

in F. Eymard-Duverney (dir.), *L'économie
des conventions. Méthodes et résultats*, t. II,
Editions La Découverte, 2006.

Sous les conventions. Accompagnement social à l'insertion :
entre sollicitude et sollicitation

Marc Breviglieri et Joan Stavo-Debauge

Notre contribution ouvre un espace de discussion autour de la question : *comment et pourquoi minorer le rôle des conventions dans l'agir commun ?* Elle prend appui sur une ethnographie réalisée auprès de travailleurs sociaux [Breviglieri, Pattaroni et Stavo-Debauge, 2003 ; Breviglieri, 2005], et plus spécifiquement, croisant la problématique de l'insertion professionnelle, à propos des dispositifs institutionnels TRACE et Parrainage à l'emploi instaurés par les Missions locales [Stavo-Debauge, à paraître]. Ces dispositifs invitent particulièrement à la réflexion sur un détour hors des conventions dans la mesure où une vocation première de ceux-ci consiste à encadrer l'utilisateur pour le former aux exigences conventionnelles du marché du travail. Or, non seulement cette formation suppose a priori un départ hors des conventions (puisqu'elle est censée y conduire), mais elle s'adresse en général à un public vulnérable qui doit être accompagné avec tact pour avoir déjà parfois connu le décrochage de divers cadres institutionnels. Aussi, cet *accompagnement*, tel que nous l'avons observé, peut chercher à suspendre l'horizon du jugement, à éviter les opérations de qualification, à se laisser aller un temps hors de tout cadre conventionnel, au bénéfice d'un bienfait recherché dans une relation proche et étroitement interpersonnelle.

On ne pourra établir la description de ce passage *sous* les conventions sans avoir au préalable montré que le registre de la convention, et de ses preuves, place haut la barre des exigences capacitaires auprès des agents et sans tenir pour acquis que ce dernier ne couvre pas l'ensemble des « régimes d'engagements » dans le monde [Thévenot, 1994, 2005]. « Éprouvantes épreuves » qui requièrent de se hisser et de se tenir au niveau exigé par les conventions : non seulement celles-ci réclament des capacités morales, cognitives et volitives significatives, mais dans

leur disposition à la généralité, elles déconsidèrent un certain nombre de phénomènes singuliers et de dimensions relationnelles proximales, induisant par là un fâcheux déni de reconnaissance. C'est pourtant dans le travail de la proximité, dont les propriétés restent un point obscur des sciences sociales, qu'une part essentielle du soin, apporté au-devant des vulnérabilités révélées au seuil des épreuves, s'effectue. Dans l'observation de l'activité des travailleurs sociaux, nous tenterons d'éclaircir comment se distille, au carrefour de plusieurs registres d'engagement dans le rapport à autrui, une certaine pédagogie par laquelle il s'agit de soigner tout en préparant un public aux exigences de l'insertion sur un marché de l'emploi.

CE QUE PRÉSUME LA CONVENTION : LA PERSONNE MORALEMENT RESPONSABLE

Notre point de départ consiste à nous interroger sur le type de capacités portées au premier plan dans l'usage ordinaire des conventions. Nous parlerons essentiellement de l'anthropologie capacitaire présumée par les travaux affiliés à l'économie des conventions (EC). Elle implique une acception particulière de la personne dont on verra qu'elle pointe vers le pôle de la *personne moralement responsable*, ce qui alimente par de nouveaux enjeux une science économique classiquement tournée vers le pôle de l'*acteur rationnel*.

Un premier plan d'exigences capacitaires se rapporte directement à la convention en soi. La première mise de fond réclamée par la nature de la convention consiste en une minimale motion volontaire orientée vers un agir ensemble, une volonté de coopérer. Dans cette énonciation d'une intention d'action [Livet, 1993], quel que soit son degré de lisibilité, se loge une *promesse*. Précisément une promesse à s'engager dans un « agir ensemble » à venir. En cela, dans le répertoire des réquisits capacitaires pointe une *exigence morale conséquente* qui correspond à une disponibilité maintenue appelée par l'« agir ensemble » et adossée à la durabilité et à l'assurance offertes par la promesse.

