avère finalement que *l'autosatisfaction* et le *niveau de joie personnelle* a une très grande influence sur l'indice du chômage de longue durée (LTU) sur le long terme (Arni & al., 2014).

Il a été observé que les personnes fortement éloignées de l'emploi expriment souvent un faible *sentiment de réalisation* et de *valorisation personnelle*. Cette carence affecte généralement la *confiance en soi* et *l'équilibre psychologique*. De plus, les individus concernés ne compensent généralement pas cette absence de réalisation professionnelle par des projets externes, n'ont souvent pas d'activités personnelles apportant à court terme un sentiment de satisfaction et d'accomplissement. Cette tendance à ne pas s'investir dans des activités de substitution est caractéristique des personnes sans qualification (Emery & al., 2005).

La *conscience de ses propres capacités et limites* semble finalement également être un facteur individuel pouvant favoriser l'insertion professionnelle.

2.4 Synthèse des facteurs favorisant ou entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale

2.4.1 Récapitulatif des différents facteurs issus de la littérature

Le tableau suivant présente une synthèse des facteurs favorisant l'insertion professionnelle des personnes à l'aide sociale qui ont été présenté dans ce chapitre (cf. *Fig. 8*, p. 31). Ceux-ci ont été regroupés par domaines et sont tous issus des différentes sources bibliographiques étudiées dans le cadre de ce travail (cf. *Références bibliographiques*, p. 69). Les facteurs figurant en rouge sont ceux sur lesquels l'individu peut avoir potentiellement une influence, selon les témoignages des assistants sociaux et de notre expérience empirique.

FACTEURS EXTERNES	CIRCONSTANCES PERSONNELLES (environnement proche)	FACTEURS INDIVIDUELS
<p>SITUATION MACROECONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facteurs économiques et macroéconomiques • Situation du marché du travail (local, national et transnational) <p>EMPLOI ET EMPLOYEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employeurs (soutien d'un employeur, politique d'engagement, etc.) • Conditions de travail • Facteurs de recrutement <p>POLITIQUES PUBLIQUES ET SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facteurs institutionnels (accès au réseau d'information et soutien à la recherche d'emploi) • Système d'assistance pour les personnes défavorisées et les demandeurs d'emploi • Politique de dissuasion • Système d'imposition (favorisant ou non l'assistantat) • Incitations fiscales • Accessibilité en transport en commun • Offre de garde pour les enfants • Accès et qualité des formations et de l'éducation • <u>Accès à des mesures d'activation et de soutien</u> 	<p>FAMILLE, CULTURE ET SITUATION SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typologie du ménage • Responsabilités familiales • Nombre de liens sociaux • Situation familiale et antécédents familiaux • Croyances individuelles • Attitude culturelle • Culture vis-à-vis du travail • <u>Problématiques sociales</u> • <u>Endettement</u> <p>ACCES AUX RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès à la formation et à l'éducation • Education, degré de scolarité • Accès au transport • Accès au capital social • Accès à l'éducation • Accès aux réseaux (familial, formel et informel) • Accès à un capital financier • Typologie du logement • Possibilité d'accéder à la propriété <p>CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES ET FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Âge • Sexe • Etat civil • <u>Formation / qualification</u> • Diplômes obtenus • <u>Capacités linguistiques</u> • Education, degré de scolarité 	<p>COMPETENCES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Qualifications</u> • <u>Compétences (de base essentielles, personnelles, génériques, performance organisationnelle)</u> • <u>Compétences non-cognitives</u> et cognitives • <u>Savoirs faire, « hard skills »</u> • <u>Compétences sociales</u> (manière de se présenter, attitude, ponctualité, etc.) • « Soft skills », savoirs être <p>PARCOURS PROFESSIONNELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lien avec le marché du travail (durée du non-emploi, durée des derniers emplois, historique de l'emploi, etc.) • Historique du parcours professionnel et historique de formation • <u>Expériences professionnelles positives</u> • <u>Références professionnelle et personnelles positives</u> <p>RESSOURCES OPERATIONNELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Mobilité : avoir un véhicule et un permis de conduire, tout au moins un abonnement de transport publics dans un premier temps</u> • <u>Capacité à faire des concessions (horaires, conditions de travail, salaire, distance)</u> • <u>Organisation de garde pour les enfants</u> • <u>Autonomie dans la gestion des affaires quotidiennes</u> (gestion administrative, non endettement, etc.) <p>MOTIVATION ET METHODES DE RECHERCHE D'EMPLOI</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Motivation à retrouver un emploi</u> • <u>Motivation à chercher un emploi vs motivation à travailler</u> • <u>Attentes individuelles vis-à-vis de l'emploi</u> • <u>Manière de rechercher un emploi (intensité, efficacité, méthodes et canaux de recherche, techniques d'entrevues et de présentation)</u> • <u>Utilisation des réseaux dans la recherche d'emploi</u> <p>RESSOURCES PERSONNELLES ET SANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Santé</u> (physique, psychique, addictions, etc.) • Historique de santé et du bien-être psychologique • Bien-être et satisfaction de vie • Traits de personnalité • Conscience de ses propres capacités et de ses limites • Confiance en soi • <u>Autosatisfaction et joie personnelle</u>

Fig. 8

2.4.2 Modélisation en vue du recueil des données

Une modélisation des principaux facteurs agissant sur l'insertion professionnelle des personnes fortement éloignées du marché de l'emploi a été produite sur cette base (cf. Fig. 9), afin de pouvoir la confronter auprès des personnes appartenant à notre échantillon d'étude. Les facteurs qui y figurent sont interdépendants et se déclinent de manière particulière selon la situation personnelle de chaque individu.

Guidé par notre question de recherche, nous souhaitons circonscrire la suite de ce travail aux ressources qui sont mobilisables par l'individu en vue de son insertion professionnelle. Nous avons donc mis en exergue (en rouge) dans notre modèle (cf. Fig. 9), comme sur notre tableau de synthèse précédent (cf. Fig. 8, p. 31), tous les facteurs sur lesquels nous estimons que le BAS peut agir et, par là-même, contribuer à améliorer son employabilité. Le processus de transformation de certains facteurs par les BAS nécessitant souvent : un certain temps avec plusieurs étapes à franchir ; un investissement soutenu ; un appui particulier d'agents extérieurs et/ou la mise en place de mesures particulières. L'individu ne peut donc pas avoir d'influence sur les facteurs figurant en noir selon nous, ou alors que très peu.

Nous avons également ajouté dans notre modèle ce que nous appelons les *facteurs chance liés au hasard*, car ces derniers peuvent s'avérer déterminants dans le parcours d'insertion professionnelle des individus. Nous pouvons en effet imaginer qu'une rencontre imprévue, un événement particulier ou le fait de se trouver dans tel lieu à tel moment, puisse être un déclencheur important, voir essentiel, dans le parcours d'insertion d'un individu. Par effet de cause, l'événement dû au hasard peut ainsi parfois provoquer une modification de la situation de l'individu, notamment lui offrir une opportunité professionnelle.

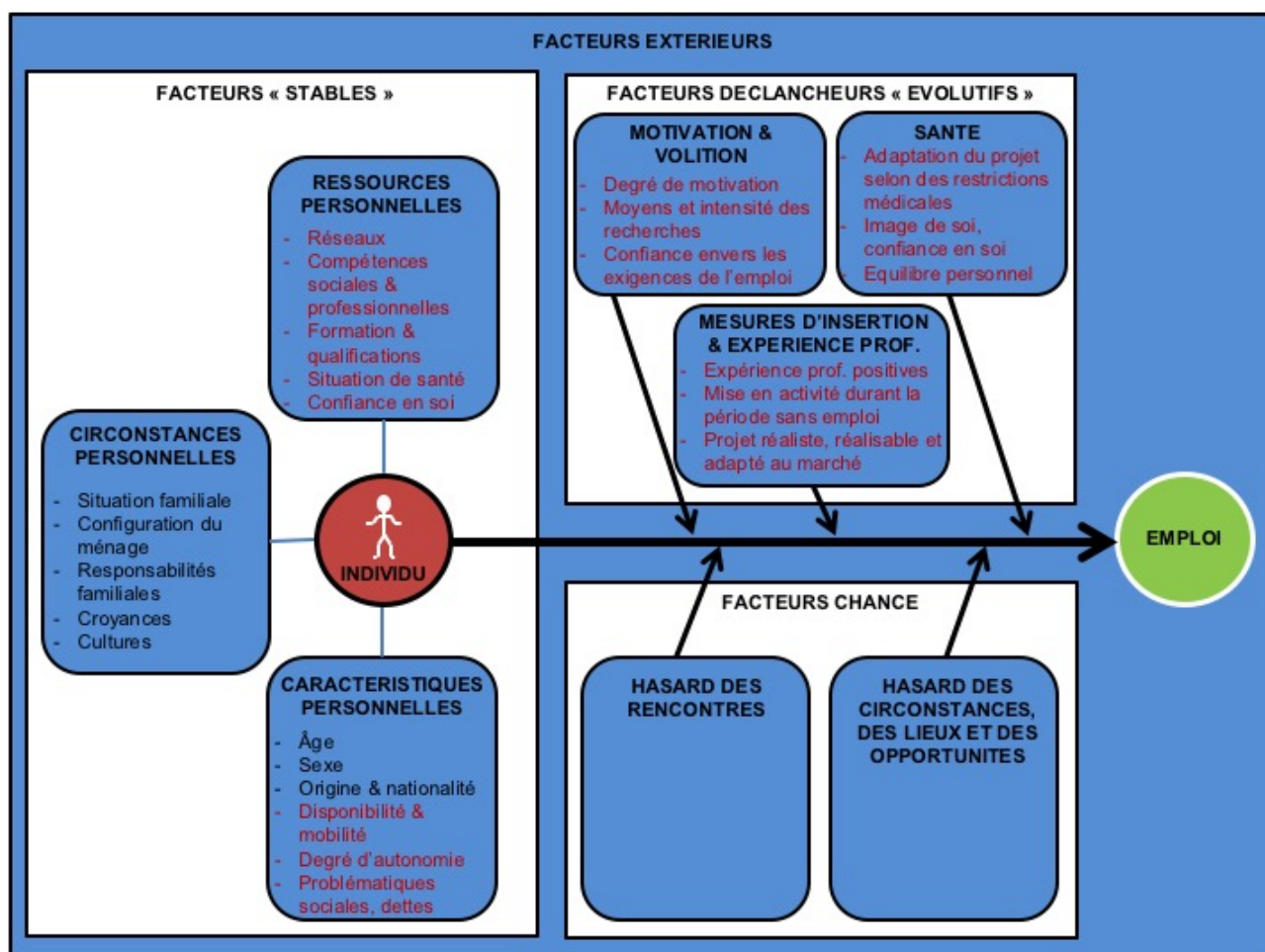


Fig. 9

Chapitre 3 - Problématique, questions de recherche et hypothèses

L'aide sociale est généralement définie (CSIAS, 2000 ; OECD, 2003 ; ARTIAS, 2014) comme étant un soutien social et une aide financière, fournie aux personnes qui ont des difficultés sociales ou n'ont pas les moyens de subvenir à leurs propres besoins vitaux. Ainsi, en principe l'aide sociale est conçue comme une prestation à durée si possible limitée, et vise à terme de manière complémentaire à d'autres mesures sociales, le développement de l'autonomie administrative, économique et sociale de l'individu qui en bénéficie. L'aide sociale vise également l'accompagnement des BAS dans leur processus d'insertion professionnelle (Bonoli, 2008).

Toutefois, notre connaissance empirique acquise par une expérience en travail social, dans l'accompagnement des BAS et dans la gestion d'une institution d'action sociale, renforcée par des résultats de recherches récentes portant sur la thématique de l'insertion professionnelle en Europe, au Canada mais également en Suisse, montrent que :

- a) La difficulté de réinsertion professionnelle est fortement corrélée à la durée de perception des prestations de l'aide sociale, et ce malgré de bonnes compétences professionnelles, une volonté très affirmée et un degré de motivation élevé à retrouver du travail de la part de l'individu concerné. En effet, il a été relevé un allongement de la durée moyenne d'aide d'année en année (cf. *schéma 2*, p. 12) et d'une progression globale du nombre de bénéficiaires (cf. *schéma 1*, p. 12). Ceci révèle donc qu'il y a non seulement de plus en plus de BAS, mais également que ces derniers parviennent à sortir du dispositif de l'aide sociale de moins en moins rapidement.
- b) Bon nombre de BAS sont contraints de formuler une nouvelle demande de prestations d'aide sociale après une période d'insertion professionnelle, car ils n'accèdent généralement qu'à des emplois précaires ou de durée déterminée. Le taux de retour à l'aide sociale s'avère ainsi relativement élevé (cf. *sous-partie 1.1.4 sur le taux de retour à l'aide sociale*, p. 16).
- c) Cette situation entraîne généralement avec le temps une perte de confiance en soi, une diminution de la motivation, une dégradation de l'image de soi et peut même atteindre la santé dans certains cas. Ces phénomènes itératifs empêchent ainsi les nombreuses personnes concernées de parvenir à renoncer aux prestations d'aides sociales, et contribuent par ailleurs à augmenter les coûts directs pour la collectivité.

Ces constats inquiétants soulèvent une problématique sociale de taille, questionnant inévitablement les fondements de la mission des institutions d'action sociale et nécessitant de fait une mise en relation d'une telle évolution avec les possibilités réelles qu'ont ces institutions de favoriser l'insertion professionnelle effective et durable d'un plus grand nombre de leurs bénéficiaires.

Certains travaux montrent en effet que les processus d'insertion professionnelle sont des processus fort complexes, dont la réussite dépend d'un nombre particulièrement important de facteurs (Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Brussig & al., 2009 ; Arni & al., 2014 ; Bonoli & al., 2014). Ainsi, quelques études traitent des résultats de mesures ou de dispositifs d'accompagnement des bénéficiaires de l'aide sociale en termes d'insertion (Kempeneers & Wolf, 2013 ; rapports internes divers sur des évaluations de mesures d'insertion). D'autres, permettent d'évaluer un cadre légal spécifique destiné à favoriser l'insertion professionnelle (Kaufmann & Zellweger, 2016). Plusieurs autres auteurs, adoptant une approche interactionniste, démontrent que l'environnement de l'individu est un facteur essentiel dans le processus d'insertion professionnelle des personnes fortement éloignées de l'emploi (Gazier, 2001 ; Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Biarnès, 2011) ou examinent le rôle des employeurs dans ce processus (Berclaz, 2010). Finalement, quelques publications mettent l'accent sur l'importance des ressources personnelles du public fortement éloigné du marché de l'emploi dans un processus d'insertion professionnelle, que ces ressources soient génériques ou spécifiques (Emery & al., 2015 ; Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Moss & Tilly, 2008).

Il semble donc que si certains facteurs, dits externes, contribuent à permettre à certains individus de passer d'une situation d'aide sociale à une situation d'insertion professionnelle, d'autres facteurs, dits personnels ou individuels, agiraient vraisemblablement également de manière conséquente sur ce processus.

Prendre en compte le fait que les facteurs dits personnels ou individuels peuvent influencer de manière prépondérante l'employabilité des individus, et que ces derniers peuvent directement y recourir pour parvenir à s'insérer sur le marché de l'emploi durablement, nous semble une piste intéressante à explorer. En effet, une meilleure et plus grande connaissance des ressources personnelles auxquelles les BAS ont recours lorsqu'ils réussissent à retrouver un emploi durable, permettrait sans doute de cibler le type d'accompagnement nécessaire aux différents profils des BAS, et d'améliorer qualitativement et quantitativement le taux de retours à l'emploi.

C'est pourquoi, considérant d'une part les études statistiques concernant l'évolution actuelle de l'aide sociale, d'autre part l'ensemble des facteurs mis en évidence dans la littérature et synthétisés par nos soins sous forme de modèle (cf. *Fig. 9*, p. 32), et nos constats empiriques, nous cherchons à travers ce travail à répondre à la question générale suivante :

Quelles sont les ressources personnelles permettant aux bénéficiaires de l'aide sociale de réussir une insertion professionnelle durable après avoir bénéficié de ces prestations durant une longue durée ?

De cette question, découlent deux sous-questions de recherche :

En quoi ces ressources personnelles sont-elles déterminantes dans leur processus d'insertion professionnelle ?

Parmi les ressources personnelles évoquées, quelles sont celles que l'individu peut lui-même influencer pour favoriser son insertion professionnelle ?

Répondre à ces questions au travers de cette étude contribuera à :

- Déterminer quels types de facteurs sont déterminants dans les processus d'insertion professionnelle des BAS de longue durée
- Lister et décrire le type de ressources personnelles favorisant l'insertion professionnelle des BAS de longue durée
- Déterminer quel type et quel degré d'influence peut avoir l'individu dans la modification des ressources personnelles qui favorise l'insertion professionnelle des BAS de longue durée
- Etablir des recommandations sur le type de ressources à développer pour favoriser l'insertion professionnelle des BAS.

Finalement, en lien avec nos questions de recherches, le cadre contextuel et conceptuel décrits précédemment, les témoignages d'experts de l'accompagnement de l'aide sociale et notre propre expérience empirique, nous émettons les hypothèses suivantes, que nous vérifierons également :

- L'insertion sociale de l'individu doit être totalement réalisée, et toutes les problématiques sociales ou de santé avoir été résolues, pour qu'un BAS de longue durée puisse s'insérer professionnellement sur le marché ordinaire de l'emploi.
- Après plusieurs années passées à l'aide sociale, ce ne sont que les individus très motivés et ayant décidé de manière déterminée à s'insérer professionnellement qui parviennent à accéder au marché de l'emploi.
- Les compétences sociales de l'individu sont plus déterminantes que les compétences techniques et professionnelles dans le processus d'insertion professionnelle des BAS de longue durée.

