

Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences

Laurence Roulleau-Berger

Relation de service et métiers relationnels
Numéro 40, automne 1998

URI : id.erudit.org/iderudit/005229ar

DOI : [10.7202/005229ar](https://doi.org/10.7202/005229ar)

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN 1204-3206 (imprimé)
1703-9665 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Laurence Roulleau-Berger "Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences." *Lien social et Politiques* 40 (1998): 39–45. DOI : [10.7202/005229ar](https://doi.org/10.7202/005229ar)

Tous droits réservés © Lien social et Politiques, 1998

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne. [<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>]

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. www.erudit.org

Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction et de la discrimination des compétences

Laurence Roulleau-Berger

L'insertion des jeunes est apparue comme un enjeu social et politique très important tout au long de ces quinze dernières années. On a alors assisté à la modernisation d'institutions et de services liés à l'emploi et à la formation, sous l'impulsion d'un État social qui a mis en place des politiques d'insertion structurées autour des notions de solidarité, d'équité et de justice sociale, où l'usager doit être promu en véritable sujet, où il est réévalué (Strobel, 1994). Le développement du chômage et de l'emploi précaire

ont notamment imposé la remise en cause d'une conception individualiste et égalitariste du service public, pour la création de nouvelles instances de médiation ou d'accompagnement entre acteurs locaux et nationaux afin de rétablir une continuité entre les dimensions publiques et interpersonnelles de la solidarité (Perret, 1994). On a tenté de combler les déficits d'intégration sociale par des moyens institutionnels, en essayant d'inventer de nouveaux instruments de solidarité sociale et économique dans les « zones de désaffiliation » (Castel, 1995), par exemple de nouvelles façons de traiter la question de l'insertion des jeunes. La difficulté

à gérer des situations d'urgence liées à l'absence d'emploi a cependant provoqué dans certains cas des points « d'anomie institutionnelle », où les principes d'action n'ont pas « pris », où les acteurs ont d'abord cherché à se protéger dans des pratiques professionnelles très individualisées avant de jouer l'intérêt collectif.

Dans le même temps des jeunes ont réagi et se sont mobilisés collectivement pour résister socialement, économiquement aux situations de précarité. Ils ont revendiqué le droit de ne plus être tenus « à distance » des lieux de décision politique, ils ont exigé la considération et développé des

40

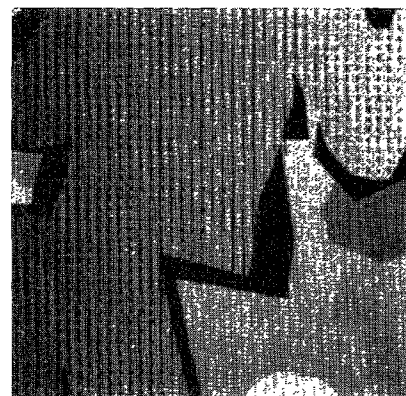
compétences procédurales, c'est-à-dire qu'ils ont voulu apprendre « la façon de s'y prendre » dans tel ou tel service public pour obtenir une réponse satisfaisante à une demande de formation ou d'emploi.

C'est dans ce contexte qu'on a commencé à parler de coproduction de compétences entre les professionnels au contact direct du public et les usagers. Mais que recouvre cette notion de compétences ? Comment se fabriquent-elles ? Que désignent-elles ? Par quels jugements sont-elles sous-tendues, comment sont-elles aussi discriminées ?

