



**HAL**  
open science

## Jeunes issus de l'immigration et dispositifs d'insertion.

Francesca Quercia

► **To cite this version:**

Francesca Quercia. Jeunes issus de l'immigration et dispositifs d'insertion. : Le cas de la mission locale de Vaulx-en-Velin. Les jeunes vulnérables face au système d'aide sociale, Sep 2012, Rennes, France. halshs-00967020

**HAL Id: halshs-00967020**

**<https://shs.hal.science/halshs-00967020>**

Submitted on 13 Nov 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Colloque** « Les jeunes vulnérables face au système d'aide sociale », intervention intitulée « Jeunes issus de l'immigration et dispositifs d'insertion. Le cas de la Mission locale de Vaulx-en-Velin », 20-21 septembre 2012, Rennes.

**Quercia Francesca**

## **Jeunes et dispositifs d'insertion. L'exemple de la mission locale de Vaulx-en-Velin**

Au cours des dernières décennies, l'action publique en direction des jeunes a été caractérisée par une attention croissante portée aux nécessités d'insertion professionnelle<sup>1</sup>.

Élaborée à la suite de travaux en sciences sociales analysant les formes d'entrée des jeunes sur le marché du travail, la catégorie « *jeunes en difficulté* » a été au cœur de nombreux dispositifs publics d'aide à l'emploi des jeunes tout au long des années quatre-vingt<sup>2</sup>. Elle a ensuite connu un glissement sémantique dans les orientations des politiques publiques<sup>3</sup>. Si le terme de difficulté renvoyait initialement à l'absence de diplôme ou à la faiblesse des titres scolaires, la notion de difficulté a été progressivement rattachée, au fil des dispositifs et dans la pratique, à l'univers des cités d'habitat populaire<sup>4</sup>. De plus, la mise en place des dispositifs d'insertion s'est accompagnée d'un ensemble de discours mettant en avant la responsabilité des jeunes dans leur insertion. Par conséquent, lorsque les jeunes s'adressent aux institutions d'insertion, ils se confrontent non seulement à une pluralité de catégories stigmatisantes (*jeunes en difficulté*, *jeunes non qualifiés*, *jeunes en échec scolaire*, *jeunes résidant dans des*

---

<sup>1</sup> Comme le souligne Patricia Loncle : « Trois tendances principales peuvent être identifiées qui sont le résultat de diagnostics et de valeurs dans la prise en charge de la jeunesse : l'attention portée aux nécessités d'intégration ou d'insertion professionnelle ; la croissance des préoccupations relatives à la répression des comportements délinquants ; la montée en puissance des considérations liées à la préservation de la santé des jeunes ». Cf. LONCLE Patricia, *Politiques de jeunesse. Les défis majeurs de l'intégration*, Presse Universitaire de Rennes, 2010, p. 114.

<sup>2</sup> NICOLE-DRANCOURT Chantal, ROULLEAU-BERGER Laurence, *Les jeunes et le travail*, Presses Universitaires de France, 2001.

<sup>3</sup> LADA Emmanuelle, « Les jeunes en difficulté : d'une catégorie de l'action publique à une catégorie de gestion du personnel, enjeu invisible des politiques de modernisation », Colloque international *La fabrique de populations problématiques par les politiques publiques*, Nantes, 13-15 juin 2007.

<sup>4</sup> Cette évolution sémantique de la catégorie de « *jeunes en difficulté* » mérite d'être resituée dans le cadre du développement de la politique de la ville, pendant lequel s'est imposée une vision des populations urbaines en tant que « *populations défavorisées* » vivant dans des « *quartiers sensibles* » et pendant lequel la *jeunesse de banlieue* est devenue un véritable enjeu politique. Cf. TISSOT Sylvie, *Réformer les quartiers. Enquête sociologique sur une catégorie de l'action publique*, Thèse de sociologie, Paris, EHESS, 2003.