Chapitre 4 - Méthode de recherche

Ce chapitre permet de présenter la démarche méthodologique qui a été appliquée dans ce travail. La présentation de l'échantillon et de la méthode appliquée pour récolter les données précèdent la présentation de la méthode privilégiée pour le traitement des données récoltées.

4.1 Echantillon d'étude

- **Choix et justification de l'échantillon**

Nous avons constitué un échantillon de personnes à interviewer en tenant compte de deux critères incontournables suivants.

Les participants à l'étude devaient :

1. Avoir bénéficié de prestations d'aide sociale dans le canton de Genève durant au moins trois années (BAS de longue durée) ;
2. Bénéficier d'un emploi fixe à durée indéterminée depuis au minimum six mois (insertion professionnelle durable).

Nous avons cherché à diversifier le plus possible l'ensemble des variables sociodémographiques telles que le genre, l'âge, l'origine, la nationalité, la typologie du ménage afin de garantir un échantillon dans lequel des biais systématiques sont peu probables (Patton, 2002).

Une liste de 76 dossiers sortis du régime d'aide sociale depuis plus de six mois suite à une reprise d'activité professionnelle (augmentation ou acquisition de revenu), et aidés auparavant durant au moins 48 mois (4 ans), nous a ainsi été fournie par la Direction du secteur d'action sociale de l'Hospice général⁴¹. Parmi ces 76 dossiers, dix-sept personnes provenant de cette liste ont pu être interrogées. Trois autres individus nous ont été adressés directement sur propositions d'assistants sociaux dont deux avaient la particularité d'avoir bénéficié de prestations d'aide sociale « que » durant trois ans.

Le fait de limiter notre recherche à un échantillon exclusivement genevois tient au fait que nous souhaitions garantir, autant que faire se peut, une certaine similitude des conditions externes posées par la situation du marché du travail et limiter également d'autres éventuelles disparités liées aux facteurs extérieurs (accès au logement, type de prestations du réseau social et sanitaire à disposition, par ex.).

- **Présentation de l'échantillon**

L'échantillon d'étude est donc constitué de 20 individus répondant aux critères présentés ci-dessus :

1. Les individus interviewés ont bénéficié d'une aide sociale d'une durée variant de 3 ans à 17 ans (8 ans en moyenne).
2. Les individus interviewés sont au bénéfice d'un emploi fixe à durée indéterminée depuis 9 à 53 mois (25 mois en moyenne).

Cinq des personnes interrogées bénéficiaient déjà d'un emploi avant leur sortie complète de l'aide sociale, c'est à dire que les revenus de leur activité professionnelle étaient complétés par des prestations d'aide sociale durant une certaine période. Pour l'ensemble de ces situations, c'est une augmentation du taux d'activité, et donc du montant de leurs revenus, qui leur a permis de devenir indépendant financièrement.

⁴¹ Liste fournie en mai 2015 sur des données datant du mois d'avril 2015

3. Les données sociodémographiques sont diversifiées :

Genre : 13 femmes et 7 hommes

Agés : de 22 à 63 ans (42 ans en moyenne)

Origines : 8 européens, 5 suisses et 7 autre (en l'occurrence Afrique subsaharienne et Maghreb)

Typologie du ménage : 7 familles monoparentales, 5 couples avec enfant, 6 célibataires sans enfants et 2 couples sans enfants.

Le tableau suivant présente les données principales de l'échantillon (cf. Fig. 10) :

N°	Nom fictif	Sexe	Âge	Origine	Configuration du ménage	Durée aide sociale (années)	Durée emploi (mois)
1	Mme Fumi	F	41	A	Famille monoparentale	6	12
2	Mme Garcia	F	39	EU	Famille monoparentale	11	24
3	M. Kastaldi	M	30	CH	Famille monoparentale	7	16
4	M. Notter	M	43	CH	Célibataire sans enfant	3	16
5	Mme Lopez	F	54	EU	Famille monoparentale	3	53
6	Mme Chadi	F	53	A	Famille monoparentale	10	36
7	Mme Rossi	F	22	EU	Célibataire sans enfant	4	17
8	Mme Pedro	F	26	A	Couple avec enfants	7	15
9	Mme Conti	F	42	EU	Célibataire sans enfant	6	18
10	Mme Selbé	F	38	A	Famille monoparentale	7	18
11	Mme Abdi	F	43	A	Couple avec enfants	10	13
12	M. Gerber	M	48	CH	Célibataire sans enfant	7	18
13	M. Paris	M	61	CH	Couple sans enfant	11	9
14	M. Gay	M	53	CH	Célibataire sans enfant	10	24
15	Mme Touré	F	45	A	Couple avec enfant	17	72
16	Mme Malouf	F	53	A	Famille monoparentale	5	30
17	M. Kamen	M	29	EU	Couple avec enfant	6	18
18	M. Dusan	M	39	EU	Célibataire sans enfant	8	9
19	Mme Lizic	F	25	EU	Couple sans enfant	4	18
20	Mme Martin	F	49	EU	Couple avec enfants	6	18
TOTAUX / MOYENNES		13 F 7 M	42 ans	8 EU 7 A 5 CH	7 familles monop. 5 couples avec enfant 6 célibat. sans enfant 2 couples sans enfant	8 ans	25 mois (2ans)

Fig. 10

4.2 Méthode de recueil des données

4.2.1 Choix de la méthode

L'option d'un entretien avec les BAS ayant réussi à sortir du régime de l'aide sociale, s'est imposée à celle d'un questionnaire en raison de plusieurs paramètres. Nous souhaitons en effet être en mesure d'accéder à des données le plus authentiques possibles et produites dans un climat favorisant une évocation sincère et paisible. Nous savons en effet, de par notre expérience empirique mais également grâce aux travaux décrits précédemment, que les années passées à l'aide sociale sont souvent perçues comme des périodes de dévalorisation, d'échec, etc. Consacrer un temps certain à répondre

individuellement et de manière autonome à un questionnaire les amenant à potentiellement revivre ces situations d'échec passées, aurait probablement entraîné un taux élevé de non-participation à la recherche. Par ailleurs, nous souhaitons davantage récolter des témoignages s'approchant de récits de vie, afin de procéder par la suite à une analyse sémantique de leurs contenus en lien avec notre catégorisation des facteurs. Là également le recours à un questionnaire, même avec des questions ouvertes et susceptibles d'un développement écrit, aurait sans doute constitué une entrave redoutable à la participation à cette étude. Finalement, outre les éléments oraux fournis par les discours, nous souhaitons également avoir la possibilité d'observer certaines dispositions individuelles liées principalement aux compétences sociales (comme la capacité de communication, l'aisance verbale, l'adaptabilité, etc.) lors des situations d'entretien.

L'interview de ces vingt personnes nous a donc permis de bénéficier d'un nombre suffisant de témoignages tout en bénéficiant d'un minimum de représentativité permettant de développer des analyses (Patton, 2002).

4.2.2 Procédure de prise de contact

Ayant reçu la liste des 76 dossiers susceptibles d'être contactés, nous avons entrepris méthodiquement de contacter les individus après avoir pris soin d'identifier parmi ceux-ci, les 20 dossiers le plus représentatifs. Toutefois, nous avons rencontré à ce stade un nombre conséquent de difficultés à pouvoir accéder à l'opportunité d'un entretien, les personnes contactées refusant de participer à l'étude, acceptant parfois mais annulant quelques heures avant l'entretien, voire ne se présentant pas du tout au lieu convenu. Face à ce constat, et afin de mettre les anciens BAS en confiance pour qu'ils acceptent de participer à l'étude, nous avons ensuite contacté en premier lieu l'ancien assistant social⁴² qui était en charge du dossier de la personne que nous souhaitons interroger. Cette méthode a permis d'améliorer sensiblement le taux d'acceptation de participation à l'étude.

Il est utile de préciser que nous avons à chaque fois demandé à être présenté en tant que chercheur universitaire et non pas en tant que collaborateur de l'Hospice général. Cette méthode de présentation a permis d'éviter un biais qui aurait pu modifier les données récoltées. Si la personne interrogée avait été informée du fait que le chercheur était également membre du personnel de l'institution d'action sociale qui l'a soutenue financièrement et socialement depuis plusieurs années, elle aurait pu être tentée de modifier ses propos. Elle aurait par exemple été susceptible de signifier davantage sa satisfaction en soulignant positivement l'action de l'accompagnement qui lui a été offert et les mesures qui lui ont été proposées. Elle aurait pu au contraire saisir l'occasion d'avoir comme interlocuteur un membre de l'institution pour les critiquer massivement et profiter de lui faire part de son mécontentement. Une position neutre de chercheur universitaire nous a permis d'éviter ce biais.

Le fait que le numéro de téléphone fourni n'était plus valable ou que l'ancien AS était absent a constitué près de 75% des échecs de contacts sur la base de la liste initiale. Par contre, seules neuf personnes ont refusé de participer à l'étude. De plus, les assistants sociaux nous ont conseillé de ne pas contacter huit anciens BAS au vu de certaines particularités dans leur situation (suspicion de fraude, contentieux important avec l'institution/l'assistant social, ou encore comportement agressif).

4.2.3 Modalités de recueil des données

Chaque entretien a été enregistré selon les règles usuelles : autorisation préalable de la personne et garantie de la confidentialité. Nous avons également récolté dans un journal de bord des traces écrites des composantes non-verbales de l'entretien.

⁴² Bien que la forme masculine est privilégiée dans cette étude par soucis de simplification, nous tenons à spécifier que c'est pourtant bien une majorité de femmes assistantes sociales qui ont été contactées.

Ils se sont déroulés sur une période de six mois (juin à décembre 2015) et ont duré entre 29 et 72 minutes chacun (47 minutes en moyenne), ce qui représente une durée totale de 16 heures d'enregistrement. Ils ont été réalisés dans des lieux divers, définis à la convenance de chaque participant.

Le tableau figurant ci-dessous présente la date, la durée et le lieu de chaque entretien (cf. Fig. 11).

N°	Nom fictif	Date de l'entretien	Durée d'enregistrement (minutes)	Lieu de l'entretien
1	Mme Fumi	4 juin 2015	48	Au domicile de la personne
2	Mme Garcia	5 juin 2015	54	Lieu de travail de la personne
3	M. Kastaldi	12 juin 2015	37	Café-restaurant
4	M. Notter	22 juin 2015	36	Café-restaurant
5	Mme Lopez	25 juin 2015	56	Au domicile de la personne
6	Mme Chadi	30 juin 2015	43	Café-restaurant
7	Mme Rossi	7 août 2015	48	Parc public
8	Mme Pedro	14 sept. 2015	34	Café-restaurant
9	Mme Conti	10 oct. 2015	39	Café-restaurant
10	Mme Selbé	19 oct. 2015	48	Au domicile de la personne
11	Mme Abdi	20 oct. 2015	58	Parc public
12	M. Gerber	20 oct. 2015	72	Salle de travail d'université
13	M. Paris	9 nov. 2015	42	Café-restaurant
14	M. Gay	11 nov. 2015	55	Café-restaurant
15	Mme Touré	11 nov. 2015	30	Café-restaurant
16	Mme Malouf	23 nov. 2015	59	Au domicile de la personne
17	M. Kamen	30 nov. 2015	60	Au domicile de la personne
18	M. Dusan	4 déc. 2015	40	Café-restaurant
19	Mme Lizic	9 déc. 2015	50	Café-restaurant
20	Mme Martin	11 déc. 2015	29	Au domicile de la personne
TOTAUX / MOYENNES		Répartis entre juin et décembre 2015	47 minutes par entretien en moyenne. (16 heures d'enregistrement)	10 dans un café-restaurant 6 au domicile de la personne 2 dans un parc public 1 lieu de travail de la personne 1 salle de travail d'université

Fig. 11

• **La présentation spontanée du parcours du bénéficiaire de l'aide sociale : phase non-directive de l'entretien**

L'entretien s'est déroulé en deux temps distincts. Nous avons opté dans un premier temps, pour un entretien non directif visant à permettre à chaque participant une expression la plus libre possible.

Nous avons tout d'abord décrit très succinctement l'objet de notre recherche, puis nous avons demandé à la personne de répondre librement à la question suivante :

« *Quel parcours vous a-t-il amené à bénéficier de prestations d'aide sociale de la part de l'Hospice général durant plusieurs années ? Pouvez-vous nous expliquer, en nous donnant le plus de détails possibles, comment vous avez finalement réussi à vous insérer professionnellement ? Quels ont été selon vous les facteurs prépondérants vous ayant permis de sortir du dispositif de l'aide sociale ?* »

Les témoignages récoltés durant cette phase visent à appréhender le « comment » l'individu peut mobiliser la ressource sur laquelle il peut avoir une influence pour améliorer son employabilité et déboucher ensuite sur une situation d'emploi.

Cette méthode d'entretien, relativement peu utilisée dans ce type d'étude, nous permet d'accéder directement aux facteurs qui ont été déterminants selon elle, de manière libre, en évitant dans cette première partie de l'entretien les biais introduits par un chercheur qui oriente certaines questions en effectuant des relances sur certains points particuliers (Patton, 2002).

- ***La confrontation au modèle : phase semi-directive de l'entretien***

Après environ une vingtaine de minutes, nous sommes systématiquement passés à une deuxième et dernière phase, prenant la forme d'un entretien semi-directif. Nous avons présenté le modèle schématisant les principaux facteurs favorisant l'insertion professionnelle des personnes fortement éloignées du marché du travail (cf. *Fig. 9*, p. 32) à chacun des participants. Le modèle a servi de support permettant des relances ciblées sur les aspects non abordés par le participant dans sa présentation libre.

Les données obtenues suite à la confrontation de notre modèle nous permettent de déterminer les spécificités des facteurs qui se sont avérés prépondérants pour leur insertion professionnelle et contribuent à répondre à nos questions de recherche et à vérifier la pertinence des hypothèses de recherche définies précédemment (cf. *Chapitre 3*, p. 33-34).

- ***L'observation participante***

Tout au long du déroulement de l'entretien nous avons procédé au repérage et au codage de diverses attitudes, dispositions, comportements non-verbaux permettant de documenter certaines compétences sociales ou « soft skills » telles que décrites dans la littérature, lorsque celles-ci apparaissaient de manière significative. Nous les avons reportées systématiquement dans un journal de bord.

4.3 Démarche de traitement et d'analyse des données

- ***Retranscription des entretiens***

Une retranscription littérale et complète des entretiens n'a pas été privilégiée pour les seize heures d'enregistrement réalisés. Nous avons retranscrit uniquement certains passages de manière littérale sous forme de *verbatim* pour chaque interview selon leur degré de pertinence.

- ***Repérage d'extraits sémantiques pouvant être associés à un facteur agissant sur l'insertion professionnelle***

Avant le recueil des données, nous avons élaboré un tableau de suivi des entretiens⁴³ dans lequel figuraient les sections, catégories et sous-catégories suivantes (celles-ci correspondant par ailleurs à l'ensemble des facteurs synthétisés dans notre modèle) :

Les caractéristiques personnelles ou caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, nationalité et origine) ainsi que certaines *données confidentielles et informations générales* concernant l'entretien en tant que tel, ont été reportées au préalable.

Les circonstances personnelles : situation familiale, typologie du ménage, responsabilités familiales, croyances ou cultures, durée de l'aide sociale, date de sortie du régime de l'aide sociale, degré d'intégration et nombre d'années passées en Suisse, niveau de scolarité, de formation et diplômes obtenus, croyance et valeur culturelle accordée au travail, parcours professionnel antérieur, problématiques sociales, disponibilité et mobilité, degré d'autonomie globale et plus précisément,

⁴³ Notre tableau de suivi des entretiens contient 37 colonnes et de 25 lignes, correspondant globalement au 35 catégories répertoriées et aux 20 entretiens réalisés.

détermination personnelle, libre arbitre, autonomie dans les choix de vie, autonomie dans la gestion administrative et financière.

Les ressources personnelles et facteurs évolutifs : motivation (degré de motivation, moyens et intensité de recherche d'emploi, confiance face aux exigences de l'emploi), capacité à faire des concessions, participation à une mesure d'insertion, santé (restriction ou évolution de l'état de santé), confiance et image de soi, réseaux (de tous types), compétences sociales, compétences professionnelles, hasard (des rencontres, lieux, circonstances et opportunités).

Les données concernant l'emploi actuel : durée de l'engagement dans l'emploi actuel ; type d'emploi et taux d'activité, degré de précarité de l'emploi actuel (emploi très précaire, emploi moyennement stable ou emploi stable avec une bonne garantie d'emploi).

Les éventuels facteurs extérieurs particuliers à prendre en compte.

- ***Association des extraits sémantiques aux catégories et sous-catégories du modèle***

Ces sections, catégories et sous-questions du tableau de suivi des entretiens, ont été documentées rapidement après l'entretien. Grâce à l'articulation des entretiens audio avec nos traces écrites, nous avons procédé à une synthèse systématique des paroles de chaque participant en les plaçant, par mots-clés ou par extraits de discours rapportés, dans la catégorie correspondant à chacun des facteurs abordés.

- ***Identification des facteurs déterminant de façon prépondérante l'insertion professionnelle***

Nous avons finalement mis en évidence les facteurs qui ont contribué à freiner l'insertion professionnelle de la personne (en les faisant figurer en rouge et en les résumant par un signe négatif « - » dans un tableau de synthèse), ainsi que les facteurs qui au contraire ont favorisé son insertion professionnelle (en les faisant figurer en vert et par un signe positif « + » dans le tableau de synthèse). Ce code couleur nous a permis de repérer visuellement les facteurs qui ont été de manière générale les plus déterminants dans le parcours d'insertion des personnes interrogées.