Compétences et coordinations chez les professionnels de l'insertion

Si la mise en œuvre de principes d'action dans les politiques d'insertion a pris des formes variées selon les contextes institutionnels et les secteurs du service public, les compétences des professionnels de l'insertion sont devenues de plus en plus difficiles à appréhender. Face à une crise de l'emploi stable, au développement de la précarité, le rôle des professionnels de l'insertion au contact des jeunes devient de plus en plus multiforme, du fait de la diversité de plus en plus grande d'attentes sociales. Leurs identités sociales sont mises à l'épreuve quotidienne-

ment, fragilisées, voire précarisées. On rentre dans un système de relations complexes (Jobert, 1992) où les différents acteurs publics développent des stratégies en fonction d'intérêts plus ou moins avoués, interprètent des normes d'équité et de justice sociale, utilisent des règles sur des modes divers, prennent plus ou moins en compte les ressources des usagers dans des situations d'interaction et des contextes variés. La définition des professionnalités et des métiers est mouvante et les compétences se construisent dans l'aléatoire. En même temps, un ensemble de critères (métier, conditions d'exercice professionnel, appartenance institutionnelle...) interfère dans les contextes locaux, s'organise une constellation d'attitudes de différents acteurs aux intérêts divergents (Ion, 1990). Si les formations, les qualifications, les trajectoires, l'expérience et l'ancienneté (Montjardet, 1985), les visées de carrière jouent alors un rôle évident dans la construction des compétences, on considère qu'elles ne sont pas données *a priori* mais qu'elles se négocient dans le cadre de relations interindividuelles en apparaissant comme le résultat d'un processus de coordination sans arrêt mis à l'épreuve dans la gestion du chômage et de la précarité (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Les compétences des professionnels de l'insertion au contact des jeunes sont donc toujours contextualisées c'est-à-dire reliées à des institutions, des organisations régies par des modes de fonctionnement, des administrations, des distributions de pouvoirs. Mais elles ne peuvent être appréciées et mesurées que dans une situation donnée (Tanguy, 1994). S'inscrire dans une conception de l'action située et normée impose alors de distinguer les différents registres de la compétence (Goffman, 1968)¹ dans les relations entre les professionnels de l'insertion



tion et les jeunes. Nous avons distingué (Rouilleau-Berger, 1994) :

- Le registre contractuel, où la compétence consiste à définir, expliciter avec les jeunes les termes du contrat qui les lie à un dispositif d'insertion.
- Le registre technique, où la compétence consiste à enregistrer, à recueillir les renseignements nécessaires pour l'obtention d'un emploi ou d'un stage de formation.
- Le registre civil, où la compétence concerne les échanges de politesses, les amabilités, les menues marques de respect.
- Le registre politique, où la compétence consiste à associer les jeunes à la mise en place de dispositifs innovants.

Ces registres vont s'articuler pour donner lieu à différents modèles d'action : le modèle de la solidarité, le modèle de la familiarité, le modèle de la démission, le modèle de la fermeture.

Dans le modèle de la solidarité, les professionnels de l'insertion s'engagent vis-à-vis des jeunes en essayant de proposer aux jeunes un contrat qui permette une valorisation de leur projet. Ils cherchent à trouver un « bon » ajustement entre les ressources réelles des jeunes et des opportunités en matière d'emploi ou de formation. Ils développent une relation personnalisée, valorisée avec les jeunes. Ils

essaient d'impliquer les jeunes dans la vie sociale, politique de leur quartier.

Dans le modèle de la familiarité, la compétence contractuelle des professionnels de l'insertion est fondée sur une séparation rigoureuse des rôles à travers une sorte de « guichet invisible ». Les jeunes sont vus comme des « combinars » qui cherchent à ruser avec l'institution. Les professionnels de l'insertion apparaissent dotés ici d'intentions morales et charitables, se placent dans une relation de fausse proximité aux jeunes et sélectionnent des informations sur les jeunes ne leur permettant pas de respecter les désirs des jeunes en matière d'emploi et de formation.

Dans le modèle de la démission, les professionnels de l'insertion apparaissent comme traversés par les contradictions économiques, qu'ils semblent vivre comme des drames personnels (Bourdieu, 1993) ; ils en arrivent alors à démissionner. Ils se placent dans une relation de complicité avec les jeunes pour répondre « à tout prix » à leur demande, et c'est là qu'ils échouent le plus souvent. Ils partagent les mêmes valeurs idéologiques que les jeunes et militent avec eux dans les mêmes lieux.