*quartiers sensibles* etc.), mais aussi à un discours institutionnel selon lequel ils seraient, en quelques sortes, « *coupables* »<sup>5</sup>, responsables de leur situation de vulnérabilité sociale.

Face à ce processus d'« *identification* »<sup>6</sup> par les politiques publiques, il nous semble intéressant d'adopter une entrée « par le bas », en nous interrogeant sur les perceptions et les pratiques des bénéficiaires de ces politiques. Nous nous demanderons: comment les jeunes réagissent-ils face aux « *identifications* » et aux attentes des institutions d'insertion? Est-ce qu'ils intériorisent les normes institutionnelles? Quels usages font-ils des dispositifs d'insertion? Autrement dit, comment « vivent-ils leur rôle »<sup>7</sup> d'usagers ?

Afin de répondre à ces questions, nous nous pencherons ici sur l'étude du rapport des jeunes à une institution d'insertion (la mission locale), en nous fondant sur une enquête ethnographique plus large<sup>8</sup> effectuée à Vaulx-en-Velin<sup>9</sup>.

En raison d'un ensemble de caractéristiques qu'elles présentent, les missions locales sont des organisations très intéressantes à observer pour rendre compte du rapport des jeunes aux dispositifs d'aide sociale. Premièrement, elles s'adressent spécifiquement aux jeunes, âgés de 16 à 25 ans révolus et sortis du système scolaire. Elles visent, donc, à toucher une tranche d'âge considérée comme particulièrement vulnérable. La jeunesse est en effet perçue comme une phase de vie difficile et précaire, parce qu'elle marque la transition des jeunes vers l'âge adulte, dans un contexte d'incertitude et de risque social<sup>10</sup>. Pendant cette phase, les individus acquièrent graduellement les attributs qui signifient l'intégration du sujet adulte à la société<sup>11</sup> et ce processus est loin d'être toujours linéaire. Deuxièmement, l'étude d'une mission locale située dans une ville de banlieue nous permet d'analyser le rapport aux dispositifs d'insertion de jeunes considérés comme particulièrement vulnérables. Les missions locales s'adressent en

---

<sup>5</sup> « Les jeunes seraient moins prompts à travailler, à accepter les normes sociales dominantes et plus violents, plus délinquants, plus consommateurs de produits, plus malades... Bref, plus coupables ». LONCLE Patricia, *Politiques de jeunesse. Les défis majeurs de l'intégration*, Presse Universitaire de Rennes, 2010, p. 117.

<sup>6</sup> Nous concevons ici le terme d'« *identification* », comme un processus de catégorisation externe, opéré « par le haut », le plus souvent à l'initiative des institutions étatiques. Cf. AVANZA M., LAFERTE G, « Dépasser la « construction des identités » ? Identification, image sociale, appartenance », *Genèse*, n°61, 2005, p. 154-167 ; NOIRIEL G, *L'identification. Genèse d'un travail d'Etat*, Paris, Belin, 2007.

<sup>7</sup> Sur la notion de rôle cf. LAGROYE Jacques (dir), *Sociologie de l'institution*, Editions Belin, 2010.

<sup>8</sup> QUERCIA Francesca, « Le rapport aux institutions locales des jeunes issus de l'immigration. L'exemple de Vaulx-en-Velin », *Mémoire de M2 Sociologie Politique*, Université de Lyon, IEP de Lyon, 2011 (sous la direction de Camille Hamidi).

<sup>9</sup> *Vaulx-en-Velin* est une ville de 40 626 habitants (en 2007) située dans la banlieue est de Lyon, qui présente un certain nombre de spécificités au niveau démographique et sociale : surreprésentation des enfants et des jeunes, forte proportion de familles nombreuses, surreprésentation d'ouvriers et d'employés, taux de chômage plus élevé que la moyenne nationale.

<sup>10</sup> BECK Ulrich, *Risk society: toward a new modernity*, London, Sage, 1986.