Chapitre 5 - Présentation et discussion des résultats

Nous présentons tout d'abord dans ce chapitre les résultats obtenus de manière globale, avant de détailler les principaux facteurs influençant l'insertion professionnelle des BAS. Une description des articulations entre les facteurs entravant et ceux qui favorisent l'insertion professionnelle est ensuite présentée. Nous concluons le chapitre avec une synthèse et une discussion générale des résultats.

5.1 Principaux facteurs intervenants dans le processus d'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale

Le tableau suivant (cf. *Fig. 12*, p. 43) présente l'ensemble des résultats obtenus de manière globale, selon la méthode décrite précédemment (cf. *Chapitre 4*, p. 35-40). Les « +* » représentent le facteur qui a été le plus déterminant pour chaque personne interrogée. Les « - v » précisent que la personne interrogée a témoigné avoir été victime de violence par le passé et que cette problématique a constitué le principal frein à son insertion professionnelle. Cette présentation graphique de nos résultats nous a permis de mettre visuellement en exergue les facteurs déterminant de façon prépondérante l'insertion professionnelle des anciens bénéficiaires de l'aide sociale interrogés.

Nous détaillons dans la partie suivante nos résultats concernant les huit facteurs qui ressortent avec régularité dans les entretiens réalisés. Cela nous permettra de déterminer en quoi ils contribuent à influencer le parcours des BAS. Mais auparavant, la liste suivante et les deux prochains tableaux (cf. *Fig. 12*, p. 43 et *Fig. 13*, p. 44) décrivent leur degré d'influence de manière globale :

1. Les *dimensions motivationnelles* (au sens large tel que nous l'avons vu dans le cadre conceptuel ; cf. *partie 2.3.2*, p. 25-30) constituent l'un des deux facteurs contribuant de manière prépondérante à la sortie de l'aide sociale et à l'insertion professionnelle. Celles-ci ont été évoquées par l'ensemble des personnes interrogées. Pour un peu moins de la moitié d'entre elles, ce facteur a été d'ailleurs le plus déterminant dans leur processus d'insertion professionnelle.
2. Les *compétences sociales* (cf. *partie 2.3.1*, p. 24-25) ont donc également joué un rôle déterminant pour l'ensemble des personnes interrogées, et pour un peu moins de la moitié d'entre elles, ce facteur a été le plus déterminant dans leur processus d'insertion professionnelle.
3. Le fait d'*avoir participé à une mesure d'insertion* (cf. *sous-partie 1.1.4* intitulées *mesures développées pour contenir ces phénomènes*, p. 16-17 ; et *partie 2.1*, p. 21-22) a été déterminant pour une bonne moitié des personnes interrogées. Pour une petite partie d'entre elles cela s'est avéré être le facteur le plus déterminant dans leur processus d'insertion professionnelle.
4. Le fait de *réussir à mobiliser son réseau* (cf. *sous-partie 2.3.2*, intitulée *utilisation des réseaux*, p. 28-29) a également été déterminant pour une moitié des personnes interrogées, et ce facteur s'est avéré le plus déterminant pour une petite partie d'entre elles.
5. Le *degré d'intégration* au sens large (social, culturel, maîtrise du français, etc.) a favorisé ou au contraire freiné l'insertion, selon le parcours et la situation de la personne. Pour environ la moitié des personnes interrogées, ce facteur les a freinées, et pour l'autre moitié cela les a favorisées dans leur processus d'insertion professionnelle. Ce facteur n'a pas ou peu eu d'impact que pour une petite minorité d'entre elles.
6. Les *problématiques sociales* (cf. *partie 2.2.1*, p. 22) ont constitué des freins déterminants à l'insertion professionnelle pour une grande majorité des personnes interrogées. Comme tous les freins qui ont été évoqués, elles ont dû les dépasser pour réussir à s'insérer professionnellement.

Le fait d'avoir été victime de violence par le passé a constitué le frein le plus déterminant pour près de la moitié des personnes interrogées.

7. Les *problèmes de santé* physiques et/ou psychiques (cf. *sous-partie 2.3.2, intitulée santé et dispositions psychologiques*, p. 29-30) se sont également révélés être des freins importants pour une bonne majorité des personnes interrogées.
8. Le fait d'avoir la responsabilité de *charges familiales* (cf. *partie 2.2.2*, p. 23), il s'agissait d'enfants dans les cas concernés, a été un frein déterminant pour une bonne moitié des personnes interrogées, ceci dans l'attente d'une solution de garde ou que les enfants atteignent l'âge de la scolarité.

Chacune des personnes interrogées est parvenue à dépasser entre un et quatre freins répertoriés différents dans son parcours. Chacune d'entre-elles a également pu s'appuyer parallèlement sur trois, quatre, voire cinq ressources personnelles qui se sont avérées favorables à leur insertion professionnelle.

Ces résultats contribuent non seulement à mettre en évidence la complexité et l'interdépendance des facteurs qui, pour certains interviennent parfois à titre de freins et parfois à titre de ressources dans un processus singulier d'insertion professionnelle.

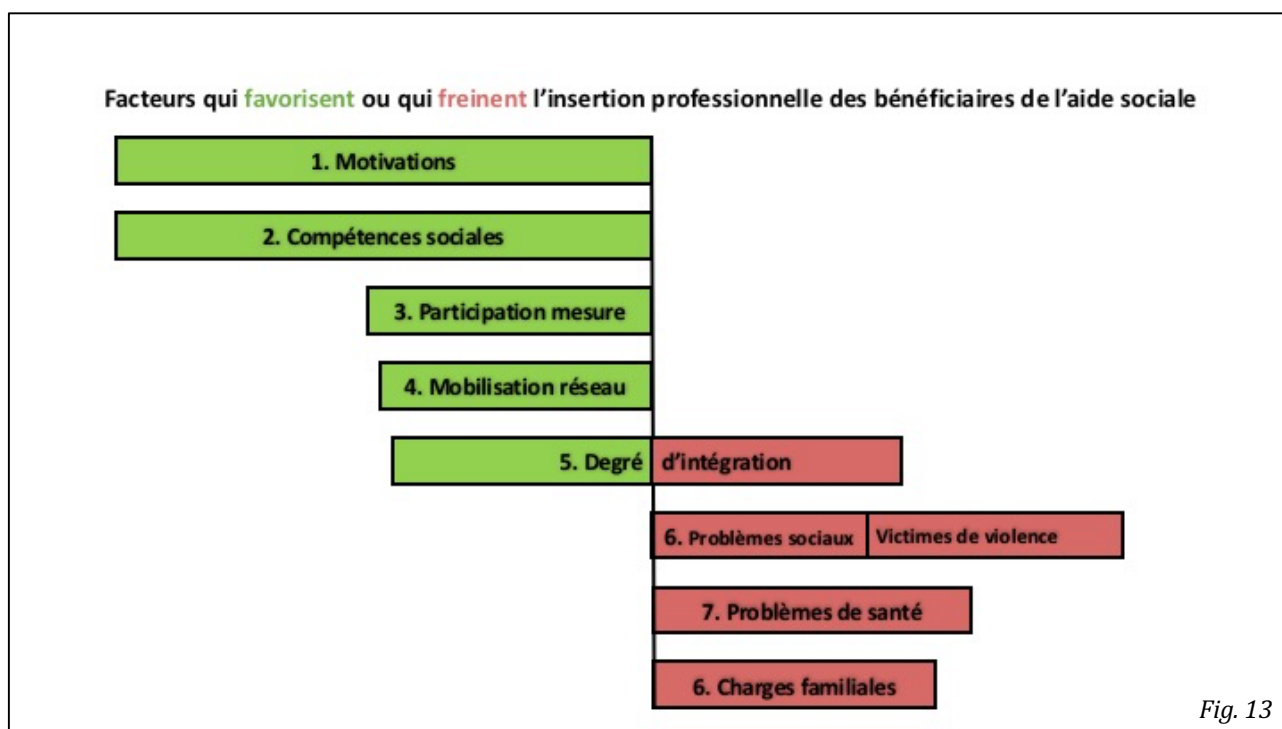
Finalement, force est de constater que quasiment aucune corrélation entre les facteurs liés aux caractéristiques sociodémographiques des participants (genre, âge, origine, durée de l'aide sociale et durée de l'emploi) et les huit facteurs déclarés déterminants n'a pu être réalisée. Après avoir isolé chacun des facteurs puis après les avoir regroupés pour tenter d'établir d'éventuelles relations de causalité directe ou indirecte entre la catégorie des circonstances personnelles et celles des qualités individuelles, une seule corrélation peut être établie entre les personnes dont le degré d'intégration sociale s'est avéré un frein à l'insertion professionnelle et leurs provenance, nationalité ou origine (étrangère à la Suisse).

- *Tableau de présentation globale des données récoltées*

N°	Nom fictif	Sexe	Âge	Origine	Durée aide sociale (années)	Durée emploi (mois)	Ressources favorisant l'insertion				Freins à l'insertion			
							1 DIMENSIONS MOTIVATIONNELLES	2 COMPETENCES SOCIALES	3 PARTICIPATION MESURE	4 MOBILISATION DU RESEAU	5 INTEGRATION SOCIALE E & CULTURELLE	6 PROBLEMATIQUES SOCIALES	7 PROBLEMES DE SANTE	8 RESPONSABILITES FAMILIALES
1	Mme Fumi	F	41	A	6	12	+	+	+	+	-	-	0	-
2	Mme Garcia	F	39	EU	11	24	+	+	+	0	-	-	0	-
3	M. Kastaldi	M	30	CH	7	16	+	+	0	0	+	- v	-	0
4	M. Notter	M	43	CH	3	16	+	+	+	+	+	0	-	0
5	Mme Lopez	F	54	EU	3	53	+	+	0	0	+	0	-	-
6	Mme Chadi	F	53	A	10	36	+	+	+	+	+	-	-	-
7	Mme Rossi	F	22	EU	4	17	+	+	+	0	+	- v	-	0
8	Mme Pedro	F	26	A	7	15	+	+	+	0	-	- v	-	-
9	Mme Conti	F	42	EU	6	18	+	+	0	0	-	- v	-	-
10	Mme Selbé	F	38	A	7	18	+	+	+	0	-	0	-	-
11	Mme Abdi	F	43	A	10	13	+	+	0	+	-	- v	0	-
12	M. Gerber	M	48	CH	7	18	+	+	+	+	0	-	-	0
13	M. Paris	M	61	CH	11	9	+	+	+	0	0	- v	-	0
14	M. Gay	M	53	CH	10	24	+	+	0	+	+	-	-	0
15	Mme Touré	F	45	A	17	72	+	+	0	+	-	-	0	-
16	Mme Malouf	F	53	A	5	30	+	+	0	+	0	- v	-	-
17	M. Kamen	M	29	EU	6	18	+	+	+	0	-	- v	0	-
18	M. Dusan	M	39	EU	8	9	+	+	0	0	+	-	-	0
19	Mme Lizic	F	25	EU	4	18	+	+	+	+	+	- v	-	0
20	Mme Martin	F	49	EU	6	18	+	+	+	+	+	0	0	-

Fig. 12

Avant d'analyser plus en détail les résultats obtenus, le diagramme suivant présente de manière visuelle et synthétique les principaux facteurs influençant l'insertion professionnelle des BAS, selon les données récoltées et le tableau d'analyse précédent :



Après avoir présenté les facteurs agissant de manière prépondérante dans le processus d'insertion professionnelle des personnes interrogées, nous orienterons la suite de la discussion sur les ressources que ces bénéficiaires ont pu mobiliser afin de réussir à s'insérer professionnellement. Nous présenterons ainsi dans les prochaines parties chaque facteur déterminant de manière individuelle, afin d'illustrer en quoi les personnes interrogées ont pu y avoir une influence afin d'améliorer leur employabilité, et finalement réussir à s'insérer professionnellement.

5.2 Ressources personnelles favorables à l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale et auxquelles ils peuvent avoir recours

Cette partie nous permet de présenter les principaux facteurs et ressources personnelles favorisant le processus d'insertion professionnelle des BAS de longue durée, selon les résultats obtenus (les dimensions motivationnelles ; les compétences sociales ; la participation à une mesure d'insertion ; la mobilisation du réseau et le degré d'insertion sociale).

5.2.1 Les dimensions motivationnelles

Les résultats obtenus démontrent que l'aspect des dimensions motivationnelles a été déterminant dans le parcours d'insertion professionnelle de l'ensemble des personnes interrogées (« + » ; « +* »).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAUX
MOTIVATIONS	+	+	+	+	+	+	+*	+*	+*	+	+*	+	+	+*	+*	+	+*	+	+	+	20 + 7 +*

Fig. 14

Ils confirment ainsi que la motivation de l'individu s'avère primordiale dans son processus d'insertion professionnelle (Hackman & Oldham, 1976 ; Kanfer, 1990). Cela renforce les propos de plusieurs auteurs ayant étudié l'importance de la motivation dans les processus d'insertion professionnelle (Roussel, 2000 ; Emery & al., 2005 ; Broonen, 2006 ; Brussig & Knuth, 2009 ; Kempeneers & Wolf, 2013) ainsi que ceux des assistants sociaux rencontrés⁴⁴.

Pour rappel, ces derniers affirment en effet que la motivation s'avère être le principal facteur de réussite pour qu'un bénéficiaire de l'aide sociale puisse s'insérer professionnellement (cf. *partie 2.3.2*, p. 25-26). La motivation s'avère même selon eux, plus importante que le parcours de formation ou le diplôme obtenu par l'individu, selon les observations qu'ils effectuent quotidiennement dans le cadre de leur activité.

De même, les auteurs spécialisés dans les théories de la motivation soulignent également que *le sens accordé au travail* (Roussel, 2000) et les conséquences liées à la prise d'un emploi sont essentiels dans la motivation à chercher un travail (Emery & al., 2005). Kempeneers & Wolf (2013) ainsi que Arni & al. (2014) ont quant à eux appuyé le fait que *les attentes individuelles concernant l'emploi* étaient déterminantes dans le processus d'insertion professionnelle.

Les récits que nous avons recueillis démontrent que la motivation s'illustre de plusieurs manières dans les processus d'insertion professionnelle des BAS. Ils révèlent par exemple que la *motivation* va de pair avec une certaine *adaptabilité* et une *capacité à faire des concessions* (Brussig & Knuth, 2009). C'est à dire que l'individu démontre une capacité à opérer certains changements, à adapter son projet, voir à vivre certains désagréments liés à la prise ou à la reprise d'une activité professionnelle.

Toutes les personnes interviewées affirment avoir fait preuve d'un bon investissement et d'une bonne détermination à accéder à un emploi avant de réussir à s'insérer professionnellement. Il leur a toutes été nécessaire de dépasser tout d'abord certaines problématiques qui freinaient leur insertion⁴⁵, ce qui a généralement nécessité plusieurs années.

Par contre, le fait de bénéficier d'un appui personnalisé et de différentes prestations d'aide sociale peut, selon notre expérience empirique, constituer un « certain confort » pour certains BAS. Dans quelques cas particuliers, ceci peut s'avérer un frein à l'insertion professionnelle, et favoriser d'une certaine manière le maintien d'une situation d'aide sociale.

Il est également nécessaire de relever que selon les situations, un certain temps s'avère nécessaire pour régler les problématiques sociales empêchant l'insertion professionnelle, cela d'autant plus en ce qui concerne le public fortement éloigné du marché de l'emploi.

- ***La motivation et la valeur accordée au travail***

Les résultats obtenus font état de plusieurs dimensions évoquées au sujet de la *motivation*, ayant attiré notamment aux buts que l'individu vise par une situation d'emploi (Roussel, 2000), ainsi qu'à un certain attrait envers les résultats d'une situation d'insertion professionnelle (Kanfer, 1990 ; Emery & al., 2005 ; Broonen, 2006 ; Kempeneers & Wolf, 2013). Ces derniers peuvent d'ailleurs parfois s'avérer imaginés ou idéalisés par l'individu très éloigné de l'emploi.

La première de ces dimensions, consiste dans le fait que la majorité des personnes interviewées ont fait part de l'importance de la valeur (symbolique, culturelle, familiale) accordée au travail, celle-ci provenant le plus souvent du contexte familial dans lequel l'individu a évolué.

⁴⁴ Séances d'échange du 14 juillet et du 5 août 2014 sur les « bonnes pratiques favorisant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale »

⁴⁵ Les différents types de frein à l'insertion rencontrés par les personnes interviewées seront abordés en détail par la suite (cf. *partie 5.3*, p. 56-60)

Monsieur Notter explique par exemple : « (...) mon père était indépendant, avocat. Il travaillait beaucoup, le samedi aussi, et il prenait que deux semaines de vacances par année. Alors j'ai toujours eu comme exemple le besoin de travailler dur pour nourrir la famille... et on était une grande famille : j'ai trois frères. La notion du travail est ancrée dans ma famille. (...) Pour moi c'est indispensable d'être autonome : c'est une question de fierté et de qualité de vie. Je préfère gagner moins et être indépendant. (...) J'ai besoin d'être content et fier de moi à la fin de la journée. »

Madame Malouf témoigne également : « (...) mes parents ont toujours travaillé : mon père était instituteur de français et ma mère a toujours été active. Elle a eu le cancer du sein, mais elle était toujours dynamique, elle prenait soin d'elle, elle sortait... On avait toujours cette rage de vivre. Personne dans mon entourage se laissait aller. »

Monsieur Kastaldi a quant à lui été éduqué en foyers. Le fait d'avoir été ainsi éloigné de ses parents, lui a permis de développer des valeurs et un rapport au travail dans un contexte éducatif collectif distinct du système de valeurs véhiculé par ses parents. Ce dernier a donc agi comme un contre-exemple : « (...) le respect, c'est des choses que j'inculque beaucoup à mon fils : le respect et le savoir vivre. C'est pour moi le truc premier. Ma mère a toujours été à l'Hospice. Contrairement à moi elle aime ça. Son grand rêve c'est de rentrer à l'Al pour cause d'alcoolisme. Et moi ça me rend dingue. Moi je me suis battu pour m'en sortir. (...) je pense que si tu veux quelque chose dans la vie tu dois te bouger : on n'a rien sans rien. Ma mère elle, espère chaque jour qu'il y aura une enveloppe devant sa porte avec des milliers qui sont tombés du ciel. Mais ça n'existe pas. J'ai de la peine avec les gens qui se mettent à l'Hospice juste par profil. »

Madame Fumi explique avoir toujours « besoin d'être active » et le fait de se trouver en situation d'emploi lui convient bien, malgré sa situation de mère s'occupant seul de ses deux enfants. Elle dit d'ailleurs avoir été proactive dans la recherche d'emplois. Sa situation illustre le besoin de se sentir compétente et d'avoir le sentiment d'être à l'origine de ses propres comportements, comme nous l'avons évoqué dans le cadre théorique en citant Roussel (2000)⁴⁶.