Le modèle de la fermeture apparaît comme le négatif du modèle de la solidarité. Le jeune est perçu comme sans projet, désocialisé. Les offres d'emploi et de formation proposées aux jeunes ne permettent pas la valorisation de leurs projets. Les demandes des jeunes sont enregistrées mais pas vraiment traitées. Les jeunes sont ici marginalisés sous des formes diverses, stigmatisés, voire discriminés, surtout quand ils sont d'origine étrangère.

Pour travailler ensemble, ces professionnels de l'insertion coordonnent donc des compétences, des prestations, des engagements, des pouvoirs d'intervention différents

(Joseph, 1994). Mais ils doivent apprendre et réapprendre tous les jours à se coordonner à partir de situations répétées d'échanges et de conflits (Warin, 1992). La définition d'un espace de coordination autour de la gestion des situations de précarité et de chômage suppose que les formes de concurrences, les hiérarchies implicites entre les différents acteurs institutionnels s'abolissent un moment pour créer des accords entre les jeunes, les organismes de formations, les missions locales, les ANPE et les entreprises ; ces habitudes de travail ne sont pas encore vraiment intégrées. Mais les professionnels de l'insertion sont en effet contraints de se coordonner entre eux pour apporter des réponses rapides et satisfaisantes aux jeunes en situation précaire. Le manque d'emploi crée des situations d'urgence qui précipitent la nécessité de travailler et d'agir ensemble : en effet, la révolte individuelle et collective des jeunes reste toujours latente, prête à émerger brutalement, surtout dans les cités ouvrières. Dans les situations limites les professionnels de l'insertion élaborent alors des « cadres d'urgence » (Payet, 1995) qui font naître de nouvelles coopérations : par exemple, des chefs de projet DSU, des responsables de missions locales, des agents de développement social, des éducateurs face à des jeunes sans travail et sans logement vivant dans la rue sont confrontés à la nécessité de développer de nouvelles façons de travailler où chacun ne peut ignorer ce que l'autre fait pour aider les jeunes à retrouver « leur place » dans la société. Les professionnels de l'insertion doivent définir des aires d'action commune au-delà de leurs divergences, de leurs différentes façons de faire ; ils doivent s'adapter aux façons de travailler des entreprises, des organismes de formation, des ANPE... en facilitant des adaptations mutuelles entre

les acteurs institutionnels tout en exprimant les aspirations des jeunes.

Et la gestion de situations d'urgence liées à l'absence d'emploi crée aussi du conflit au sein des institutions, fragilise les identités sociales des professionnels de l'insertion. Ces conflits peuvent créer des écarts entre l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et celle qui leur est attribuée : par exemple, chez les prospecteurs-placiers de l'ANPE (Revuz, 1994²), le fait de travailler avec des populations en difficulté, dans des locaux sales, lié à la pauvreté du fonctionnement quotidien de l'Agence, a un retour très fort sur l'identité sociale des agents, qui tend à être vécue sur un mode négatif et déclenche des réactions d'agressivité, des tensions, des conflits plus ou moins ouverts au sein de l'institution. Dans certains cas l'Institution les occulte ou les camoufle, en mettant « au front » ceux qui arrivent, par exemple. Et, dans ce contexte conflictuel lié à la gestion du chômage, les professionnels de l'insertion ont des difficultés à travailler ensemble à l'intérieur de l'institution et en partenariat avec d'autres acteurs.

Les compétences des jeunes en situation précaire

Les compétences, les engagements, les prestations des professionnels de l'insertion se déforment et se transforment aussi dans les interactions avec les jeunes. Mais si, dans l'évolution du service public, on peut penser qu'on est passé d'un modèle administratif traditionnel, où l'administré était perçu comme un assujéti, à une vision de l'administré comme usager, titulaire de droits enracinés dans l'idée de citoyenneté démocratique, il ne lui est pas toujours reconnu la capacité d'en définir le contenu (Jobert, 1992). Aujourd'hui le jeune en situation précaire reste à la fois plus perçu comme un



citoyen plus ou moins redevable, plus ou moins soumis à assujettissement, et pas toujours considéré comme disposant d'expériences, de savoirs et de ressources. Si les politiques d'insertion se sont redéployées ces dix dernières années autour de la qualification du jeune comme acteur, ce n'est pas pour autant qu'il est toujours reconnu pour ses compétences, et il lui est souvent attribué des compétences attendues par l'institution. Les compétences des jeunes, et notamment les compétences à coproduire le service attendu, sont le plus souvent invisibilisées dans des approches institutionnelles très fixées sur des catégorisations et des désignations sociales établies.