Un second plan d'exigences capacitaires naît de la coexistence de plusieurs dispositifs conventionnels répartis sur des axes de valeur différenciables. C'est sur ce point important que l'EC fraye un domaine de réflexion sur des cadres complexes de coordination, notamment relatifs à des modes de transaction hors marché. Mais elle ouvre aussi une perspective sur les capacités pragmatiques des acteurs. Tout d'abord, sur des *capacités au jugement ordinaire* qui entraînent des aptitudes relatives à un agir circonspect (apprécier, estimer, évaluer, interpréter) prédisposant la personne à l'enquête et à la critique. De plus, parce que le jugement s'appuie aussi sur des opérations de rapprochement et de qualification permises par des principes d'équivalence, une aptitude à la généralisation prédispose la personne aux rapports en public [Boltanski et Thévenot, 1991]. Enfin, étant donné l'existence d'une pluralité des formes de justice, démultipliant le caractère des attentes conventionnelles et des qualifications portant sur le monde, la personne

sens vers les principes de justice à la source des axes conventionnels. D'un côté le contrat place le rapport à autrui sous l'idée double d'un engagement à tenir et d'une conformité à la loi ; de l'autre, il entend inciter les individus à engendrer d'eux-mêmes une interprétation et une observation de critères reflétant le juste.

On retrouve bien, à travers l'objectif d'une propédeutique de l'autonomie intégré au dispositif des contrats d'insertion, cette double dimension : le contrat ne se contente jamais de faire plier la morale du côté déontologique car il se trouve également rapporté à un pôle téléologique en ce qu'il doit *inciter* à l'autonomie plutôt que de seulement la gouverner. Ainsi, dans son parcours d'autonomisation, l'individu en difficulté doit déjà pouvoir concilier des capacités de différents ordres (interprétatives, volitives et éthiques) afin d'assurer une coordination fondée sur le contrat. C'est ainsi au prix fort d'une *démarche assumée* et d'une *obéissance vigilante* à l'endroit du contrat qu'il est censé réaliser une *percée* vers l'autonomie entendue comme une participation à sa propre émancipation visant sa liberté civile.

Le projet et l'extension des attendus conventionnels qu'il suppose

Concernant les institutions du travail social, la priorité assignée à la lutte contre l'exclusion a induit le renforcement des structures locales et notamment du tissu associatif. La gravité de l'exclusion s'est jaugée à l'aune de l'épuisement des ressources de l'individu nécessaire au déploiement de ses capacités à l'autonomie. Est apparue une figure majeure de « victime » dont la vulnérabilité se reconnaît dans la perte ou la menace de l'autonomie individuelle [Ricoeur, 1991]. Sur le front de l'intervention sociale, les travailleurs sociaux, occupés par l'enjeu d'une responsabilisation des patients en vue de leur futur, ont pu jouer essentiellement de deux outils de particularisation de la relation : le contrat et le projet individuel. La prévalence accordée à l'habillage contractuel affirme un certain compromis pour le bien commun qui reflète l'évolution des formes légitimes de justification des politiques publiques française depuis l'après guerre. D'un côté la double matrice juridique et marchande du contrat, de l'autre côté, la double matrice industrielle et connexionniste du projet (que le contrat va tendre à inclure), se confondent pour viser des interventions locales conformes aux objectifs macro économiques de lutte contre l'exclusion³.

Ainsi, les patients de ces politiques publiques vont devoir témoigner des qualités requises pour pouvoir contractualiser, formaliser et soutenir dans la durée, un projet délibéré jusqu'aux épreuves afférentes où se met en jeu leur insertion. Aux exigences capacitaires propres du contrat (couvrant les domaines du choix, de la

3. Dans une grammaire politique de type connexionniste, le projet reste l'outil idéal pour se défaire de liens préjudiciables et s'engager dans un nouveau réseau de relations ; dans une grammaire politique de type industrielle, l'objectivation permise par le projet participe aux méthodes provisionnelles recherchées pour rationaliser efficacement des activités futures [Boltanski et Thévenot, 1991 ; Boltanski et Chiapello, 1999].

négociation, de la promesse) s'ajoutent les requisits du projet (affirmation d'une action intentionnelle propre, maintien des capacités engagées sur sa durée, affranchissement progressif des entraves à sa réalisation et livraison de celui-ci devant des tiers pertinents). Un projet dont on comprend mieux la dimension fortement publique si l'on garde présent à l'esprit qu'il est instaurateur d'un avenir soumis à l'évaluation et à l'intervention des acteurs publics du travail social, mais aussi à celles d'autres acteurs privés ou publics, notamment des « intermédiaires du marché du travail » [Bessy et Eymard-Duvernay, 1995] ainsi que des recruteurs.