Il est intéressant de tenir compte du fait que les références familiales et également les valeurs religieuses semblent avoir servi d'exemple à plusieurs personnes. Cela semble notamment avoir permis à Madame Fumi de construire une certaine culture du travail qui influence sa motivation à trouver un emploi : « (...) à la maison ça toujours été sérieux, nous avons des valeurs fortes : nous priions et allions à l'église au moins quatre fois par semaine. En tant que témoin de Jéova, il faut être correct et respectueux des autres. Cela m'a aidée. (...) Mes parents ont toujours travaillé, ils ont toujours été très actifs, toujours indépendants. »

D'après les résultats que nous avons obtenus, la foi ou l'appartenance religieuse, s'avèrent dès lors un facteur déterminant dans la construction de la *motivation*, de la *valeur accordée au travail* et de l'engagement professionnel : plusieurs personnes interviewées nous ayant parlé spontanément de leurs croyances religieuses en lien avec leur motivation et la construction d'une certaine valeur accordée au travail. Le témoignage de Madame Pedro est par exemple très explicite : « je suis protestante, je crois en Dieu et je me dit que dans la vie il y a des moments difficiles, mais il faut se lever. Il faut se battre pour pouvoir y arriver. Avec l'aide de Dieu, si on a la volonté, on y arrive toujours. »

• **La motivation et la capacité à faire des concessions**

Les données obtenues nous ont permis d'évaluer le *degré de motivation* de l'individu en abordant avec les personnes leur degré de *capacité à faire des concessions* pour un emploi (Brussig & Knuth, 2009). La majorité des personnes interrogées ont témoigné faire, ou avoir fait des concessions en acceptant un emploi avec des horaires irréguliers, un salaire plus faible ou nécessitant de longs déplacements.

⁴⁶ cf. partie 2.3.2, p. 26

L'exemple de Monsieur Kastaldi illustre cette capacité d'ajustement, celui-ci n'ayant pas hésité à accepter un emploi temporaire en Valais dans la pose de carrelage dans des chalets de luxe : « (...) je partais de Genève à 4h du matin pour être à 7h30 à Crans-Montana. La semaine je dormais à Sion ». Monsieur Kastaldi effectue actuellement des horaires irréguliers dans un autre domaine d'activité et travaille majoritairement jusqu'à 1 heure ou 2 heures du matin.

Monsieur Notter nous explique également qu'« il ne faut pas avoir peur de faire des métiers qui sont pénibles physiquement. J'ai fait des chantiers, pas mal de petits boulots pour toujours être actif et ne pas profiter de l'aide (...). C'est toujours des choses intéressantes, des rencontres. C'est important pour moi de ne pas refuser des petits boulots, car c'est toujours des petites marches qui nous permettent après d'accéder à autre chose de mieux. (...) je n'ai jamais eu peur de la difficulté (...) il faut se battre pour aller de l'avant, il faut se dépasser. »

Et Madame Conti de témoigner : « je me suis battue, j'ai fait des sacrifices : c'est vrai, lorsque j'ai travaillé au début je n'ai pris aucun jour de congé, et je n'ai eu aucun jour de maladie. Je me suis vraiment battue. Au début je me proposai pour dépanner les weekends ou les soirs : ils ont vu ma capacité de sacrifice et ça m'a aidée. »

• **La détermination et la volition des individus**

Ces différents témoignages nous amènent également à repérer la notion de *volition* ainsi que la notion d'*intérêt pour l'emploi* perçue au travers de la reconnaissance sociale que celui-ci leur procure. Ces dimensions font d'ailleurs intégralement partie du concept de la motivation, comme mentionné par Roussel (2000) et Broonen (2006) dans notre cadre théorique (cf. *partie 2.3.2*, p. 25-26).

Le témoignage de Madame Rossi, ayant débuté un apprentissage lui permettant de recevoir un salaire suffisant pour sortir du barème de l'aide sociale mais devant par ailleurs continuellement faire face à des lacunes scolaires, illustre de manière convaincante ces notions de volition et de détermination à changer et à persévérer malgré les difficultés. Elle accorde ainsi davantage d'importance à la reconnaissance que lui procurera la réussite d'une formation de type CFC et aux opportunités d'emploi que celle-ci va lui ouvrir plutôt qu'aux difficultés actuellement éprouvées : « je me donne beaucoup d'application dans mes études actuelles. C'est peut-être un terme un peu fort, mais j'ai l'impression de jouer ma vie avec mon apprentissage. C'est pour moi un aboutissement que j'ai voulu. Je n'ai pas volé ma place et je compte bien la finir. Je ne veux pas me contenter du peu, il faut que j'avance. Je travaille énormément, énormément et ainsi ça va très bien à l'école, ça se passe très bien. Je suis déterminée. »

La détermination de Madame Pedro à sortir de l'aide sociale est également bien perceptible dans son témoignage, ce qui rejoint d'ailleurs les propos de Broonen (2006) au sujet de l'importance de la détermination de l'individu à atteindre un but visé dans les processus d'insertion professionnelle. Madame Pedro évoque le fait que ses parents lui ont beaucoup manqué durant son enfance, ayant émigrés sans elle. Selon elle, cette souffrance lui a donné une grande force et de la détermination pour orienter sa vie : « lorsque je veux quelque chose, je fais tout ce qui est nécessaire pour y arriver. » Elle estime qu'avec l'aide sociale, elle était limitée et n'était pas en mesure de faire ce qu'elle souhaitait : « j'habite maintenant dans un pays dans lequel j'ai la possibilité de faire quelque chose par moi-même, alors je ne veux pas dépendre de qui que ce soit, je ne veux pas être à l'aide sociale pour toute ma vie. »

Le témoignage de Monsieur Gay est également très révélateur de la capacité d'un ancien bénéficiaire de l'aide sociale à trouver un emploi par sa propre détermination. Celui-ci en effet, se disant prêt à tout pour trouver un emploi, est parvenu à dissimuler dans son curriculum vitae une période de 10 années d'inactivité professionnelle : « j'ai dû falsifier mon CV sur certaines dates en disant que j'avais encore des activités à l'étranger avec mon entreprise que j'étais en train de liquider et que je faisais un peu de consulting. Il ne fallait surtout pas donner l'impression de ne rien faire pour ne pas être mis de côté, car

au bout d'une année on nous considère incapable. C'est ce qui est le plus dur : on ne peut pas dire aux gens qu'on n'a pas travaillé ». Monsieur Gay dit d'ailleurs s'être très bien préparé pour cet entretien d'embauche décisif en se payant des séances de coaching avant l'entretien. Les stratégies adoptées par cet ancien BAS se sont avérées concluantes, car il est parvenu à se faire engager.

- **L'émergence et l'actualisation des dimensions motivationnelles**

L'émergence des dimensions motivationnelles suscitant une intention ou une détermination à changer de statut et/ou de situation sociale, à chercher du travail, voire à accepter un emploi principal ou secondaire varie selon les participants à notre étude. Pour certains, cette émergence s'est réalisée très progressivement et peut donc être associée à un long processus, pour d'autres l'intention ou la détermination d'opérer un changement est survenue suite à un événement déclencheur significatif. Pour d'autres encore, celles-ci ont émergé une fois la certitude établie que des paramètres considérés jusqu'alors comme des freins ou des obstacles à leur insertion professionnelle aient pu être stabilisés et résolus. L'attirance envers les résultats que pourrait procurer un travail doit également suffisamment être développée (Roussel, 2000 ; Emery & al., 2005 ; Kempeneers & Wolf, 2013).

Madame Rossi affirme par exemple qu'elle avait « *peu de motivation à s'insérer au début, par perte de repères et des problèmes familiaux* », mais qu'ensuite elle a fait preuve « *d'une grande motivation à suivre une formation d'esthéticienne dans une école privée et actuellement un apprentissage* ». Après son long parcours passé à l'aide sociale malgré son jeune âge, Madame Rossi souhaite « *prouver qu'elle est capable d'être active* ».

Avant de pouvoir développer sa volonté de s'insérer, Madame Rossi a dû affronter et dépasser des problèmes familiaux importants : elle vivait dans un contexte familial difficile, sa mère étant dépressive et victime de violences conjugales. Le père de Madame Rossi était d'ailleurs en proie à une dépendance à l'alcool et est décédé lorsqu'elle avait 15 ans. Madame Rossi n'a plus eu de contact avec son père depuis qu'elle avait trois ans, correspondant au divorce de ses parents, mis à part une brève rencontre juste avant le décès de ce dernier. Elle a bénéficié de prestations d'aide sociale dès qu'elle a atteint l'âge de la majorité. Elle estime également que le fait de ne pas avoir pu bénéficier d'un logement a fait perdurer ses problèmes familiaux et sociaux et a participé à perturber son parcours. Elle témoigne avoir fait quatre ans de démarches pour enfin bénéficier d'un appartement.

Le témoignage de Monsieur Kastaldi parle de lui-même de ce type d'élément déclencheur : « *un jour je suis sorti avec mon fils et on est passé en tram devant Jouets Weber, et il m'a dit : « eh, regarde papa, il y a le magasin de jouets ! » et avant que j'ai pu dire quoi que ce soit, il m'a dit : « ah oui mais c'est vrai, toi tu n'as pas d'argent, donc tu ne peux pas m'acheter de jouets ! Donc quand il m'a dit ça devant tout le monde, ça m'a mis une bonne claque dans les dents. C'est là que lorsqu'on a son petit bonhomme de deux ans, on se dit : il faudrait bien se battre et montrer qu'on en veut, du coup j'ai mis les bouchées doubles, et j'ai postulé. »*

- **Le rôle de l'image de soi dans la motivation**

L'image que les personnes ont d'elles-mêmes s'avère être un autre élément qui peut nourrir la *motivation* des bénéficiaires de l'aide sociale à s'insérer professionnellement (Emery & al., 2005). En effet, le fait de bénéficier de telles prestations pesait pour la majorité des personnes concernées en terme d'*image de soi*, ce qui illustre à nouveau le besoin de l'individu de se sentir compétent, évoqué par Roussel (2000) dans notre cadre théorique (cf. *partie 2.3.2*, p. 26).

Le témoignage de Monsieur Kastaldi est assez éloquent sur ce point : « *(...) pour moi je n'avais rien à faire à l'Hospice général : c'est un endroit où je me sentais pas du tout bien. Une fois par mois je devais aller y chercher mon argent et c'était un moment que je détestais : penser que je rentrais là-bas et que les*

gens m'y voyais (...) pour finir j'avais une mauvaise image de moi ». Mais l'image négative des personnes interviewées n'est pas uniquement dirigée sur le fait de bénéficier des prestations de l'aide sociale. Il n'en reste pas moins que dans une majorité des cas, c'est une restauration de la confiance et de l'image de soi qui a permis de décrocher leur emploi. L'exemple du parcours de Madame Chadi constitue une bonne illustration de cette dimension, celle-ci ayant dû reconstruire très progressivement sa confiance et son image de soi à la suite d'une profonde dépression et d'un repli sur elle-même. De manière générale, la majorité des personnes interviewées ont été confrontées à la nécessité d'une reconstruction de l'image et de la confiance en soi, bien que généralement dans une moindre mesure que Madame Chadi.

Pour plusieurs personnes interrogées, le fait d'avoir un enfant pour qui ils servent de modèle, ce dernier prenant exemple sur eux, a été un déclencheur puissant et décisif dans leur motivation à changer de situation et enfin s'insérer professionnellement. Cette détermination est donc en lien direct avec l'image de soi.

Madame Chadi formule cela de la manière suivante : *« j'ai une fille qui me regarde. Je suis donc sensée être le modèle (...). Elle grandissait et il fallait que je sois apte à prendre soin d'elle et qu'elle ait une image positive de moi. C'est beaucoup cela ma motivation »*. Madame Chadi a fait d'ailleurs preuve d'une grande détermination en réussissant à créer une place de stage qui n'existait pas auparavant dans une structure associative. Elle s'est adaptée aux exigences parfois difficiles de son poste de travail actuel et se donne les moyens pour *« ne plus revenir à l'aide sociale »*.

La motivation se révèle toutefois une dimension particulièrement complexe, multifactorielle, multidimensionnelle et évolutive. Elle se construit en effet avec des éléments internes propres à l'individu mis en relation avec le contexte dans lequel celui-ci évolue. Nous proposons ainsi de parler de motivations au pluriel, car comme nous l'avons vu, la motivation de l'individu est également liée à sa *culture vis-à-vis du travail, sa capacité à faire des concessions, ses croyances, son système de valeur, la confiance et l'image de soi, etc.*

5.2.2 Les compétences sociales

Tout comme les dimensions motivationnelles, les compétences sociales ressortent nettement de notre étude comme faisant partie des facteurs les plus déterminants pour l'insertion professionnelle des personnes interrogées (« + » ; « +* »).

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
COMPETENCES SOCIALES	+	+	+*	+*	+*	+	+	+	+	+*	+	+	+	+	+	+*	+	+*	+	+*	20 + 7 +*

Fig. 15

Celles-ci sont également des compétences propres à la personne, influencées par des facteurs psychosociologiques tels que la construction de l'individu dans son contexte de vie. Nous avons d'ailleurs vu que plusieurs auteurs affirment que les ressources personnelles sont particulièrement importantes dans le parcours d'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi au sens large (Emery & al., 2005 ; Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Moss & Tilly, 2008 ; Emery & al., 2015).

Comme mentionné dans notre chapitre méthodologique, les compétences sociales ont principalement été observées par le chercheur durant les entretiens (cf. *sous-partie 4.2.3, intitulée l'observation*

participante, p. 39), et associées aux discours rapportés par les participants, sachant en effet qu'il n'est pas toujours aisé pour les interlocuteurs d'évoquer leurs propres compétences sociales. Pour rappel, nous avons focalisé notre attention sur les attitudes et les comportements non verbaux de la personne pouvant dégager chez son interlocuteur un sentiment de confiance, de fiabilité, d'honnêteté, de responsabilité et d'intégrité (cf. *partie 2.3.1*, p. 24-25). Nous avons également été attentifs aux traits de personnalités liés aux « soft skills » décrits par Heckmann & Kautz (2012) : l'ouverture à l'expérience, le caractère consciencieux, l'extraversion, le caractère agréable et la stabilité émotionnelle.

Durant l'entretien de Madame Fumi, nous avons par exemple observé une capacité à entrer en relation avec autrui très développée. Celle-ci s'est présentée de manière avenante, avec jovialité, riant à plusieurs reprises durant l'entretien. Elle a également fait preuve de dynamisme et tenu des propos emprunts d'optimisme. De même, durant l'entretien avec Madame Pedro nous avons observé, une aisance relationnelle dans le contact humain, une grande facilité dans la communication et l'élocution, tout en faisant preuve d'écoute et de disponibilité envers la parole d'autrui. Celle-ci a globalement adopté une attitude dynamique et conviviale durant l'entretien laissant entrevoir une confiance en soi bien établie.

Madame Conti quant à elle, nous a dit « *aimer parler, s'exprimer et être en relation avec autrui* ». Elle nous a aussi révélé que ses « *points forts sont la communication et la bonne humeur* » selon le feedback que lui a fait dernièrement son responsable. Ceci converge d'ailleurs avec nos observations durant l'entretien, lors duquel elle apparaît joviale, dynamique et très à l'aise dans la communication.

L'exemple de Madame Malouf s'avère également intéressant car celle-ci a pu mettre en place une activité professionnelle indépendante au service de la collectivité. Grâce aux contacts réguliers qu'elle a su elle-même entretenir avec les autorités de sa commune de résidence au travers de son activité, cette ancienne bénéficiaire a réussi à sortir du régime d'aide sociale. Elle nous a en effet dit « *aimer parler et entrer en communication avec tout le monde et aborder les gens spontanément* ».

Ces témoignages démontrent bien que les traits de personnalité et l'attitude jouent un rôle majeur dans les parcours d'insertion professionnelle des individus (Jellab, 1996 ; Arni & al. 2014), cela d'autant plus pour ceux qui sont particulièrement éloignés de l'emploi.

Certaines personnes se sont positionnées de manière plus introvertie, comme Mesdames Rossi, Lizic et Adbi ou encore Monsieur Kamen. Toutes ces personnes ont adopté une attitude sérieuse et posée durant l'entretien, contribuant à dégager un sentiment de calme et de confiance, faisant penser qu'elles bénéficient de capacités à être consciencieuses (Arni & al. 2014). La capacité de transmettre ce sentiment et ce type d'image de soi illustrent selon nous des compétences sociales indéniables et particulièrement utiles sur le marché de l'emploi.