Dans leurs itinéraires, à travers les enchaînements et les superpositions de formes d'activités et de travail diverses, les jeunes en situation

précaire, dont il s'agit ici, construisent des compétences à la fois individuelles et collectives : des compétences sociales, cognitives, communicatives, et des compétences de l'expérience (Rouleau-Berger, 1997). Les compétences cognitives correspondent à des opérations intellectuelles nécessaires à la formulation d'une demande de la part des jeunes, voire à la conception d'un projet ; elles visent d'une part la compréhension de la vie des institutions et de leurs attendus mais aussi la capacité à se saisir de ce que propose un service pour développer de nouveaux projets. Les compétences communicatives renvoient aux capacités de coopération, de négociation et de conflit des jeunes avec les agents du service public. Les compétences de l'expérience peuvent prendre différentes formes, par exemple : la capacité de rassembler ses pairs, de se mobiliser, d'improviser avec peu de ressources, de ne pas « se faire avoir »... (Rouleau-Berger, 1997).

Ces compétences s'expriment à travers des stratégies diverses dans les relations des jeunes avec les professionnels de l'insertion. Elles peuvent se manifester sur un mode « positif » (qu'on voit) à travers l'adhésion, le conflit, ou sur un mode « négatif » (qu'on ne voit pas) à travers l'évitement, le détournement.

Quand les compétences des jeunes se manifestent sur un mode « positif » dans un rapport de proximité et de conciliation avec les compétences attendues par les professionnels de l'insertion, elles deviennent « visibles ». Les jeunes cherchent à développer des savoirs procéduraux même s'ils critiquent en même temps les institutions, s'ils rentrent en conflit avec leurs acteurs. Ils font preuve de « bonne volonté » en acceptant des propositions plus ou moins gratifiantes qui leur sont faites. Ils se montrent actifs vis-à-vis de l'Institution,

capables d'autonomie et d'émancipation sociale.

Quand les compétences des jeunes se manifestent sur un mode « négatif » dans un rapport d'évitement et de détournement aux compétences attendues par les professionnels de l'insertion, elles restent partiellement « visibles ». Ici il y a le minimum de contact entre les professionnels de l'insertion et les jeunes, qui se sentent dupés. Les jeunes se placent à distance des dispositifs d'insertion sociale, qu'ils voient comme des appareils disciplinaires dont la fonction essentielle est de « calmer le jobard » (Goffman, 1989). Ils contestent un service public qui produit, à leurs yeux, des situations injustes, stigmatisantes. Ce sentiment d'injustice s'est généralement développé dans l'accumulation d'expériences institutionnelles où les jeunes n'ont pas été reconnus. Il y a alors refus de jouer le jeu de la procédure. Le sentiment d'injustice peut d'ailleurs évoluer vers de la révolte chez les jeunes des banlieues ouvrières notamment. L'évitement contient alors un refus de négociation et de coopération des usagers avec les acteurs institutionnels. Dans les stratégies du détournement (Rouleau-Berger, 1991 ; De Gaulejac et Taboada-Léonetti, 1992), les jeunes changent le sens des propositions institutionnelles par une appropriation « positive » pour eux-mêmes en cherchant à échapper à toute forme de stigmatisation.