LA VULNÉRABILITÉ DES USAGERS AU REGARD DES ATTENTES CONVENTIONNELLES ET DANS LA PERSPECTIVE DES ÉPREUVES DE RECRUTEMENT

La faillibilité des engagements et son complexe de vulnérabilités

En faisant culminer ces exigences capacitaires au niveau du contrat-projet, nous nous préparons à rendre visible un écueil profond des politiques publiques contractuelles centrées sur la question de l'insertion professionnelle. Pratiquement, le travailleur social se trouve dans la difficulté, parfois extrême, de concilier une prétention à l'autonomie de la part de l'usager et la reconnaissance de sa vulnérabilité. Il s'efforce d'exiger de son patient les capacités considérables dont nous avons parlé tout en exerçant sur lui une attention, particulièrement légitime, à sa fragilité. Nous verrons que pour concilier ces aspirations éloignées, l'intervenant social doit bien souvent se dégager partiellement des attentes conventionnelles pertinentes au plan des institutions sociales, passer en quelque façon *sous* les conventions. C'est donc en désignant d'abord les fragilités de l'usager qui minent la bonne réalisation du contrat-projet que nous ferons émerger ce nécessaire dégage-ment des professionnels hors du cadre conventionnel impliqué par ce dispositif.

Pour aborder ce point, et ouvrir au plus large le spectre des vulnérabilités pouvant affecter la personne, il nous faut introduire l'idée d'une pluralité de modes d'engagement dans la relation au monde. À un engagement public, dont nous avons vu qu'il se pluralise au regard d'une diversité de principes de justice, s'ajoutent d'autres modalités d'appréhension et de traitement de l'environnement humain et non humain⁴. Chaque régime d'engagement se définit comme le lieu d'articulation entre un sens de la réalité et un sens du bien [Thévenot, 2005] : un régime de l'action en public, rapporté au niveau du conventionnel et à la dimension d'un bien commun se distingue d'un régime de l'action en plan, relié au registre de la norme et à la dimension d'un bien fonctionnel, puis d'un régime de l'action habitué, induisant un rapport personnel au monde habité et s'ouvrant sur le bienfait du familier. À ces trois états de l'action, pesant différemment sur les

4. Au total, la pluralité « verticale » des régimes d'engagement (allant du proche au public) s'ajoute à la pluralité « horizontale » des sens du juste.

différents canaux de coordination avec autrui, s'articulent différents visages de la personne (comme sujet *des grammaires publiques*, individu et proche) qui laissent à leur tour entrevoir plusieurs figures de la vulnérabilité. Ces figures concernent à la fois les régimes en propre (à chaque régime correspondent des failles particulières), et la composition même de ces régimes (composition plus ou moins heurteuse au sens où c'est depuis elle que se conçoit le *noyau de « consistance » de toute personne* [Thévenot, 2005]).

Rigidité du caractère, promesse non tenue et figuration défaillante

Les sites où s'établit le travail social relatif à l'insertion, comme les Missions Locales sur lesquelles nous reviendrons sous peu, sont naturellement soumis au devoir de renforcer la consistance des personnes et de composer avec elles sur des registres d'action très divers. Ils s'opposent en cela au domaine du recrutement professionnel qui configure déjà une épreuve publique orientée autour d'une pluralité de critères puisant dans des « conventions de compétences » auxquelles s'ordonne l'évaluation de « qualités » [Eymard-Duverney et Marchal, 1997]. Le travail des intervenants sociaux consiste en partie à repérer la diversité des failles, y compris sur le registre du proche, et pas seulement comme un défaut de ressources, de manière à appréhender au mieux l'épreuve du public dont nous avons déjà cerné l'ampleur des exigences capacitaires.