Le récit de Monsieur Kastaldi illustre quant à lui ses capacités de communication. Ce sont d'ailleurs ces capacités qui ont déterminé les dernières étapes de son parcours d'insertion professionnelle. Grâce à ces compétences sociales, il est en effet parvenu à déposer son dossier de candidature, à décrocher un entretien et à être finalement engagé dans une régie publique.

Notre entretien avec Monsieur Kastaldi a confirmé l'observation d'une attitude communicative et sociable adoptée de sa part. Celui-ci entre facilement en contact avec autrui, illustre volontiers ses propos par des histoires ou anecdotes et a recours à l'humour voire parfois la séduction avec ses interlocuteurs. Ce long récit constitue à notre sens, un exemple révélateur de la mobilisation des compétences sociales comme ressources personnelles à disposition par les individus et utilisées visiblement à dessein dans ce cas d'espèce :

« *Pour trouver du travail j'étais vraiment à l'arrache. Je me suis dit : « allez j'y vais », j'ai été voir la secrétaire là-bas. Et le courant a tout de suite bien passé avec elle, car je suis quelqu'un qui n'a pas de*

problème à parler aux gens, je m'entends très bien avec les gens, je suis sociable, j'ai beaucoup d'humour, je peux être super sympa, et en fait ça a super bien passé avec la secrétaire. Je lui ai demandé s'ils cherchaient quelqu'un et elle m'a dit : « pas pour l'instant », alors j'ai un peu déconné : c'était une dame qui a la cinquantaine, blonde, mini-jupe, bottes et tout, alors je lui ai dit que sinon je pourrai prendre sa place, et que s'il faut que mette la mini-jupe et les bottes, je les mettrai : y a pas de problème. Donc du coup elle s'est éclatée de rire. Elle m'a dit être désolée car il n'y avait vraiment rien, alors je suis parti. Mais au moment où j'étais dehors pour reprendre ma moto, elle a couru, elle est venue vers moi et elle m'a dit : « mais vous êtes suisse ? » J'ai dit : « oui je suis suisse ». Elle m'a dit alors : « amenez-moi quand même votre dossier complet et moi je le transférerai directement aux RH ». Et puis c'est ce que j'ai fait et je pense que grâce à elle ça a bien débloqué le truc. Du coup je lui ai amené un énorme bouquet de fleurs quand ils m'ont engagé... elle s'est mise à pleurer et tout, parce que je lui ai dit : « vous m'avez sauvé la vie ». Je remercie l'entreprise parce qu'ils m'ont sauvé la vie aujourd'hui, parce-que j'étais arrivé à un stade où j'en avais marre de la vie. Y avait pas un jour où je ne pensais pas faire une connerie... mais quand on a un fils on peut pas faire le lâche. Une balle dans la tête ça aurait été pourtant vite fait ».

Bien qu'il ne s'agisse que d'une supposition, pourtant fondée sur la base de notre expérience empirique, il est fort à parier que les capacités d'élocution et de communication, ainsi que l'attitude globalement agréable, joviale et positive démontrée par la plupart des personnes lors des entretiens menés dans le cadre de cette étude, a fortement contribué à déterminer favorablement l'issue des entretiens d'embauche ou les opportunités d'insertion professionnelle de ces personnes.

Les compétences sociales peuvent néanmoins être amenées à évoluer selon le parcours de l'individu, celles-ci étant également influencées par le contexte dans lequel il se trouve. Certaines situations particulières (traumatisme, maladie, événement perturbateur, etc.) peuvent conduire à la mise en veille, à la disparition ou au contraire à la réapparition de ces compétences sociales.

Nous en voulons pour preuve, le récit de Madame Chadi qui illustre bien l'évolution de cette dimension dans sa trajectoire de vie. Celle-ci dit en effet avoir toujours fait preuve par le passé de compétences sociales particulièrement bien développées, ayant énormément de relations amicales, étant très insérée et très active dans le milieu associatif et culturel genevois. Un épisode de dépression, de boulimie et d'agoraphobie lui fait pourtant perdre complètement l'usage de ses compétences sociales. Elle reste alors recluse chez elle, ne sort plus et prend beaucoup de poids. Ce n'est que très lentement et très progressivement qu'elle parvient à se réappropriier ses compétences sociales initiales. D'après ses dires, les stages d'insertion professionnelle suscitent en elle à nouveau de la confiance en soi et une meilleure image de soi, ceci lui permettant de dépasser ses problèmes de santé et de retrouver ses compétences relationnelles, de reconstituer son réseau d'amis et de connaissances et de décrocher finalement un emploi.

Les auteurs ayant produit des travaux sur les compétences sociales et l'intégration professionnelle confirment d'ailleurs que la socialisation est une condition incontournable pour l'accès à l'emploi (Jellab, 1996 & Emery, 2005).

5.2.3 La participation à une mesure d'insertion

Une part importante des anciens bénéficiaires de l'aide sociale que nous avons interrogés, ont participé à une ou plusieurs mesures d'insertion. Dans la plupart des cas, cette participation a été utile, de manière directe ou indirecte, pour finalement décrocher leur emploi (« + » ; « +* »).

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
PARTICIPATION A UNE MESURE	+*	+*	0	+	0	+	+	+	0	+	0	+	+*	0	0	0	+	0	+	+	12 + 3 +*

Fig. 16

Ces mesures consistent généralement à réaliser des stages en entreprises, à être orientés par une structure de coaching ou encore à bénéficier de cours de remise à niveau. Ces mesures sont demandées par le bénéficiaire ou proposées par leur AS ou CRP qui vérifie son adéquation avec le profil de la personne, son intérêt et sa motivation. Dans le cadre des mesures d'insertion, outre les compétences et ressources individuelles, l'individu s'avère cette fois-ci relativement tributaire de son environnement, de facteurs extérieurs (Gazier, 2001 ; Mc Quaid & Lindsay, 2005 ; Biarnès, 2011), sur lesquels il a peu ou pas d'emprise pour bénéficier, ou pas, de telles mesures. Le rôle des employeurs (Berclaz, 2010) est également central au sujet des mesures d'insertion, non seulement pour permettre à des BAS d'effectuer des stages dans leur entreprise, et dans la mesure du possible de proposer des perspectives d'engagement à l'issue d'une telle mesure.

Plusieurs personnes ont mentionné le fait que les stages effectués leur avaient permis de reprendre confiance en elles et en leurs capacités professionnelles. Pour certaines d'entre-elles, ces stages ont contribué à la reprise d'un rythme de travail qu'ils avaient perdu, élément par ailleurs déterminant pour l'insertion professionnelle qui s'en est suivi. La majorité d'entre-elles ont estimé s'être investies de manière conséquente lors de la mesure d'insertion, faisant ainsi preuve d'un degré élevé de motivation pour cette opportunité en terme d'expérience professionnelle.

Bien que Castra affirmait dans son ouvrage sur *l'insertion professionnelle des publics précaires* (2003), que bon nombre de mesures d'insertion ne contribuent pas à une insertion effective, et que certaines d'entre-elles ne font que différer l'accès à l'emploi (cf. *sous-partie 2.1 intitulée mesures d'insertion*, p. 21), nous proposons de ne pas sous-estimer l'importance de ces mesures, pour une partie des BAS. Plusieurs personnes interrogées ont en effet témoigné que la mesure d'insertion auquel elles ont participé constitue le principal facteur leur ayant permis de s'insérer professionnellement après un long parcours à l'aide sociale. Da Cunha (2004) confirme quant à lui d'ailleurs l'efficacité des mesures d'insertion.

Monsieur Notter explique par exemple : « *cette activité m'a permis de me revaloriser par rapport au travail. C'est vrai que quand on est indépendant, on est dans une bulle, on s'enferme un peu et c'est pas évident de remettre le pied à l'étrier et de se motiver à chercher quelque chose. (...) Le stage m'a permis de travailler avec des horaires fixes, de côtoyer des gens. J'ai vu que mon travail était apprécié.* »

Plusieurs autres personnes interrogées n'ont bénéficié d'aucune mesure d'insertion. Bien qu'elles aient tout de même trouvé par elles-mêmes une activité professionnelle, faisant ainsi preuve d'une grande détermination et motivation personnelles, certaines regrettent de n'avoir pas pu recourir à une mesure de réinsertion.

D'autres encore disent avoir été contraintes de s'engager dans une des mesures proposées par les services d'aide sociale. Madame Malouf témoigne par exemple avoir été « *obligée par l'Hospice général de suivre certains cours* », alors que « *l'Hospice général a refusé de me soutenir pour mon certificat de cafetier qui correspondait à mon projet personnel* ». Elle a donc payé cette formation par ses propres moyens, en empruntant de l'argent à une amie. Cela lui a permis de développer sa propre activité et ainsi ne plus bénéficier des prestations de l'aide sociale.

Finalement certaines personnes en possession d'un titre universitaire ou souhaitant développer une activité indépendante nous ont par contre fait part d'une certaine inadaptation des mesures d'insertion qui leur ont été proposées en regard de leur profil.

Monsieur Gay livre par exemple le témoignage suivant : « *les cours ou les mesures d'insertion que l'Hospice général m'a octroyé n'étaient absolument pas adaptés à ma situation : je me suis retrouvé avec des personnes qui ne parlaient pas le français. Ça m'a fait carrément tomber en dépression. (...) Mis à part l'argent, il m'a manqué un accompagnement spécifique et plus ciblé. (...) Avec moi ils ne savaient pas trop quoi faire avec mon niveau universitaire. Mais je ne critique pas le système (...)* ». Dans la suite de son récit, Monsieur Gay précise tout de même avoir bénéficié ensuite d'une activité de réinsertion professionnelle dans un service de l'Etat à mi-temps, ce qu'il a apprécié et lui a permis d'être actif. C'est d'ailleurs durant cette période d'activité professionnelle qu'il a décroché par lui-même un emploi fixe dans un autre poste.

Ces résultats sont donc en accord avec la récente étude sur les motifs de sortie de l'aide sociale réalisée par l'Hospice général précédemment citée. Celle-ci confirme également l'utilité des mesures de réinsertion. Leitenberg (2015) y précise que : « *l'utilité des mesures est reconnue : toutes mesures confondues, un peu moins de la moitié d'entre elles ont été jugées utiles pour l'obtention de l'emploi, que ce soit de manière directe ou indirecte* ».

Les propositions de mesures d'insertion à disposition des BAS s'avèrent actuellement relativement bien diversifiées à Genève. Reste encore à l'AS ou au CRP de toutes les connaître afin de proposer une mesure adaptée à chaque individu concerné. Ceci requiert de l'engagement de part et d'autre, une forte collaboration, une bonne confiance mutuelle et un suivi régulier permettant de définir un projet d'insertion cohérent, réaliste et réalisable.

5.2.4 La mobilisation du réseau

Les résultats obtenus concernant l'influence du facteur « mobilisation des réseaux » sur le processus d'insertion professionnelle des BAS, confirment ceux mis en évidence par les études sur l'impact des réseaux (sociaux et informels) sur l'accès à l'emploi (Kempeneers & Wolf, 2013 ; Arni & al., 2014 ; Bonoli & al., 2014). La récente étude sur les motifs de sortie de l'aide sociale réalisée au sein de l'Hospice général auprès de 81 anciens de leurs bénéficiaires confirme également l'importance du réseau lors de l'étape de l'engagement : « *le réseau personnel constitue en effet le moyen le plus fréquemment cité ayant permis l'obtention de l'emploi (35.8% des situations). Il permet de faciliter l'accès aux employeurs dans un contexte de grande concurrence.* » (Leitenberg, 2015).

La plupart des personnes interrogées dans le cadre de ce travail, nous ont informé avoir contacté leur réseau de connaissances au moment de leur recherche d'emploi. Cette démarche a constitué une étape importante dans leur processus d'insertion professionnelle (« + »). Pour quelques-unes d'entre elles, cela s'est même avéré décisif pour décrocher leur emploi (« +* »).

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
MOBILISATION DU RESEAU	+	0	0	+	0	+	0	0	0	0	+	+	0	+	+	+	0	0	+	+	10 + 3 +*

Fig. 17

Les résultats que nous avons obtenus démontrent que les personnes qui trouvent un emploi avec leur réseau (amis, connaissances, anciens collègues, etc.), s'appuient généralement sur leurs compétences sociales et communicationnelles pour créer et entretenir les contacts. Cela illustre d'un lien entre les compétences sociales de l'individu et sa capacité à développer puis mobiliser un réseau.

De manière générale, le réseau était déjà constitué avant l'étape d'insertion professionnelle du BAS. C'est le cas de Madame Chadi qui, bien qu'elle n'a réussi à le solliciter qu'une fois ses problèmes médicaux dépassés et sa confiance en elle retrouvée, a néanmoins été en mesure de mobiliser un réseau solidement établi durant le passé, au moment opportun pour elle.

Le récit de Madame Chadi illustre bien à quel point la mobilisation des compétences sociales et la capacité à solliciter un réseau sont intrinsèquement liées : *« au début je ne demandais rien à personne au sein de mon réseau. Je fais moi-même beaucoup de choses pour les autres, mais j'ai du mal à demander, et donc, étant diminuée psychologiquement, je ne voyais pas d'issue. Je n'avais pas la capacité de mobiliser mon réseau, de sortir, de demander simplement. C'était moi-même qui me freinai sans en être consciente. Je me rends compte quand je sors maintenant que je connais en fait beaucoup de monde, à qui j'ai donné des coups de mains, etc. Je me disais que je n'étais pas à la hauteur, que je n'étais pas quelqu'un de bien : je me dévaluais énormément. »*

Madame Chadi a finalement trouvé la force de parler de sa situation au sein de son réseau, lors de ses rares sorties et ensuite lors des activités de réinsertion lui ayant permis de reprendre confiance en elle. C'est ainsi une amie qui l'a informée que des postes d'animatrices parascolaires étaient ouverts : elle a immédiatement postulé et a très vite été engagée.

Madame Fumi déclare quant à elle avoir trouvé l'ensemble de ses stages, ses différents emplois et autres activités professionnelles grâce à ses connaissances, ses contacts et ses amis. D'après elle, son assistant social ne lui *« a trouvé aucune mesure »*. Elle a donc toujours mobilisé son réseau informel : *« j'ai pu me rendre compte que c'est comme ça que ça marche ici. Il ne faut pas attendre, et il est nécessaire de s'investir soi-même si on veut trouver du travail »*.

Nos résultats confirment par ailleurs un phénomène constaté avec régularité dans le cadre de notre expérience empirique. Les individus qui disent ne pouvoir compter principalement que sur eux-mêmes, en ayant par exemple recours à un réseau informel pour faire évoluer leur situation, ont tendance à être plus enclins à s'insérer professionnellement que celles qui attribuent leurs problèmes et les possibilités d'entrevoir des solutions à des *causalités externes*.

Cette conception agit comme une dimension motivationnelle pour les premiers, les stimulant à prendre eux-mêmes en charge la mobilisation de leur réseau sans attendre que quelqu'un agisse sur leur propre situation.

5.2.5 Le degré d'intégration sociale et culturelle

Les résultats de notre étude démontrent que le facteur de l'intégration sociale peut soit favoriser (« + »), soit freiner (« - ») le parcours d'insertion professionnelle de l'individu.

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
DEGRE D'INTEGRATION	-	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-	0	0	+	-	0	-	+	+	+	9 + 8 -

Fig. 18

L'intégration sociale est déterminée principalement par le parcours de vie du BAS. Il s'agit donc d'une ressource propre à chacun, selon les circonstances personnelles de l'individu (Jellab, 1996 ; Castra, 2003 ; Brussig & al., 2009 ; Biarnès, 2011 ; Arni & al., 2014).

Si l'on considère la variable de l'origine des participants à cette étude, il s'avère que la plupart des anciens BAS provenant d'un pays autre que la Suisse, précisent avoir eu besoin d'un certain nombre d'années pour s'intégrer suffisamment. Ce n'est qu'en ayant la perception d'une intégration suffisante en Suisse, qu'ils disent avoir envisagé la possibilité d'accéder à un poste de travail sur le marché ordinaire de l'emploi.

Ainsi, il semblerait que ce n'est qu'une fois ce bon degré d'intégration sociale atteint, que cette dimension devient susceptible de favoriser l'insertion professionnelle. Il n'est donc pas étonnant de constater que dans notre échantillon, la grande majorité des personnes interrogées bénéficie d'un bon niveau d'intégration sociale. C'est généralement la conjonction d'un bon degré d'intégration sociale avec d'autres ressources qui permet à l'individu de s'insérer professionnellement.

La maîtrise parfaite des codes culturels locaux et celle de la langue s'avèrent bien entendu des éléments essentiels. Le témoignage de Monsieur Kamen qui est venu à Genève pour rejoindre son épouse illustre bien cela : « *j'ai des difficultés avec le français moi. Ça fait cinq ans que je suis en Suisse et avant je n'avais jamais parlé le français. Je ne savais même pas dire « bonjour » (...)* ». Pourtant Monsieur s'exprime très bien oralement en français, quasiment sans accent : « *c'était difficile. On arrive dans un pays qu'on ne connaît pas, où on ne maîtrise même pas la langue. La langue c'est très très important. Si tu ne parles pas français, tu ne trouves pas de travail* ». Cet ancien BAS est d'ailleurs sur le point de suivre des cours intensifs de français en langue écrite.

Les récits recueillis nous montrent que l'intégration est un processus long, qui s'étale souvent sur plusieurs années pour les personnes ayant rejoint la Suisse depuis un pays lointain.

En effet, l'ensemble des personnes interrogées dont le degré d'intégration sociale a constitué un frein à l'insertion professionnelle sont naturellement d'origine étrangère (européenne ou d'un continent plus lointain). Il s'agit d'ailleurs de la seule corrélation qui a pu être établie entre les facteurs influençant l'insertion professionnelle et les caractéristiques de notre échantillon.