Mais si les compétences individuelles des jeunes apparaissent plus ou moins visibles à travers les différentes stratégies à l'égard des institutions, elles se redéfinissent aussi dans des cadres collectifs comme les associations qui développent des stratégies d'action à l'égard des pouvoirs publics. Reconnaître les compétences collectives des jeunes c'est aussi se donner les moyens de les penser actifs dans le conflit

social, capables d'action et de mobilisation collective.

Engagements et coproduction des compétences

Dans les situations d'interactions où les professionnels de l'insertion et les jeunes se rencontrent, des compétences peuvent s'échanger, être coproduites. Mais tous les professionnels de l'insertion et tous les jeunes ne peuvent coproduire des compétences. Les professionnels de l'insertion qui agissent sur le modèle de la solidarité principalement et les jeunes inscrits dans un rapport d'adhésion à leur proposition peuvent coproduire des compétences. Il ne peut en effet y avoir coproduction de compétences sans engagement et considération mutuelle. Mais la considération et l'engagement sont rarement spontanés ; ils se construisent au cours d'échanges, qui, souvent inégalitaires au départ, peuvent devenir de plus en plus égalitaires. Quand un travail de considération mutuelle s'est engagé, se définit alors un espace de confiance limitée et de « prudence » nécessaire (Dodier, 1989) pour coproduire, échanger des compétences. L'engagement des professionnels de l'insertion vis-à-vis des jeunes en situation précaire et vice-versa ne peut se construire tant que les intérêts mutuels n'ont pas été identifiés. Si les engagements de professionnels de l'insertion peuvent apparaître forts à l'égard des jeunes, les engagements des jeunes à leur égard se caractérisent par leur côté imprévisible, fluctuant, lié aux situations de précarité qu'ils vivent et à la façon dont ils se sentent considérés. Tant que les engagements ne s'alignent pas entre les professionnels de l'insertion et les jeunes, les conditions de coproduction de compétences ne sont pas assurées. Quand les engagements des professionnels de l'insertion et ceux des jeunes

sont à peu près alignés, quand les professionnels perçoivent les jeunes comme des sujets créatifs, inventifs, capables de projets et quand les jeunes les perçoivent comme dotés de savoir-faire ajustés à leur demande, un accord entre eux se forme autour de la nécessité de rendre légitimes les savoirs, expériences et ressources des jeunes. La coproduction de compétences a lieu à partir de coopérations négociées entre des acteurs de l'insertion et les jeunes dans des espaces intermédiaires que nous avons qualifiés d'espaces de recomposition pour les distinguer d'autres types d'espaces intermédiaires comme les espaces de création³. Par exemple, à Marseille, Euphonia, atelier méditerranéen de production et de création sonore, a organisé en 1996 à la Friche de la Belle de Mai une formation dans le champ de la réalisation sonore et radiophonique destinée à des chômeurs en vue d'une réinsertion économique ; des jeunes des quartiers Nord y ont participé ; avec l'appui de formateurs mais aussi des jeunes journalistes de Radio-Grenouille (implantée à la Friche de la Belle de Mai) ils ont réalisé des émissions avec les habitants des différents quartiers Nord de Marseille autour des questions d'emploi, de santé, de logement, de culture. Il y a eu véritablement coproduction de compétences entre les jeunes, porteurs de compétences liées à leur vécu de quartier, et les formateurs, les journalistes qui leur ont apporté des savoirs techniques et cognitifs tout en s'imprégnant de leur expérience. Les reportages réalisés sont apparus de grande qualité en donnant à voir alors la vie des quartiers Nord de Marseille de l'intérieur.

Mais, à tout moment, du fait de la fragilité des situations dans lesquelles les jeunes vivent, le cadre qui permet la coproduction des compétences peut se défaire et le désaccord vient remplacer l'accord.