Les faillibilités s'étendent au long de trois axes majeurs. Le premier se dit comme incapacité pour l'usager à composer les régimes d'engagements. Cet axe peut se décliner d'abord comme *repli sur un caractère rigidifié*. C'est à un défaut d'apprentissage que ramène finalement cette vulnérabilité du patient. Elle reflète diversement une obstination à conserver des plis cognitifs ou affectifs et une absence de souplesse dans le parcours d'insertion, bref, une prédisposition, jugée néfaste, à l'immobilité. Tout repli sur le pôle rigide du caractère indique une faille de l'usager pour le travailleur social, identifiable par des attitudes caractéristiques rapportées au « blocage » du caractère. Ainsi se distingueront un attachement viscéral du patient à ses proches (famille ou amis) qui l'empêche de se présenter « en personne » au guichet, d'un déploiement systématique de comportements calculateurs utilitaristes dans le rapport à l'institution, où enfin de l'inflexibilité d'une conviction ou de l'immobilisme dans un registre unique de grandeur sociale⁵.

Le deuxième axe de faillibilité révèle des incapacités à tenir la promesse des engagements supposés par l'outillage du contrat-projet. À son niveau le plus élémentaire, l'incapacité consiste en l'absence d'un *maintien de soi* depuis lequel s'élève et se soutient une volonté [Breviglieri, 2005]. Mais elle concerne l'*incon-*

5. Sur ce dernier pôle du caractère, les travailleurs sociaux témoignent majoritairement de la double banalité d'une conviction religieuse associée à un fondamentalisme et de la « grandeur domestique » du « caïd » ou du « meneur de bande » imposés et maintenus en l'état au guichet du service social. Leurs tentatives pour faire plier cette rigidité sont envisagées ultérieurement. Le cas de jeunes femmes issues de l'immigration et participant au programme TRACE est envisagé dans [Benlemseïmi, 2002].

aspect, elle se distingue du simple travail de tissage de liens en réseaux et de prise en compte de la particularité des besoins d'usagers devenus des clients. Ces deux registres d'action du travail social ne se trouvent pas sous les conventions car ils déplacent des attentes conventionnelles reposant sur des principes de justice, connexionnistes d'un côté et marchands de l'autre. Ils se présentent toutefois comme des axes de justification vers lesquels le travail de la proximité, en se voyant soumis à l'évaluation, pourra aisément s'orienter ou être rabattu, par un réductionnisme et au mépris de son économie propre. Cette économie, envisagée dans le cas de la relation d'aide personnalisée à l'insertion, repose sur l'existence de savoir-faire relatifs à l'*accompagnement* et la *sollicitude*. Ces derniers pointent vers le maintien d'une éthique de l'accueil qui considère, et par là protège, les dimensions familiaires attachées à la personne⁷.

La proximité familière et son écart à l'interaction comme au régime de l'Agapè

Il importe de dissocier ces savoir-faire des compétences à l'interaction comme des dispositions au rapport compassionnel. La sollicitude dont témoigne le travail de la proximité ne peut être d'ailleurs placée sous le registre descriptif de la sociologie de l'« interaction » (d'inspiration goffmanienne), ni de celui de la compassion dans sa figure dérivée de l'épiphanie du visage au sens de Lévinas ou dans celle de l'Agapè [Boltanski, 1990].

L'égard dans la *sollicitude* qui porte au rapprochement n'a pas d'exigence supérieure de réciprocité et laisse ouverte la possibilité d'un lien interpersonnel trouvant convenue dans l'asymétrie. Il place en retrait la présomption d'égalité inhérente à la coprésence supposée par l'interaction. La sociologie des interactions présuppose des « individus comme unités » [Goffman, 1973] qui, de part et d'autre, campent des entités autonomes et décisionnelles s'efforçant de trouver un équilibre interactionnel. Cet équilibre repose essentiellement sur une entreprise de négociations et « d'arrangements à toutes fins utiles » [Joseph, 1998], réclamant un important travail réciproque de figuration. Dans la perspective de recueillir les vulnérabilités de l'usager, le travailleur social peut se montrer critique devant celui qui tente de gérer la situation pour garder la face, et qui, selon lui, cherche absolument à maîtriser en surface ses émotions. Inversement, le rapprochement s'effectue parfois à l'aide d'encouragements à se livrer davantage, se laisser aller à la confiance ou ne pas s'offenser pour un rien.