Des cours de français couplés à une activité professionnelle permettent généralement d'accélérer ce processus d'intégration. Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, les mesures d'insertion contribuent également à la pratique du français et donc à l'intégration sociale, mais les bénéfices à ce niveau dépendent des capacités et des ressources de l'individu en lien avec son parcours et son contexte de vie.

5.3 Facteurs entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale mais susceptibles d'être surmontés

Les résultats obtenus dans notre étude montrent que les principaux freins à l'insertion professionnelle des BAS relèvent en premier lieu de problématiques sociales diverses (problème de logement, famille défavorisée, victime de violence, etc). En second lieu, viennent les problèmes de santé et en troisième lieu, ce sont finalement les charges de famille (défaut de solution de garde d'enfant principalement) qui agissent comme des freins relativement importants à l'insertion.

Il est important de préciser que les principaux freins à l'insertion professionnelle évoqués par les anciens BAS ayant participé à l'étude, faisaient tous partie de la conjonction de facteurs les ayant conduits à formuler une demande à l'aide sociale par le passé.

Il est également important de mentionner que la grande majorité des personnes interrogées cumulent plusieurs de ces freins dans leur situation. Face à ces constats, nous détaillons ci-dessous ces trois principales catégories de freins en les illustrant également des témoignages recueillis, ce qui de notre point de vue contribue à documenter la complexité de la dynamique du processus d'insertion professionnelle.

5.3.1 Les problématiques sociales

C'est de manière spontanée, et donc le plus souvent durant la première partie de l'entretien, que la majorité des personnes interrogées ont évoqué des problématiques sociales rencontrées dans leur parcours de vie (cf. *partie 2.2.1*, p. 22). Ces anciens BAS ont également mentionné que ces problématiques avaient très clairement déstabilisé d'une manière ou d'une autre leur insertion sociale et professionnelle (« - ») et les avaient conduits à formuler une demande d'aide sociale.

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
PROBLEMATIQUES SOCIALES	-	-	-v	0	0	-	-v	-v	-v	0	-v	-	-v	-	-	-v	-v	-	-v	0	16 - dont 9 -v

Fig. 19

Les problématiques sociales citées sont de trois ordres : les problèmes familiaux (dont la violence domestique), les problèmes de logement et les parcours de migration.

- **Les problèmes familiaux, l'alcoolisme et la violence domestique**

Les problématiques sociales rencontrées sont relativement variées, mais concernent principalement des problèmes familiaux. Ce type de problématique affecte en effet la moitié des personnes interrogées, et sont principalement héritées de la génération précédente, à savoir celle des parents des anciens BAS.

La relation conflictuelle avec l'un des parents

Le témoignage de Madame Rossi donne à voir la perturbation causée par une relation très conflictuelle avec sa mère, qui d'après elle, ne lui a pas permis de s'insérer professionnellement aussi facilement que les autres camarades de son âge : « dès l'âge de 15 ans ma mère me mettait régulièrement à la porte, je n'avais pas de stabilité, pas accès à mes affaires personnelles, c'était très perturbant. Ça été comme ça jusqu'à mes 18 ans lorsque j'ai été vivre avec mon copain de l'époque durant deux ans.

Malheureusement suite à une rupture je suis retournée à la maison, et 3 mois après que je sois rentrée, de nouveau mise à la porte, etc. J'ai eu une violente dispute l'année passée avec ma mère. Je suis enfin stable maintenant. »

Monsieur Dusan a quant à lui souffert d'un mensonge concernant sa filiation paternelle, ce qui l'a déstabilisé et laissé des séquelles jusqu'à ce jour : *« j'ai été élevé par un homme, et à l'âge de 9 ans ils m'ont appris que ce n'était pas mon père ! Maintenant quand on me dit quelque chose, je n'y crois pas tout de suite. J'ai essayé de recontacter mon père, mais sans succès. Maintenant je m'en suis détaché : j'ai déjà pu vivre quarante ans sans lui... »*

L'alcoolisme des parents et la violence domestique

Le récit de Madame Lizic montre à quel point ces deux problématiques sont non seulement interdépendantes, mais drainent également dans leurs sillages de multiples répercussions considérablement néfastes au développement serein de l'individu et plus tard à son insertion professionnelle.

Elle témoigne ainsi avoir été *« un enfant battu »* et précise : *« je ne proviens pas d'une famille modèle (...). Je ne vois d'ailleurs plus ma mère et ça me permet d'avancer. Je vois aussi une psychologue qui m'aide à dépasser tout cela. (...) Ma mère est très manipulatrice et on devait tout faire pour elle : faire le ménage, les courses et tout. Elle a aussi voulu me marier avec quelqu'un pour de l'argent, alors voilà ! Et puis elle a fait plein de magouilles : des faux certificats, etc. (...) Des fois j'étais motivée par mes stages et ensuite il y avait des problèmes à la maison, avec ma mère, et je ne pouvais plus aller au stage. C'est vraiment le fait d'emménager avec mon copain qui m'a permis d'avoir une stabilité et de pouvoir avancer (...). Après le divorce de mes parents, mon père a eu des problèmes d'alcool parce qu'il dormait dans sa voiture. Il n'osait pas dire à sa famille qu'il était à la rue (...) j'ai repris ensuite contact avec lui. Mon père n'était pas au courant que ma mère me battait, car il était au travail (...) »*. Madame Lizic signale ne plus avoir aucun contact avec sa mère depuis plus de deux ans, avoir reçu des menaces de mort de sa part dès lors qu'elle est partie vivre chez son ami. Elle affirme pourtant être convaincue de la stabilité émotionnelle que cet éloignement lui a procuré, stabilité qui a été déterminante pour lui permettre de débiter un apprentissage qu'elle poursuit avec succès.

Près de la moitié des personnes interrogées dans le cadre de cette étude nous ont signalé avoir été victime au moins une fois dans leur parcours de vie, de violence domestique (« -v »), ce qui au regard de notre expérience empirique dans le domaine de l'aide sociale et de la réinsertion professionnelle, n'a pas manqué de nous surprendre. En effet, les données statistiques annuelles relevées par les assistants sociaux de l'Hospice général établissent que la violence domestique ne représente qu'environ 4% des dossiers ayant touché au moins une prestation durant l'année⁴⁷.

Nous émettons l'hypothèse d'une corrélation entre la durée passée à l'aide sociale et la lenteur du processus de résolution de ce type de problématiques. Ainsi en considérant l'échantillon de nos participants, un échantillon tout de même représenté de personnes ayant été au bénéfice de l'aide sociale durant une longue durée, nous supposons qu'il est révélateur d'un type de problématiques sociales résorbables uniquement sur un temps long.

Les problématiques spécifiques rencontrées par les bénéficiaires de l'aide sociale parvenant à s'insérer professionnellement qu'après de nombreuses années, sont toutefois encore mal connues. Si nous nous fions aux résultats que nous avons obtenus, il est fort probable que le nombre de victimes

⁴⁷ Données transmises par le service d'études et statistiques de l'Hospice général. Ces données sont d'ailleurs transmises annuellement au Bureau du délégué aux violences domestiques qui les intègre dans son rapport annuel global sur cette problématique. Pour l'année 2015, les assistants sociaux de l'Hospice général ont en effet enregistré une problématique de violence domestique que pour 4.2% des dossiers qu'ils ont suivis.

de violence domestique quelle qu'en soit sa forme (physique, psychologique, économique, sexuelle ou négligence) soit par analogie proportionnellement plus conséquent dans la population des bénéficiaires d'aide sociale de longue durée que dans les autres, et que ce nombre soit globalement sous-estimé. Nous postulons que la problématique de violence vécue déstabilise à un tel point l'individu qui en est victime qu'il se trouve durant une longue période dans l'incapacité de mobiliser des ressources personnelles susceptibles de favoriser son insertion professionnelle. Cette déstabilisation profonde et cette incapacité expliquerait selon nous en partie le fait qu'un certain nombre de personnes dans ce cas bénéficient durant une longue période de prestations d'aide sociale avant de réussir à s'insérer professionnellement.

Face à l'important écart constaté entre les résultats statistiques fournis par l'Hospice général et les nôtres, nous avons néanmoins préféré vérifier la validité de nos données concernant cette dimension précise de l'étude en procédant à une petite enquête menée en collaboration avec le service d'études et statistiques de l'Hospice général.

Il ressort de celle-ci, que la mention dans le dossier du BAS de la présence d'une ou de plusieurs formes de violence domestique subie et ayant entravé le processus d'insertion professionnelle n'a été signalée par l'AS que pour la moitié des personnes ayant témoigné à ce sujet dans notre étude. Pour un bon nombre de situations en effet la problématique de violence n'était plus actuelle au moment de renseigner les données statistiques, raison pour laquelle l'AS n'a probablement pas renseigné ce point. Or, en répondant de manière libre et spontanée à la première partie de notre question d'entretien : *« quel parcours vous a-t-il amené à bénéficier de prestations d'aide sociale de la part de l'Hospice général durant plusieurs années ? Pouvez-vous nous expliquer en nous donnant le plus de détails possibles, comment vous avez finalement réussi à vous insérer professionnellement ? Quels ont été selon vous les facteurs prépondérants vous ayant permis de sortir du dispositif de l'aide sociale ? »*, il s'avère que les anciens BAS ont eu la possibilité d'évoquer librement leur parcours de vie, d'établir eux-mêmes des liens entre insertion professionnelle et les différents épisodes et problématiques subies. Cela n'a probablement pas été le cas des situations non documentées en termes de violences domestiques par les AS de l'Hospice général. Ceci aurait pu constituer une piste à investiguer parallèlement afin de vérifier notre supposition concernant la corrélation établie entre la durée passée à l'aide sociale, la difficulté à s'insérer professionnellement et les violences domestiques subies durant le parcours de vie de ces anciens BAS.

- **Les problèmes de logement**

Plusieurs personnes ont évoqué le fait que des problèmes de logement ont été à l'origine de perturbations dans leur processus d'insertion professionnelle. Certaines personnes interrogées ont eu, à un moment donné de leur parcours, à affronter la rue symboliquement et matériellement, comme lieu de vie. N'ayant aucun logement, celles-ci ont été contraintes de dormir à l'extérieur, dans leur voiture, dans un garage, etc.

Monsieur Paris explique par exemple cette période où il était sans domicile : *« j'ai dû vivre dans la rue, je dormais dehors et ensuite dans un garage d'une connaissance qui y entreposait des meubles »*. Il en va de même pour Monsieur Kastaldi qui mentionne avoir vécu dans la rue : *« A l'époque j'ai dormi dans ma voiture. J'avais une Smart donc c'était pas très pratique pour dormir... »*. Toutes les personnes ayant évoqué un problème de logement confirment avoir dû régler cette problématique avant d'imaginer s'insérer professionnellement.

- **Les parcours de migration**

Parmi les participants à notre étude, certaines personnes ont vécu un parcours de migration associé à des circonstances de guerre. Ce parcours s'étant avéré relativement traumatisant, ces personnes

relatent toutes qu'il leur a fallu plusieurs années, pour certaines plus d'une décennie, pour réussir à s'insérer professionnellement sur le marché primaire de l'emploi à Genève. Elles ont toutes été initialement confrontées à différentes étapes d'intégration cumulées à d'autres types de problématiques sociales supplémentaires.

5.3.2 Les problèmes de santé

Une grande partie des personnes interrogées ont déclaré avoir été tributaires de problèmes de santé constitutifs d'un frein pour leur insertion professionnelle (« - »), alors que d'autres n'ont par contre signalé aucune problématique de santé dans leur parcours (« 0 »).

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		20	
PROBLEMES DE SANTE	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	-	0	-	-	0	14

Fig. 20

Les problématiques de santé rencontrées s'avèrent relativement diversifiées (cf. *sous-partie 2.3.2, intitulée santé et dispositions psychologiques*, p. 29-30), bien que des épisodes de dépression aient été évoqués par plusieurs personnes. Plusieurs d'entre elles nous ont fait part d'une grande souffrance psychique les ayant menés à avoir des idées suicidaires durant les périodes les plus difficiles.

Le témoignage de Monsieur Kastaldi met en évidence le type de souffrance éprouvée durant sa période d'inactivité à l'aide sociale : *« je sortais chaque jour en ville pour essayer de me changer les idées, pour observer les personnes qui travaillaient, et pour avoir l'impression de faire partie de cette société. Et c'est vrai que là, je pensais beaucoup à faire des bêtises (suicide) parce que j'en avais marre de cette vie de merde. Et en même temps j'avais mon fils, alors c'était un peu compliqué, alors voilà. Après je voulais partir de ce pays et recommencer depuis le début ailleurs, mais là : même problème, c'est que j'ai mon fils. Mon fils je l'ai voulu, c'est ma fierté, c'est tout ce que j'ai, alors je ne le lâche pas. Voilà, c'est comme ça »*. Les autres personnes ayant évoqué avoir eu des idées suicidaires ont toutes dit avoir été retenues en pensant à leur famille (généralement leurs enfants, et les parents pour l'un d'eux qui n'a pas d'enfant).

Quelques personnes interrogées nous ont signalé avoir rencontré des problèmes d'addiction à l'alcool et deux d'entre-elles ont mentionné avoir eu par le passé des problèmes liés à l'addiction à la cocaïne et à l'héroïne. Deux ont souffert de tumeurs, une a subi un anévrisme alors qu'un autre encore a subi des opérations suite à un accident. Des troubles du comportement durant l'enfance ou l'adolescence ont également été évoqués par d'autres.

Les problèmes de santé ont généralement étendu la période de l'aide sociale, car les personnes qui les ont subis ont dû prendre le temps nécessaire pour se soigner et tenter de maîtriser et/ou de régler leurs problèmes. Ces étapes-épreuves ayant été surmontées avec succès, l'individu a généralement pu mettre en avant ses ressources personnelles pour réussir à s'insérer professionnellement, dans la mesure où d'autres freins n'étaient pas tout aussi déterminants, voire prépondérants.

Il est à noter qu'aucun lien n'a pu être établi entre les problématiques sociales rencontrées et la situation de santé, psychique par exemple. Il est par contre intéressant qu'aucune personne interrogée n'ait évoqué le fait que la problématique de santé rencontrée était le seul frein à son insertion et qu'une fois réglée elle a pu trouver un emploi.

Ce constat illustre bien selon nous le fait que le processus d'insertion professionnelle des bénéficiaires d'aide sociale est éminemment complexe, multifactoriels, particuliers à chaque individu et donc pluriel. Il n'en reste pas moins que parmi la totalité des personnes interrogées ayant rencontré un problème de santé, se sont prises en main pour le régler et ont ainsi bénéficiés de thérapies adaptées leur ayant permis de les dépasser.

5.3.3 Les responsabilités familiales

Le dernier facteur abordé par les anciens BAS interrogés qui entrave l'insertion professionnelle concernent les responsabilités familiales (cf. *partie 2.2.2*, p. 23) qu'elles ont, ou ont eu, à charge (« - »).

	Mme Fumi	Mme Garcia	M. Kastaldi	M. Notter	Mme Lopez	Mme Chadi	Mme Rossi	Mme Pedro	Mme Conti	Mme Selbé	Mme Abdi	M. Gerber	M. Paris	M. Gay	Mme Touré	Mme Malouf	M. Kamen	M. Dusan	Mme Lizic	Mme Martin	TOTAUX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
CHARGES FAMILIALES	-	-	0	0	-	-	0	-	-	-	-	0	0	0	-	-	-	0	0	-	12 -

Fig. 21

Pour l'ensemble des situations considérées, il s'agit de la responsabilité de leurs propres enfants dont ils ont eu à prendre soin à défaut de pouvoir bénéficier d'un moyen de garde auxiliaire de type Espace de vie infantine, crèche, maman de jour, etc.

La majeure partie des anciens bénéficiaires d'aide sociale interrogés ont relevé que le fait d'avoir des enfants à charge, dans un tel processus participe à freiner l'insertion professionnelle. Madame Pedro, ayant un enfant âgé de quatre ans et qui est enceinte du deuxième déclare ainsi sans autre que « *le fait d'avoir eu mon premier enfant a prolongé mon parcours d'aide sociale* ».

L'ensemble des personnes interrogées dont la typologie du ménage relève de la famille monoparentale estiment que le fait d'avoir des enfants à charge a même constitué leur principal frein à s'insérer professionnellement, et donc à demeurer dans une situation d'aide sociale.

Elevant seule ses deux enfants en bas âge et « *n'ayant pas les fonds pour payer une nounou* », Madame Fumi estime que ce facteur a constitué le principal obstacle l'ayant empêché de travailler lorsqu'elle bénéficiait de l'aide sociale. Il était en effet difficile pour elle d'envisager un travail lorsque ses enfants n'étaient pas encore à l'école. Le fait qu'ils aient à présent grandi, l'a libérée de cette charge et lui a permis de lever cet obstacle durablement.

Les personnes concernées ne démontrent pas fondamentalement un manque d'intérêt ou de motivation vis-à-vis de l'emploi. Elles évoquent généralement un manque de solution de garde, ou l'obligation de s'occuper elles-mêmes de leur(s) enfant(s) au vu du coût élevé requis pour les gardes d'enfants. Ce frein s'efface par lui-même avec les années, lorsque les enfants grandissent et acquièrent ainsi une certaine autonomie, ou encore, bien évidemment si une solution de garde d'enfant est trouvée.

Monsieur Kamen explique que son épouse a dû interrompre durant une année et demi ses études une fois leur fille née, car engager une nounou s'avérait trop cher pour eux. Cette dernière bénéficiant à présent d'une place en crèche, cela a permis à Madame de poursuivre ses études. Un lien entre les aspects économiques de la situation de la personne et l'étendue des possibilités de garde d'enfant est ainsi établi. Les BAS ou les employés à faibles revenus rencontrent des problèmes à ce niveau. Certains semblent hésiter entre travailler pour principalement payer une nourrice, ayant peu de place disponibles dans les crèches, ou alors garder eux-mêmes leurs enfants.