Le conflit a lieu le plus souvent autour de pannes, de dettes et d'offenses. Les jeunes ne se sentent pas reconnus dans leurs compétences par les professionnels de l'insertion, qu'ils perçoivent comme des « fonctionnaires » cherchant à les déposséder de leur identité, de leurs expériences (Rouilleau-Berger, 1994). Le conflit naît donc d'une relation inégale de pouvoir ; il ne peut se régler que si l'une des deux parties en présence accepte de réduire la distance avec l'autre pour négocier, si les deux acteurs en présence se mettent d'accord pour composer, c'est-à-dire pour suspendre le différend, « sans qu'il ait été réglé par le recours à une épreuve dans un seul monde » (Boltanski et Thévenot, 1991). Alors soit le conflit se gère et le processus de coproduction des compétences se poursuit, soit il y a rupture.

De la discrimination des compétences des jeunes

La question de la coproduction des compétences débouche alors sur celle de la discrimination des compétences des jeunes. « Il y a plusieurs façons de juger, correspondant à différentes conceptions de ce qu'est la compétence. Viser un jugement équilibré suppose de faire varier les façons de juger, d'établir des médiations entre plusieurs conventions de compétence. La recherche d'une mesure universelle conduit au contraire à des déséquilibres, dont l'une des formes est la discrimination » (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997). Les compétences des jeunes peuvent être rendues invisibles du fait qu'elles ne s'inscrivent pas dans les catégories de jugement des professionnels de l'insertion.

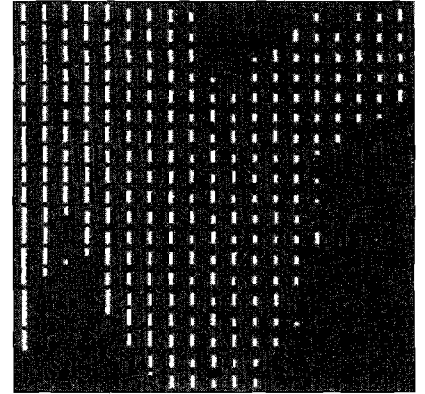
Les professionnels de l'insertion appuient encore de manière très nette sur « la compétence scolairement garantie », compétence qui divise ceux qui sont rejetés dans

44

l'armée de réserve et ceux qui sont au travail (Bourdieu, 1998)⁴ et renvoie à ce principe de jugement fondé sur la recherche d'une mesure universelle. Même si, dans le cadre des dispositifs d'insertion, du côté de certaines catégories d'acteurs de la formation et des chefs d'entreprise, commencent à se développer des réflexions autour de différentes conceptions de ce qu'est la compétence, la compétence scolairement garantie apparaît encore comme celle à laquelle se réfèrent très vite les professionnels de l'insertion. La survalorisation d'attributs comme le diplôme, l'appartenance culturelle, le sexe ou l'âge participe alors à la discrimination de compétences non qualifiées. Dans le champ de l'insertion la variété des compétences qui se développe à distance des régions morales où les façons de juger restent très dépendantes de la compétence scolairement garantie n'est donc pas rendue visible. D'autant que les bilans de compétences, la construction de référentiels et la systématisation d'entretiens d'évaluation se fondent sur l'idée que les compétences sont considérées comme prévisibles et attachées à la personne ; or un jugement qui planifie et individualise les compétences tend à les rendre invisibles puisque le cadre de relations inter-individuelles dans lequel elles s'élaborent et sur lequel elles s'impriment ne peut être visualisé.

Et quand des formes d'accords naissent autour de l'idée que les compétences construites au cours des expériences associatives, culturelles, sportives peuvent devenir actives dans le processus d'accès à l'emploi, une hiérarchie subsiste entre ces compétences et les compétences « scolairement garanties », toujours considérées comme « supérieures ». Les compétences développées dans les situations de précarité, comme apprendre à improviser dans l'urgence, se retourner quand il y a une « embrouille » sur un quartier, gérer des tensions sur sa cité quand on y est reconnu comme leader, ne sont généralement pas pensées comme actives dans le processus d'accès à l'emploi. Plus on s'approche de zones urbaines où résident des populations stigmatisées, plus les compétences apparaissent discriminées. Et, de fait, le processus de discrimination des compétences renforce les formes de stigmatisation sociale et politique des populations concernées.