<sup>11</sup> GALLAND Olivier, « Les jeunes et l'exclusion », in PAUGAM Serge (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte (coll. « Textes à l'appui »), 1996.

effet prioritairement aux jeunes ayant un faible niveau de qualification et aux jeunes résidant dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

En partant d'un postulat classique de la sociologie des institutions selon lequel « aucune institution, aussi contraignante soit-elle, ne peut obliger à ce que les usages institutionnellement prescrits soient effectivement réalisés, ni empêcher que des usages non prévus se déploient »<sup>12</sup>, il s'agira de comprendre comment les individus intériorisent et incorporent des façons de penser et agir émanant de la mission locale et quels usages ils en font dans leur pratique de l'institution. Autrement dit, il s'agira d'interroger la mission locale sous l'angle des rôles sociaux qui la réalisent, les institutions n'existant qu'à travers la manière dont les rôles qui leur sont attachés sont tenus<sup>13</sup>. Dans une perspective semblable, un certain nombre de travaux se sont récemment intéressés aux relations des classes populaires aux services publics<sup>14</sup>. En se basant sur l'analyse des interactions entre agents et usagers aux guichets d'accueil, ces travaux mettent en évidence une certaine ambivalence du rapport des classes populaires aux institutions. D'une part, les relations aux institutions comportent des formes de violence symbolique<sup>15</sup> au sens où elles contribuent à assigner aux usagers des positions sociales stigmatisées<sup>16</sup>, en leur imposant des identités administratives (chômeur, famille monoparentale, jeune non qualifié, etc.). Cela peut se traduire dans une attitude de rejet et dans une certaine distance des administrés vis-à-vis des agents au guichet<sup>17</sup>. D'autre part, les usagers ne subissent pas passivement ces « identifications » administratives, mais ils peuvent les modifier, grâce à leurs ressources sociales et leur connaissance du système<sup>18</sup>. De plus, les relations aux institutions étant le résultat d'une confrontation des usagers à des rôles institutionnels et aux individus qui les tiennent<sup>19</sup>, les formes de distance du public vis-à-vis des agents administratifs tendent d'autant plus à s'atténuer, car ces derniers sont souvent eux-mêmes issus d'un milieu ouvrier ou employé.

---

<sup>12</sup> DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010, p. 5.

<sup>13</sup> BERGER Peter, LUCKMANN Thomas, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Méridiens-Klinsieck, 1986 (1966), spécialement p. 101 et suivantes.

<sup>14</sup> DUBOIS Vincent, *op. cit.* et SIBLOT Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques, 2006.

<sup>15</sup> BOURDIEU Pierre, *Méditations pascaliennes*, Paris, le Seuil, 1997, p. 204

<sup>16</sup> NOIRIEL Gérard, « L'intériorisation du pouvoir », *Réfugiés et sans-papiers, La République face au droit d'asile XIX; XX siècle*, Paris, Hachette, 1998, p. 312-322.

<sup>17</sup> Les classes populaires perçoivent souvent les institutions et leurs agents comme faisant partie du monde des « autres », des « eux ». Cf. HOGGART Richard, *La culture du pauvre*, Paris, Minuit, 1970 (1<sup>ère</sup> édition 1957).

<sup>18</sup> SIBLOT Yasmine, *op. cit.*

<sup>19</sup> LAGROYE Jacques, « On ne subit pas son rôle », entretien accordé à *Poltix*, n. 38, 1997, p. 8.