5.4 Articulation entre les ressources individuelles et les facteurs entravant l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale

Les données récoltées contribuent à mettre en évidence que pour la plupart des anciens BAS, il n'a pas uniquement été nécessaire de recourir à certaines ressources personnelles pour réussir leur insertion professionnelle de manière *durable*. Au contraire, la mobilisation de ces ressources est dans la majorité des situations assortie de conditions défavorables telles, qu'il devient impératif de les surmonter et/ou de les résoudre en tout premier lieu. Cette mobilisation devient d'ailleurs parfois même impossible. En effet, seule la levée du frein principal qui retarde, rend difficile, voire empêche l'insertion professionnelle, se révèle efficace et conduit durablement ces personnes à un emploi.

Le schéma ci-dessous présente les interactions entre les facteurs entravant le processus d'insertion professionnelle des BAS et les ressources qu'ils mobilisent pour les surmonter (cf. Fig. 22). Il s'agit de processus cycliques complexes, interdépendants et spécifiques pour chaque situation, inscrits dans une certaine temporalité. L'insertion professionnelle des BAS s'avère en effet être liée à des processus itératifs contenant la résolution de freins tout en mettant à profit parallèlement les ressources favorisant l'employabilité. Le temps que prend chaque individu pour sortir de l'aide sociale et parvenir à s'insérer de manière durable ne peut donc vraisemblablement pas être prédéfini.

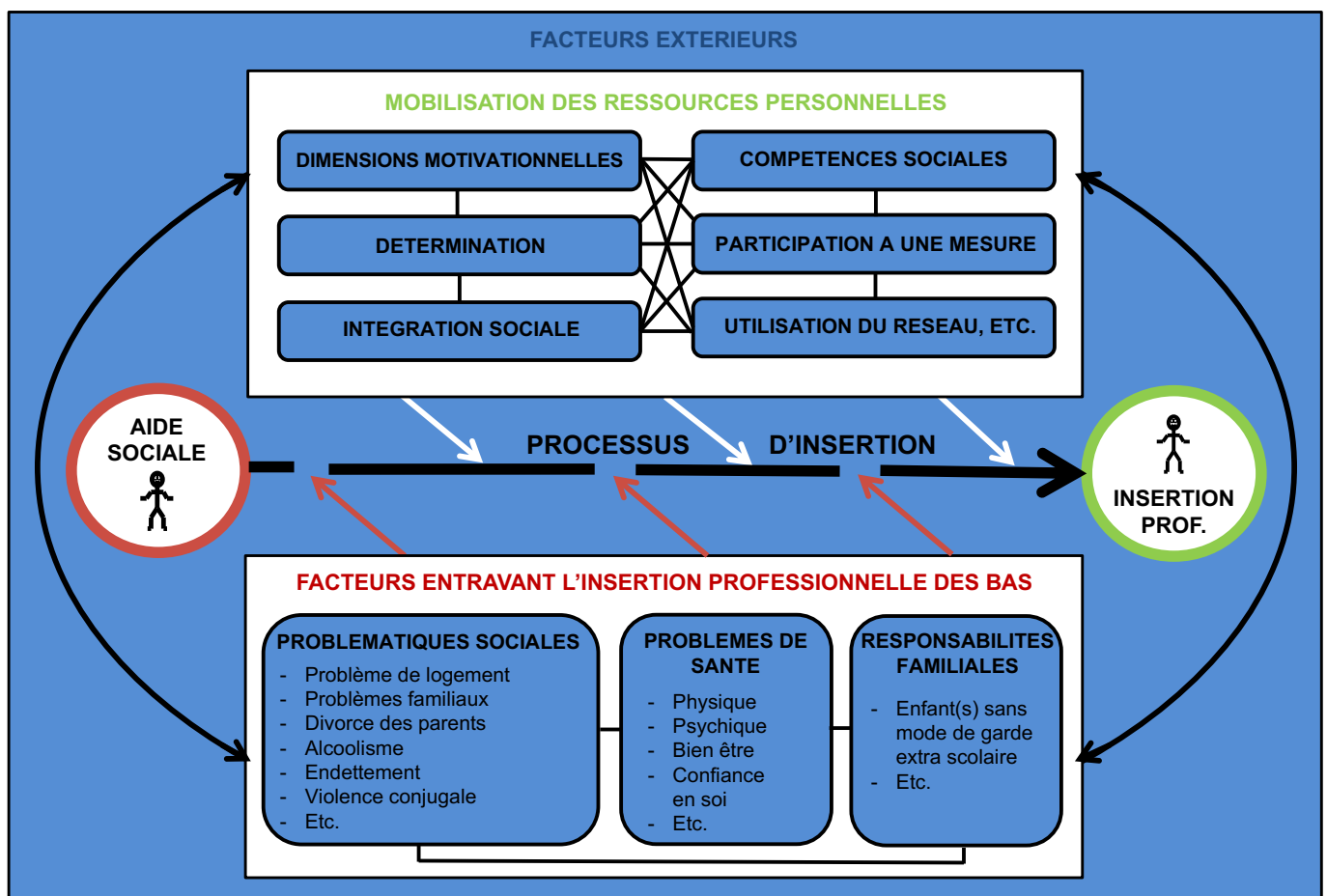


Fig. 22

Dans la mesure où la grande majorité des personnes interrogées sont confrontées à plusieurs freins et qu'elles ont toutes passé plusieurs années à l'aide sociale, nous comprenons que la résolution de certains de ces freins requiert un temps plus conséquent que d'autres. En effet, résoudre une problématique de logement ou trouver un mode de garde pour ses enfants, risque probablement

d'interrompre plus brièvement le processus d'insertion que lorsqu'il est question de parvenir à se défaire de toxicodépendances ou à s'extraire d'une situation de violence domestique. La singularité de chacune de ces problématiques sociales est donc à étudier en relation avec le contexte dans lequel celles-ci émergent (circonstances personnelles et facteurs extérieurs) et sur lequel les individus semblent ne pas avoir de prise. La plupart des anciens BAS interrogés ont d'ailleurs fait référence à une notion d'adéquation temporelle entre leur sortie de l'aide sociale et une conjoncture devenue favorable « à ce moment-là ».

Les données statistiques produites par les études de l'OFS⁴⁸ sur la durée moyenne de l'aide sociale avant d'accéder à un emploi laissent entendre que plus le temps passe, plus les probabilités que les bénéficiaires de l'aide sociale parviennent à se réinsérer professionnellement sont réduites. La majorité des BAS arrivent en effet tout de même à surmonter les problématiques sociales freinant leur insertion professionnelle en une année (cf. *Fig. 4*, p. 14). Or, malgré la taille relativement réduite de son échantillon, notre étude illustre tout de même qu'après six, dix voire même 17 ans passés à l'aide sociale, un nombre non négligeable de BAS réussissent encore à se réinsérer de manière durable, après avoir surmonté des problématiques qui entravaient leur réinsertion professionnelle.

Dès lors, plutôt que nous contenter de la simple et unique corrélation directe entre durée et insertion que nous pourrions formuler de la manière suivante : « plus le BAS passe de temps à l'aide sociale, moins il aura de chance de se réinsérer », nous suggérons de retenir la relation entre le type de problématiques sociales freinant l'insertion et le temps nécessaire pour les dépasser. Relation complexe que nous exprimons alors en ces termes : « selon les ressources, les circonstances et les caractéristiques personnelles, l'individu bénéficiaire de prestations d'aide sociale prendra plus ou moins de temps pour dépasser les problématiques sociales qui lui sont propres pour réussir à s'insérer professionnellement. »

5.5 Synthèse et discussion générale des résultats

Les résultats de ce travail viennent confirmer d'une part la complexité du processus d'insertion professionnelle telle que décrite dans la littérature ou telle que documentée par les assistants sociaux et autres experts de l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale, et d'autre part l'existence d'un nombre conséquent de facteurs impliqués et imbriqués dans ce processus. Pour chaque individu interrogé, de nombreux facteurs ont en effet été déterminants dans leur parcours d'insertion professionnelle. Bien que nous ayons pu isoler et mettre en évidence certains des facteurs qui semblaient avoir été les plus déterminants, force est de constater que dans chaque parcours, c'est la présence d'une *conjonction de facteurs* qui ont permis à l'individu de réussir à s'insérer professionnellement après plusieurs années passées à l'aide sociale.

Nos résultats se placent sur ce point en rupture des hypothèses de travail initialement construites en début de recherche, soulignant l'importance de considérer les configurations de facteurs plutôt que les facteurs isolés les uns des autres, lors de l'accompagnement du processus d'insertion professionnelle des BAS. La question des temporalités singulières et spécifiques à chacune des trajectoires individuelles, ainsi que la notion d'*adéquation temporelle* entre la maîtrise des obstacles entravant le processus et la sortie de l'aide sociale, apparaissent également dans notre étude comme des dimensions incontournables pour une appréhension plus fine du processus d'insertion professionnelle.

En effet, comme vu préalablement, ce travail se focalisait essentiellement sur les ressources favorisant l'insertion professionnelle des BAS. Mais la prise en compte de certains freins intervenant tout au long

⁴⁸ OFS, 2015 et autres études statistiques de l'OFS disponibles sous : www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/13/03/03/dos/04.html#parsys_11009

du processus d'insertion professionnelle s'est avérée vite indispensable pour une meilleure compréhension et connaissance de ce phénomène complexe. A titre d'exemple, nous ne nous attendions pas à ce qu'un nombre important d'anciens BAS témoignent avoir été victimes de violence⁴⁹ et affirment que cette problématique a constitué leur principal frein à l'insertion professionnelle, les contraignant à puiser en leurs ressources personnelles pour les dépasser, s'en affranchir et finalement réussir à s'insérer professionnellement. Au sein de notre échantillon, il s'est ainsi avéré que la quasi-totalité des personnes interrogées cumulaient à un moment donné de leur parcours plusieurs problématiques sociales, ce qui a rendu particulièrement délicat la résolution des freins à l'insertion. Ceci peut d'ailleurs aussi expliquer le fait que ces personnes ont mis plusieurs années avant de réussir à s'insérer professionnellement, malgré d'indéniables ressources personnelles. Une description et une connaissance qualitative de ces freins à l'insertion devrait dès lors contribuer selon nous à une meilleure compréhension des ressources auxquelles les bénéficiaires de l'aide sociale ont recours ou devraient avoir recours pour être à même de les dépasser.

Le rôle de la violence dans le parcours des bénéficiaires de l'aide sociale est de fait une découverte produite par notre étude, raison pour laquelle nous avons souligné cette problématique particulière dans la présentation des résultats. Ce facteur intervenant dans le processus d'insertion professionnelle, a été amené spontanément par les personnes interviewées lors des entretiens ouverts, alors qu'il n'avait ni été problématisé initialement, ni évoqué par les assistants sociaux rencontrés précédemment, pas plus que repéré en tant que tel dans les travaux auxquels nous avons eu recours pour ce travail.

En revanche, nous nous attendions à ce que la problématique sociale de l'endettement soit évoquée à plusieurs reprises par les anciens bénéficiaires, comme un des facteurs ayant contribué à freiner leur insertion professionnelle. Sachant que la différence entre le montant total de leurs revenus provenant d'une activité lucrative et les montants des barèmes d'aide sociale est quasiment entièrement ponctionnée par l'Office des poursuites pour rembourser progressivement leurs dettes, certains bénéficiaires de l'aide sociale surendettés n'ont en effet aucun intérêt financier à s'insérer sur le marché de l'emploi. Une absence de motivation à trouver du travail pourrait donc être largement présumée, si l'on considère que les personnes sont donc soumises à un barème minimum qu'elles soient actives dans une activité professionnelle ou pas. Nous avons d'ailleurs relevé dans notre cadre conceptuel que les spécialistes de l'insertion professionnelle des BAS associent les problématiques de l'endettement et du surendettement à des freins importants vis-à-vis de l'insertion professionnelle. Or, les personnes que nous avons interrogées n'ont pas spontanément évoqué de problématique d'endettement. Lorsque nous les avons interrogés en deuxième partie d'entretien sur cette question, les réponses obtenues ont plutôt montré que le montant de leur éventuelles dettes s'avérait tout à fait remboursable de leur point de vue. Les revenus de leur emploi actuel leur permettent de régler ainsi progressivement cette problématique.

Nous pouvons par contre toujours nous autoriser à croire qu'une personne fortement surendettée (par exemple de plusieurs dizaines milliers de francs) aura plus difficilement recours à une ressource personnelle telle que la motivation à travailler, préférant peut-être bénéficier sensiblement du même revenu à l'aide sociale. Mais les données récoltées ne nous ont pas permis de vérifier cette hypothèse avec des montants d'endettement et de surendettement élevés.

Les résultats de ce travail viennent finalement également confirmer les constats établis dans la littérature à propos de l'existence de certains facteurs influençant de manière plus conséquente que d'autres l'accès des BAS à un emploi durable. Parmi ces facteurs les plus prépondérants, nous en avons

⁴⁹ Violence domestique de type physique, psychologique, économique ou de négligence. La violence de type sexuelle n'a par contre pas été explicitement évoquée. Des traumatismes liés à la guerre ont par contre été évoqués par deux personnes ayant eu un parcours de réfugié.

isolés huit (les dimensions motivationnelles ; les compétences sociales ; la participation à une mesure d'insertion ; la mobilisation du réseau ; le degré d'intégration sociale ; les problématiques sociales ; les problèmes de santé et les charges de famille), qui pour certains ont déjà pu être mis en évidence dans la littérature, mais que nous avons choisi de décrire ici sous l'angle d'une complexité dynamique et également en lien avec les circonstances dans lesquelles ils ont pu être mobilisés. Ceux-ci se sont avérés des facilitateurs ou au contraire des obstacles. Quatre facteurs ont ainsi favorisé l'insertion des personnes interrogées (les dimensions motivationnelles ; les compétences sociales ; la participation à une mesure d'insertion ; la mobilisation du réseau), un facteur (le degré d'intégration sociale) a favorisé ou freiné l'insertion selon le parcours et la situation de la personne, alors que trois facteurs ont freiné leur insertion (les problématiques sociales ; les problèmes de santé et les charges de famille). Les dimensions motivationnelles et les compétences sociales, ou « soft skills », s'étant révélées les facteurs les plus déterminants dans le processus d'insertion professionnelle durable des bénéficiaires de l'aide sociale.

Conclusion

Apports de la recherche

Notre recherche comportait un certain nombre d'objectifs, parmi lesquels ceux de décrire et comprendre quels types de facteurs déterminent de manière prépondérante et de manière favorable les processus d'insertion professionnelle des BAS de longue durée. Pour réaliser cette étude, nous nous sommes entretenus avec vingt anciens bénéficiaires de l'aide sociale du canton de Genève. Ceux-ci avaient perçu autant des prestations de soutien et d'accompagnement social que des prestations financières durant en moyenne huit ans et étaient parvenus à s'insérer professionnellement de manière durable depuis en moyenne deux ans (25 mois). Nous avons privilégié l'approche qualitative de l'entretien, afin d'accéder à une évocation spontanée et le moins dirigée possible du sens construit par les participants sur les facteurs ayant contribué à leur insertion professionnelle.

Ce travail a permis d'atteindre cette première série d'objectifs en confirmant par ailleurs les résultats déjà obtenus dans d'autres études menées dans le domaine des politiques publiques, sociales et institutionnelles et spécifiquement dans le champ de l'insertion professionnelle du public fortement éloigné de l'emploi.

Nous constatons en effet à travers notre échantillon pourtant réduit, que des ressources personnelles telles que la motivation et la détermination, et des compétences sociales de types « soft skills » agissent de manière prépondérante pour l'ensemble des participants à l'étude. Nous avons également pu établir certaines relations entre la motivation à s'insérer professionnellement, les moyens que l'individu se donne pour y arriver et les compétences sociales nécessaires à cette fin.

La question de comprendre en quoi cette influence est déterminante, de savoir si l'individu parvient à recourir de lui-même à l'usage de ses ressources personnelles et le cas échéant de quelle manière, correspondait à la seconde série d'objectifs poursuivis par notre étude.

Sur ce point également, ce travail a permis de conclure à un certain nombre de constats parfois peu compatibles avec certaines de nos hypothèses initiales. Les facteurs qui sont mobilisés dans les processus d'insertion professionnelles s'avèrent en effet complexes et interdépendants les uns des autres. Une liste de facteurs subdivisés en catégories distinctes et non reliés les uns aux autres (telles que décrites dans notre tableau de synthèse : *Fig. 12*, p. 43) permet en effet uniquement de mettre en évidence certains facteurs parmi un ensemble d'autres. Or nos résultats ont montré que les ressources sur lesquelles les BAS s'appuient sont non seulement constituées de plusieurs dimensions (par ex : la motivation se déclinant sous de multiples formes, les compétences sociales étant subtilement actualisées en fonction de certaines circonstances et non mobilisables sur commande), mais sont liées les unes aux autres.

Si nous avons clairement pu confirmer que les individus sont en mesure d'influencer le processus d'insertion professionnelle en recourant à des ressources personnelles, nous pensons être également parvenus à démontrer que cette influence est étroitement conditionnée à la résolution (par lui-même ou avec le soutien d'institutions d'aide sociale) de situations entravant ponctuellement ou durablement son insertion professionnelle.