La dynamique du rapprochement de l'usager, qui permet le passage sous les conventions, ne recouvre pas non plus la dimension du « régime d'Agapè » [Boltanski, 1990]. En premier lieu, parce que les intervenants sociaux prennent une distance déontologique relativement au pôle de la compassion ou à celui de la pitié.

7. Nous renvoyons à la discussion menée par L. Pataroni sur la difficile institutionnalisation du *care* dans le travail social [Pataroni, 2005b].

8. Acteurs menacés d'exclusion du fait d'une absence de ressources économiques (TRACE) ou encore arrêtés aux seuils des épreuves de recrutement du fait de l'exercice de discriminations ethniques et/ou raciales ou de la *méfiance* des recruteurs et des employeurs (Parrainage à l'emploi).

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.



Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.

parce que le problème pour beaucoup c'est comment je vais faire pendant un quart d'heure à vingt minutes pour parler de moi.

L'horizon d'une consistance attestée

Comme on l'entend dans cet extrait, c'est sur une base dégagée dans des conversations que le conseiller emploi fait ensuite porter un travail de mise en valeur. Avérées et reconnues par l'usager, les dispositions s'élèvent au rang de compétences décisives pour se présenter et participer aux épreuves de l'insertion. Ainsi s'annonce un stade ultime de reconnaissance qui quête l'horizon d'une consistance attestée en regard du niveau institutionnel et conventionnel où se joue le recrutement. Viennent alors des moments de mise à l'épreuve où les travailleurs sociaux, en recourant à divers dispositifs pédagogiques mêlant réalisme de l'évaluation et caractère désinhibant de la fiction du jeu, cherchent à s'assurer de la *teneur* et de la *tenue* des usagers (c'est-à-dire de leur consistance). Ils s'efforcent aussi de mesurer leur faculté à se mettre en valeur et à pouvoir faire la différence face aux recruteurs en présentant des qualités remarquables et publiquement estimables.

Alors qu'initialement, dans les premières expérimentations associatives du parrainage à l'emploi, le parrain se devait d'introduire le jeune auprès des employeurs (cela afin de faire transiter une confiance de proche en proche et de gager l'accueil du jeune par la réputation du parrain), les travailleurs sociaux qui chapeautent maintenant le dispositif sont plus que réservés quant à cette ancienne forme d'accompagnement. La présence du parrain où se tient l'épreuve de recrutement signale alors le franchissement d'un seuil moral qui départage le bon accompagnement de celui qui, trop pressant ou trop soucieux, menace de se transformer en mal infligé en éloignant de l'émancipation attendue. C'est dans la considération de ce seuil même que la responsable du dispositif marque les limites dans lesquelles elle estime que l'accompagnement doit impérativement rester :

Il faut bien savoir jusqu'où aller. C'est la question qui avait été posée lors de la réunion [réunissant l'ensemble des parrains et les responsables du dispositif pour évaluer les actions en cours] : est-ce que le parrain accompagnait aux entretiens d'embauche, c'est-à-dire concrètement, son filleul ? Et là on avait dit non. Parce que si l'accompagne concrètement pour dire : « Eh bien voilà mon filleul » et être là à l'entretien d'embauche, eh bien l'entreprise va dire : « Il manque d'autonomie ».

À ce niveau de reconnaissance où s'atteste la consistance d'une volonté de l'usager à maintenir un cheminement vers l'insertion, le conseiller emploi veille également à sa capacité à s'instruire des défaveurs rencontrées dans les diverses épreuves traversées. Par là, le jeune doit se maintenir, sans se défaire, dans une dynamique d'apprentissage qui accepte la sanction et la considère justifiée¹¹.

11. Ce qui ne va pas sans problèmes lorsque les épreuves sont infectées par des discriminations illégitimes.

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.



Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.