Le processus de discrimination des compétences de jeunes transparaît de manière plus ou moins visible dans des situations particulièrement troubles qui se produisent entre eux et les professionnels de l'insertion : le malentendu ou le soupçon. Dans le malentendu, les jeunes savent que leurs compétences sont brouillées aux yeux des professionnels de l'insertion, qui perçoivent mal la diversité de leurs ressources. Dans le soupçon, où s'accumulent les défaillances de sens pour se comprendre et s'entendre, les acteurs en présence méconnaissent mutuellement les intentions, les motifs, et les projets des uns et des autres ; par exemple l'offre d'aide, de soutien dans les dispositifs d'insertion, de réinsertion, à l'ANPE... peut être perçue par les jeunes comme une « œuvre charitable » ou une entreprise de contrôle social ; symétriquement



les professionnels de l'insertion prêtent des capacités de détournement de l'offre de réparation aux jeunes. Les compétences des jeunes sont le plus souvent discriminées de manière ouverte.

Cependant il y a toujours quelques traducteurs qui tentent de faire les passages d'un régime de jugement à un autre : des professionnels de l'insertion militants ou des leaders de ces cités ouvrières qui accèdent aux nouveaux métiers de l'emploi, de l'animation. Mais parfois ces traducteurs échouent et tout ce qu'ils avaient tenté de rendre visible devient brutalement invisible. Des disjonctions s'installent entre les différents régimes de jugement, le phénomène de discrimination des compétences des jeunes se trouve renforcé en construisant des exclusions durables.

Quand on regarde comment se construisent les relations entre des professionnels de l'insertion et des jeunes, on peut alors dire qu'il y a plus souvent discrimination que coproduction de compétences. En effet la tension entre différents régimes de jugement de compétences qui pourrait définir la coproduction de compétences n'est pas maintenue.

Nous avons donc pensé la question des professionnels de l'insertion au contact des jeunes dans un

cadre où les acteurs sont pensés comme capables de mobiliser ensemble des ressources, de jouer des situations à partir de répertoires de rôles divers, de coproduire et d'inventer des compétences. Même quand il y a discrimination des compétences des jeunes par les professionnels de l'insertion, cette approche montre qu'il existe toujours des compétences qui font l'objet de stratégies d'invisibilisation là où des approches centrées sur les rapports de dépendance et de subordination des usagers à l'institution ne le permettent pas. On se place ici dans le cadre d'une sociologie de la traduction...

Laurence Roulleau-Berger
GRS/CNRS
MRASH, Lyon

Notes

- ¹ Plusieurs auteurs (Dartevelle, 1993 ; Gadrey, 1994 ; Joseph, 1988 ; Roulleau-Berger, 1994) ont mobilisé sur des objets différents cette définition de la relation de service.
- ² Intervention dans le cadre du séminaire MIRE « Les professionnels au contact direct du public » (1994-1995).
- ³ Dans les espaces de création les jeunes se mobilisent entre pairs autour de projets collectifs dans un rapport de mise à distance des pouvoirs publics là où les espaces de recomposition se construisent à partir d'une coopération négociée entre des jeunes en situation précaire et d'autres acteurs (Roulleau-Berger, 1993).
- ⁴ Le cadre théorique dans lequel j'utilise le concept de compétences s'appuie sur une sociologie constructiviste qui articule interactions, actions individuelles et collectives et effets de contextes. Quand Pierre Bourdieu parle de « compétence scolairement garantie » qui divise ceux qui sont rejetés dans l'armée de réserve et ceux qui ont un travail, il fait valoir un effet de structure que j'intègre dans ma problématique pour penser le processus d'accès à l'emploi des jeunes en situation précaire. Mais ici les effets de contextes sont pensés dans une relation d'équivalence et de réciprocité avec les interactions et les actions individuelles ou collectives, là où, dans la pensée de Pierre Bourdieu aujourd'hui, le poids des structures a encore un statut dominant

sur la façon dont les agents — dit-il — produisent du sens dans leurs pratiques sociales. Le concept de compétence correspond alors dans chaque cas à des modes de reconstruction différents de fragments de la réalité sociale. Étant référé à un paradigme distinct, le concept de compétence prend, pour moi, un sens tout à fait différent.