Cette étude ne nous a en revanche pas permis de déterminer sur quel frein ou sur quelle ressource agir en priorité, ni comment anticiper encore mieux le moment favorable à cette bifurcation dans la trajectoire des individus à l'aide sociale. Cette problématique du « juste » ou du « bon moment », mise en évidence dans notre étude, constitue un objet de réflexion actuel pour les travailleurs sociaux et les conseillers en réinsertion professionnelle. Ceux-ci sont en effet préoccupés par cette question et tentent de s'y confronter en s'appuyant sur leurs connaissances et compétences professionnelles, en interaction avec chaque BAS concerné. Les éléments récoltés dans ce travail démontrent qu'une

analyse fine des ressources personnelles à disposition du BAS, la prise en compte des particularités de la situation de chaque individu, ainsi que la valorisation et le développement de certaines compétences sociales dans l'accompagnement qui est offert au BAS, permettent déjà de réaliser un grand pas en direction de l'employabilité de ce dernier.

Pistes d'action

Cette étude avait finalement pour objectif de proposer quelques pistes d'action aux services et institutions publiques octroyant des prestations d'aide sociale, et donc directement ou indirectement concernées par la réinsertion des personnes bénéficiant de l'aide sociale.

Il s'avère tout d'abord primordial de croire en les capacités du bénéficiaire de l'aide sociale, comme le mentionne Biarnès (2011). Bien que nous n'ayons pas choisi d'insister dans la présentation de nos résultats sur cette dimension relativement évidente de la relation AS-BAS, il peut être opportun de signaler tout de même que plusieurs témoignages illustrent à quel point le lien entre le bénéficiaire et son AS, ou son CRP, peut s'avérer déterminant pour son insertion professionnelle.

A notre sens, les pistes d'action intervenant directement sur la valorisation du rôle des assistants sociaux et des conseillers en réinsertion professionnelle ainsi que sur leur formation sont à explorer de manière non négligeable. Ceux-ci effectuent en effet régulièrement des entretiens motivationnels dans lesquels ils devraient être amenés non seulement à repérer des indices d'employabilité chez les BAS, mais également et surtout à renforcer leurs motivations à trouver du travail, à l'accepter, puis à s'engager de manière durable dans l'emploi accepté. Les compétences d'accompagnement des professionnels de la réinsertion professionnelle ainsi que les conditions-cadres conférées à cet accompagnement sont donc à développer prioritairement, car celles-ci pourraient probablement avoir une incidence directe ou indirecte sur les taux de réinsertion professionnelle.

Par ailleurs, notre étude et ses résultats nous amène à penser que le régime de l'aide sociale et celui du chômage pourraient envisager davantage de synergies. Nous estimons possible d'intégrer par la suite certains indices pertinents supplémentaires liés à l'employabilité dans les fichiers des registres du chômage et de l'aide sociale, comme par exemple des données sur les ressources personnelles connues pour favoriser l'insertion professionnelle des BAS, comme l'ont suggéré par exemple Brussig & al. (2009 et 2010) ainsi que Arni & al. (2014) dans le contexte allemand. Les mesures du marché du travail, proposées par ces différents offices, pourraient ainsi être traitées en amont et de manière plus ciblée en fonction du type d'indice d'employabilité de chaque individu. Le développement d'un modèle commun entre l'aide sociale et le chômage pour déterminer un indice d'employabilité de chaque individu sur des critères identiques pourrait ensuite être envisagé. Nous sommes toutefois conscients qu'aux vues de l'organisation et du financement différents de ces deux régimes en raison de leurs cadres juridiques distincts, la mise en œuvre de cette piste d'action constitue bien évidemment un défi majeur.

Limites de la recherche

Sans revenir de manière détaillée sur les avantages et les limites spécifiques à toute étude qualitative, nous souhaitons souligner ici quelques limites repérées a posteriori concernant la méthode choisie et sa mise en œuvre tout au long de ce travail de recherche.

Le fait de recourir à une approche qualitative orientée vers une analyse descriptive et compréhensive des propos recueillis, nous a conduit à limiter notre échantillon à un nombre relativement peu élevé de participants. Nos résultats sont donc peu significatifs sur le plan quantitatif et peuvent difficilement être généralisables en tant que tels.

Le recours à cette typologie d'entretien comporte également comme nous l'avons déjà mentionné en amont, un risque d'occurrence de certains biais concernant les contenus recueillis. D'une part, il s'agit de discours portant sur une perception de la réalité potentiellement améliorée ou au contraire potentiellement noircie et ne correspondant pas de manière fidèle à l'expérience réelle vécue par les BAS⁵⁰. Par ailleurs, bien que nous étant efforcé d'être le plus rigoureux possible dans notre démarche d'analyse, nous n'excluons pas des biais de surinterprétation concernant certains propos que nous mettons sur le compte de notre expérience empirique. Finalement, le traitement des données n'ayant pas été soumis à une démarche d'accord inter-juges permettant d'établir un indice de fiabilité suffisant à ce sujet, il nous est difficile d'en garantir sa parfaite adéquation.

Certains choix réalisés en amont nous ont par ailleurs questionnés lors de l'analyse de nos données. Nous nous sommes ainsi interrogés à propos du fait d'avoir délibérément opté pour un échantillon constitué de personnes étant finalement parvenues à s'insérer sur le marché de l'emploi après avoir effectué un long parcours à l'aide sociale. Ce choix ne nous a en effet pas permis d'identifier l'ensemble des facteurs empêchant les BAS bénéficiant encore des prestations de l'aide sociale, de trouver une autre issue pour subvenir à leurs besoins, en s'insérant professionnellement. Or ces données s'avèrent complémentaires à notre identification des facteurs déterminants, et en particulier à la mise en évidence de ceux sur lesquels l'individu peut lui même agir ou non. Nous serions ainsi curieux de comprendre les phénomènes qui expliquent leur situation de maintien à l'aide sociale depuis une très longue durée et qui les empêchent d'en sortir.

Enfin, avec le recul nous constatons que nous aurions pu davantage approfondir la dimension de la trajectoire individuelle en cherchant dès le départ à documenter précisément la dynamique interne de chaque parcours en lien avec chacun des facteurs déjà présents dans la situation initiale. Nous aurions ainsi abouti à une compréhension encore plus fine des facteurs à l'œuvre pour chacune des configurations présentes selon les individus.

Perspectives de recherches futures

Les réflexions survenues au cours de la réalisation de cette recherche sont néanmoins propices au développement d'idées concernant des études complémentaires à réaliser dans ce domaine. Ces recherches contribueraient à approfondir certains éléments peu abordés ou évacués dans le cadre de ce mémoire de Master ou contraire à élargir et ouvrir de nouvelles perspectives à ce travail.

Comme déjà évoqué, les instituts de formation aux professions du travail social et de la réinsertion professionnelle, ainsi que les institutions directement en charges des politiques publiques et sociales, pourraient être intéressées de conduire des études qualitatives portant sur le rôle du lien entre l'assistant social ou le conseiller en réinsertion professionnelle, et le bénéficiaire de l'aide sociale dans le processus d'insertion professionnelle de ce dernier et dans sa motivation. Dans le même ordre d'idée, des travaux documentant les savoirs faire et les savoirs être des AS et CRP en situation d'accompagnement vers l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale pourraient également être utiles à ces mêmes institutions.

Par ailleurs, en regard des résultats que nous avons obtenus sur le facteur « endettement », il serait pertinent d'investiguer de manière approfondie le rôle cette de problématique en tant que frein à l'insertion professionnelle des BAS, en adoptant des méthodes d'analyse mixtes.

En collaboration avec des équipes de recherche en psychologie sociale, certains chercheurs dans le domaine des institutions publiques et sociales, pourraient également être intéressés de mieux saisir les conséquences de la violence domestique dans le parcours d'insertion professionnelle de ceux qui

⁵⁰ Il s'agit généralement de représentations sociales (Jodelet, 1989)

en ont été ou qui en sont encore victimes. Ces études ne manqueraient pas d'ailleurs de recueillir l'adhésion des associations et institutions publiques luttant contre les phénomènes de violence.

Finalement, une analyse approfondie des facteurs impliquant un retour à l'aide sociale d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale après plusieurs années d'indépendance financière liées aux revenus perçus grâce à un emploi, compléterait à merveille notre propre travail.

Les perspectives de recherches et pistes d'action futures sont donc nombreuses et nous nous en réjouissons. Nous avons éprouvé une grande satisfaction et un grand intérêt à réaliser ce travail de recherche au travers duquel nous avons énormément appris. Nous avons en effet eu l'occasion d'approfondir au niveau conceptuel, un objet d'étude avec lequel nous avons déjà développé une grande familiarité au niveau contextuel et empirique.

Références bibliographiques

- Aeppli, D. C. (2009). Quels sont les bénéficiaires de l'aide sociale qui retrouvent un emploi durable ? La vie économique 10, revue de politique économique
- Arni, P. (2013). Whats in the blackbox? the effect of labor market policy on search behavior and beliefs. a field experiment. Technical report.
- Arni, P., Caliendo, M., Künn, S. and Mahlstedt, R. (2014). Predicting the Risk of Long-Term Unemployment: What can we learn from Personality Traits, Beliefs and other Behavioral Variables?, *Working Paper*, Potsdam
- ARTIAS (2009). La réinsertion professionnelle durable des bénéficiaires de l'aide sociale par la formation : défis et opportunités, acte de la journée d'automne du 19 novembre 2009, rédigé par Kolly A.
- ARTIAS (2010). L'agence de placement TRT ou le dernier kilomètre pour une réinsertion professionnelle durable, dossier du mois de novembre 2010, préparé par Pieraggi J.-L.
- ARTIAS (2011). La meilleure politique sociale : c'est l'emploi, dossier du mois de juillet 2011, préparé par Longchamp F.
- ARTIAS (2014). Aide aux chômeurs et chômeuses de longue durée : promouvoir une politique transversale, dossier du mois de l'ARTIAS de février 2014, préparé par Simonet J.-C., Guerry E., Bonoli G., Genoud J., Sautière H.
- ARTIAS, Guide social romand, www.guidesocial.ch/fr/fiche/46/, mise à jour du 17 avril 2014
- Baumann, I., Oesch, D. (2013). Wiederbeschäftigung nach Betriebs-schliessungen im Industriesektor der Schweiz, publication du SECO, Life Course and Inequality Research Centre (LINES), Lausanne
- Berclaz, M. (2010). Le rôle des employeurs dans la réinsertion professionnelle, *Cahier de l'IDHEAP 254*, Lausanne, travail de mémoire MPA
- Biarnès, J. (2011). Problématique de l'insertion professionnelle des personnes « dites » de bas niveau de qualification : d'une approche sociétale à une approche du sujet. *L'orientation scolaire et professionnelle 40/4* (mise en ligne le 1^{er} décembre 2014, consulté le 3 février 2015)
- Bonoli, G. (2008). Réorienter les régimes sociaux vers la réinsertion professionnelle, working paper de l'IDHEAP, Chavannes-sur-Renens
- Bonoli, G., Champion, C. (2013). La réinsertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale en Suisse et en Allemagne, *Cahier de l'IDEHAP 281/2013*, Chavannes-Lausanne
- Bonoli G., Lalive R., Oesch D., Turtschi N., von Ow A., Arni P., Parrotta P. (2014). L'impact des réseaux sociaux sur le retour à l'emploi des chômeurs (The impact of social networks on re-employment). *IZA Research Report*, (60) Institute for the Study of Labor (IZA).
- Broonen, J.-P. (2006). Motivation et volition: une distinction incontournable, in : *Education-formation*, CIPFFUL, Liège
- Brussig, M., Knuth, M. (2009). Individuelle Beschäftigungsfähigkeit : Konzept, Operationalisierung und erste Ergebnisse. *WSI Mitteilungen*, 6 (287-294)
- Brussig, M., Walter, T., Knuth, M. & Boockmann, B. (2010). Die Veränderung individueller Beschäftigungsfähigkeit durch arbeitsmarktpolitische Intervention. *Sozialer Fortschritt*, 10 (279-289)

- Canadian Labour Force Development Board (1994). Putting the pieces together : towards a coherent transition system for Canada's labour force. Ottawa : *Canadian Labour Force Development Board*
- Castra, D. (2003). L'insertion professionnelle des publics précaires, Paris, PUF
- Castra, D., Pascual, A. (2003). L'insertion professionnelle des publics précaires : une alternative au recrutement concurrentiel, in *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 2003, 167-178
- CBI, Confederation of British Industry (1999). Making Employability Work : An Agenda for Action. London : CBI
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale (2005). Concepts et normes de calcul de l'aide sociale, Berne
- CSIAS, Conférence suisse des institutions d'action sociale (2009). La pratique du mandat d'intégration de l'aide sociale, Pfister N., Berne
- Conseil fédéral (2015). Aménagement de l'aide sociale et des prestations cantonales sous condition de ressources, rapport du Conseil fédéral en réponse au postulat 13.4010 de la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national « loi-cadre relative à l'aide sociale » du 6 novembre 2013. Berne : OFAS
- Da Cunha, A., Stofer, S., Pellaton, L.S., Steiner, B. et Both, J.F. (2004). Analyse comparative des politiques de lutte contre la précarité et de prévention de l'exclusion : l'efficacité des mesures d'insertion. *Institut de géographie de l'UNIL- Faculté des Géosciences et de l'Environnement*
- DHFETE, Department of Higher and Further Education, Training and Employment (2002). Report of the Taskforce on Employability and Long-term Unemployment. Belfast : DHFETE
- Emery, Y., Aeberli, L., Chuard Delaly, M. (2005). Compétences sociales et intégration professionnelle : rapport final à l'attention du Département de la santé et de l'action sociale, *IDHEAP*, Chavannes-sur-Renens
- Emery, Y. (2012). La diversité des motivations des employés publics. Recherche exploratoire dans un contexte post-bureaucratique en Suisse, *Revue française d'administration publique n° 42*, p.491-515
- Frölich M., Hammer S. (2007). Influence des ORP sur la réinsertion des demandeurs d'emploi, Publication du SECO, Politique du marché du travail n°20 (1.2007)
- Gazier, B. (2001). Employability : the complexity of a policy notion, in : Weinert, P., Baukens, M., Bollerot, P., & al (Eds) *Employability : From Theory to Practice*, pp. 3-23. New Brunswick, NJ : Transaction Books
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1976). Motivation Through the design of work : test of a theory, *Organisational Behavior and Human Performance*, vol. 16, p. 250-279
- Hillage, J., Pollard, E. (1998). *Employability : Developing a Framework for Policy Analysis*. London. DfEE
- Jellab, A. (1996). L'insertion sociale comme préalable à l'insertion professionnelle : le cas des jeunes 16-25 ans fréquentant la Mission locale. In : *L'Homme et la société*, N. 120. pp. 97-109
- Jodelet, D. (1989). Les représentations sociales. Paris : PUF. Sociologie d'aujourd'hui.
- Kanfer, R. (1990). Motivation theory and industrial and organizational psychology, in Dunnette, M.D. et Hough, L.M. (Eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press, vol. 1, p. 75-170

- Kaufmann, A., Zellweger E. (2016). Dispositif d'insertion professionnelle de la LIASI. Evaluation des effets de la loi. Rapport final du 22 avril 2016. Evaluanda, Genève
- Kempeneers, P., Wolf T. (2013). Stratégie de réinsertion des ORP. L'influence des activités de conseil sur le comportement et les attentes des demandeurs d'emploi en matière de réinsertion, publication du SECO, politique du marché du travail n°36 (9.2013)
- Kluve, J. (2010). The effectiveness of European active labor market programs. *Labour Economics* 17(6) : 904-918
- Labour Party (2001). Ambitions for Britain : Labour's Manifesto. London : Labour Party
- Leitenberg, L. (2015). Etude sur les motifs de sortie de l'aide sociale, Action sociale de l'Hospice général, Genève
- McQuaid, R. W., Lindsay, C. (2005). The Concept of Employability. *Urban Studies*, Vol.42, No.2 (197-219)
- Methot Ndombolosso, C. L'engagement en formation sous contrainte. Le point de vue de participants en démarche de réinsertion professionnelle. Maîtrise : Univ. Genève, 2016
- Nickell, S. (1998). Unemployment : questions and some answers, *Economic Journal*, 108, pp. 802-816
- OECD, Organisation for Economic Co-operation and Development (2005). *Labour Market Programmes and Activation Strategies : Evaluating the impacts* (173-208)
- OECD, Social Policy Division, Directorate of Employment (2003), *Labour and Social Affairs Country chapter - Benefits and Wages*, www.oecd.org/els/social/workincentives, Suisse
- OFS, Office fédéral de la statistique (2015). La statistique de l'aide sociale de 2005 à 2013 : présentation des groupes à risque, Stéphanie Rumo, dossier ARTIAS, Janvier 2015
- Pfister, N. (2009). Intergrationsauftrag der Sozialhilfe in der Proxis, Bern, SKOS/CSIAS
- Patton, M.Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods. Thousand Oaks, Sage Publ.
- Ragni, T. (2009). Les chances de réintégration des nouveaux bénéficiaires de l'aide sociale sur le marché du travail, *La vie économique* 10, revue de politique économique
- Roussel, P. (2000). La motivation au travail Concept et théorie, LIRHE, Université de Toulouse
- Stofer, S., Steiner, B. et Da Cunha, A. (2005). L'efficacité des mesures d'insertion : le point de vue des usagers, revue FEAS, Aspects de la sécurité sociale, 4 : 22-31
- Zamudio, M., Lichter, I. (2008). Bad attitudes and good soldiers : Soft skills as a code for tractability in the hiring of immigrant latina. *Social problems* 55 (4) : 573-589
- Zellweger, E., Mabilard, J., Schusselé Filliettaz, S., (2011). Les problématiques qui amènent à l'aide sociale et qui empêchent d'en sortir. Etat des lieux des connaissances Evaluanda. Dossiers ARTIAS, Genève, mai 2011