- BOLTANSKI L. et CHIAPPELLO È. (1999), *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris.
- BESSY C. et EYMARD-DUVERNAY F. (1995), *Les Intermédiaires du marché du travail*, CBE-PUF, Paris.
- BREVIOLIERI M. (2005), « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », in ION J. (dir.), *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris.
- BREVIOLIERI M. et STAVO-DEBAUGE J. (1999), « Le geste pragmatique de la sociologie française », *Autopolitica*, 7.
- BREVIOLIERI M., PATTARONI L. et STAVO-DEBAUGE J. (2003), « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Revue suisse de sociologie*, 29 (1).
- DODIER N. (1991), « Agir dans plusieurs mondes », *Critique*, p. 529-530.
- EYMARD-DUVERNAY F. et MARCHAL E. (1997), *Façons de recruter*, Métailié, Paris.
- GOFFMAN E. (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne*, 2 vol., Minuit, Paris.
- JOSEPH I. (1998), *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, Paris.
- LIVET P. (1993), « Théorie de l'action et conventions », in LADRÈRE P. et al. (dir.), *La Théorie de l'action. Le sujet pratique en débat*, Éditions CNRS, Paris.
- PATTARONI P. (2005a), « Politiques de la responsabilité. Promesses et limites d'un monde fondé sur l'autonomie », thèse de doctorat, EHESS et Université de Genève.
- (2005b), « Le care est-il institutionnalisable ? Quand la "politique du care" énonse son éthique », *Raisons pratiques*, n° 16.
- QUÉRÉ L. (1993), « A-t-on vraiment besoin de la notion de convention ? », *Réseaux*, 62.
- RICEUR P. (1991), *Temps et récit*, 3 vol., Seuil, Paris.
- (2001), *Le Juste II*, Esprit, Paris.
- (2004), *Parcours de la reconnaissance*, Plon, Paris.
- STAVO-DEBAUGE J. (à paraître), « Aux seuils de l'"intégration" et en butte aux "discriminations" : Apprêter et soutenir une volonté, le parrainage à l'emploi », in THÉVENOT L. (dir.), *Politiques au regard du proche*.
- THÉVENOT L. (1994), « Le régime de familiarité. Des choses en personnes », *Genèses*, 17.
- THÉVENOT L. (2005), « Biens et réalités de la vie en société. Dispositions et compositions d'engagements pluriels », in BREVIOLIERI M., LAFAYE C. et TROM D. (dir.), *Sens de la justice, sens de la critique*, Economica, Paris.

Analyse de la discrimination à l'embauche.

Pluraliser les actions positives pour réviser les conventions

Ariane Ghirardello et Véronique van der Plancke

Des personnes appartenant à des groupes traditionnellement vulnérables — telles les femmes, les personnes d'origine étrangère ou handicapées, etc. — affrontent des situations de précarité sur le marché du travail. Cette marginalisation est imputable à des mécanismes macrosociaux et économiques (déqualification, segmentation du marché du travail, etc.) mais également à des actions individuelles d'essence discriminatoire.

Pourtant, si l'on en croit les principaux résultats fournis par la théorie économique standard, ces comportements « n'ont pas lieu d'être ». La discrimination, définie comme un écart de traitement par rapport à la productivité, est jugée irrationnelle puisqu'elle conduit l'entreprise à abandonner la maximisation de son profit. Qu'elle soit analysée en termes de goûts (racistes, sexistes, homophobes...) — coûteux — [Becker, 1957] ou de croyances — erronées — [Pheelps, 1973 ; Arrow, 1973], elle est vouée à disparaître à long terme par le libre jeu du marché.

C'est donc au-delà des frontières de l'*analyse économique standard* que doit vent se forger les bases d'une réflexion permettant de prendre en compte le fait empirique selon lequel la discrimination, profondément enracinée dans le comportement et la structure sociale, s'autoperpétue impunément par la dynamique spontanée des relations de marchés.

Notre objectif est d'analyser la pérennité des comportements discriminatoires à travers le concept de convention. La lutte contre des « conventions excluantes » devient alors un problème résolument complexe. Il nous semble qu'elle suppose, outre un renforcement du pouvoir législatif, une pluralisation d'actions positives dans l'emploi ; en pariant que la réflexivité qu'elles induiront chez les recruteurs impulsera un processus de révision des conventions discriminatoires.