Bibliographie

- BOLTANSKI, Luc, et Laurent THÉVENOT. 1991. *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris, Gallimard.
- BOURDIEU, Pierre. 1993. *La Misère du monde*. Paris, Le Seuil.
- BOURDIEU, Pierre. 1998. *Contre-feux*. Paris, Liber-Raisons d'agir.
- CASTEL, Robert. 1995. *Les Métamorphoses de la question sociale*. Paris, Fayard.
- DARTEVELLE, Michel. 1993. « Le travail du contrôleur », *Les Annales de la recherche urbaine*, 57-58 : 109-114.
- DE GAULEJAC, Vincent, et Isabelle TABOADA-LÉONETTI. 1994. *Lutte des places*. Paris, Desclée de Brouwer.
- DODIER, Nicolas. 1989. « Le travail d'accommodation des inspecteurs de travail en matière de sécurité », dans *Justesse et justice dans le travail*. Paris, PUF.
- EYMARD-DUVERNAY, François, et Emmanuelle MARCHAL. 1997. *Façons de recruter*. Paris, Métailié.
- GADREY, Jean. 1994. « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, 3 : 381-389.
- GOFFMAN, Erving. 1968. *Asiles*. Paris, Minuit.
- GOFFMAN, Erving. 1989. « Calmer le jobard : quelques aspects de l'adaptation à l'échec », dans *Le Parler-frais d'Erving Goffman*. Paris, Minuit.
- ION, Jacques. 1990. *Le Travail social à l'épreuve du territoire*. Toulouse, Privat.
- JOBERT, Bruno. 1992. « Usagers et agents du service public : proposition pour l'approche d'un système complexe », dans *Les Usagers entre marché et citoyenneté*. Paris, L'Harmattan.
- JOSEPH, I. 1988. « La relation de service. Les interactions entre agents et voyageurs », *Les Annales de la recherche urbaine*, 39 : 43-55.
- JOSEPH, I. 1994. « Les protocoles de la relation de service », dans *Relations de service et marchés de services*. Paris, Éd. CNRS.
- MONTJARDET, Dominique. 1985. « À la recherche du travail policier », *Sociologie du travail*, 4 : 391-407.
- PAYET, Jean-Paul. 1995. *Collèges de banlieue : ethnographie d'un monde scolaire*. Paris, Méridiens Klincksieck.
- PERRET, Bernard. 1994. « Politiques publiques et mobilisation de la société », dans *Cohésion sociale et emploi*. Paris, Desclée de Brouwer.
- STROEBEL, Pierre. 1994. « Service public et relation de service : de l'usager au citoyen », dans *Relations de service et marchés de services*. Paris, Éd. CNRS.
- ROULLEAU-BERGER, Laurence. 1993 (1991). *La Ville-intervalle : jeunes entre centre et banlieue*. Paris, Méridiens Klincksieck, Réponses sociologiques.
- ROULLEAU-BERGER, Laurence. 1993. « La construction sociale des espaces intermédiaires : l'exemple de jeunes en emploi précaire face aux politiques sociales », *Sociétés contemporaines*, 14/15 : 191-209.
- ROULLEAU-BERGER, Laurence. 1994. « Ordres et désordres locaux : des politiques d'insertion aux espaces intermédiaires », *Revue française de science politique*, 5 : 856-880.
- ROULLEAU-BERGER, Laurence. 1997. « Les mondes de la petite production urbaine », dans *Les Aléas du lien social*. Paris, La documentation française.
- TANGUY, Lucie. 1994. *Savoirs et compétences*. Paris, L'Harmattan.
- WARIN, Philippe. 1992. « Décrire les conduites des usagers », dans *Les Usagers entre marché et citoyenneté*. Paris, L'Harmattan.
- WELLER, Jean-Marc. 1998. « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 3 : 365-393.