Dans le prolongement de ces recherches, nous analyserons le rapport des jeunes à la mission locale de Vaulx-en-Velin, en nous appuyant sur un ensemble d'observations réalisées dans plusieurs espaces de la mission locale et sur une vingtaine d'entretiens effectués avec des usagers. Dans un premier temps, nous nous pencherons sur l'analyse des représentations de l'« usager » et des comportements institutionnellement prescrits dans les textes de référence de la mission locale, afin de mettre en lumière les attentes que l'institution a vis-à-vis des jeunes. Cependant, une analyse uniquement basée sur les textes de référence serait incomplète, car toute institution n'existe qu'à travers les pratiques de ses agents (usagers et agents de la mission locale). Ainsi, dans un second temps, nous nous pencherons sur les pratiques des usagers, dans les situations d'interaction avec les agents de la mission locale et dans différents espaces. Une attention particulière sera, enfin, consacrée à l'analyse des interactions dans deux espaces de la mission locale : l'accueil et le cap Emploi<sup>20</sup>.

### **Les représentations de l'« usager » dans les textes de référence**

Les missions locales pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes ont été créées par une ordonnance de mars 1982, à la suite d'un rapport de Bertrand Schwartz sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes<sup>21</sup>.

Dans un contexte caractérisé par la crise économique et par la montée du chômage des jeunes, la création des missions locales répondait à un objectif majeur : résoudre le problème de la précarité juvénile en aidant les 16-18 ans (et les 16-25 ans à partir de 1984) à intégrer le marché du travail, afin de prévenir les « risques sociaux et politiques que l'inactivité d'une partie de la jeunesse peut favoriser »<sup>22</sup>. Pour atteindre cet objectif, l'ordonnance proposait donc une politique de partenariat local, associant différentes institutions, la mission locale ayant un rôle de coordination entre acteurs œuvrant pour l'insertion.

Du rapport Schwartz au Protocole de 2005, les missions locales ont connu une évolution progressive<sup>23</sup>, en devenant l'outil reconnu de mise en œuvre des politiques publiques

---

<sup>20</sup> Il s'agit d'une salle informatique dans laquelle « les jeunes peuvent consulter les offres. Ils peuvent aussi travailler sur leur curriculum vitae et leur lettre de motivation ». Cf. Document interne à la mission locale.

<sup>21</sup> En 1981, alors que la crise économique bat son plein, le premier ministre Pierre Mauroy ordonne la création d'un groupe de travail présidé par Bertrand Schwartz, afin de mieux cerner les difficultés d'accès à l'emploi des jeunes. Le rapport est après remis au premier ministre et repris dans l'ordonnance de 1982. Cf. SCHWARTZ Bertrand, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, Paris, La Documentation française, 1981.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 67.

<sup>23</sup> En 2007 le réseau était composé de 420 missions locales et de 66 PAIO.

Cf. Conseil national des missions locales, Bilan d'activité des missions locales 2007. Disponible sur : <http://www.cnml.gouv.fr/accueil/bilan-d-activite-2007-des-missions-locales.html>.

d'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Dans le *Protocole 2000* et dans le *Protocole 2005*<sup>24</sup>, elles disposent d'une délégation de mission de « service public »<sup>25</sup> et elles ont obtenu d'apparaître dans le Code du travail, comme participant au Service public de l'emploi (SPE). Pour ce qui concerne leur statut et leur organisation interne, les missions locales ont le statut d'une association (loi 1901, association d'intérêt public et à but non lucratif). Elles fonctionnent sous la responsabilité d'un directeur et elles sont dotées d'un Conseil d'administration- présidé par un élu<sup>26</sup> - dans lequel siègent des représentants des différentes institutions et organismes (Education Nationale, ministère du travail, collectivités locales et territoriales, entreprises, associations, centres de formation) ainsi qu'une équipe technique. Pour ce qui concerne le financement, il mobilise trois partenaires financiers principaux - l'Europe, avec le Fond Social Européen, l'Etat et les collectivités territoriales - et il est actuellement subordonné à un « contrat d'objectifs et de moyens pluriannuel » négocié régionalement et au cas par cas avec chaque structure. Depuis 2005, les missions locales ont en effet une obligation de résultats, c'est-à-dire un financement de plus en plus déterminé par l'atteinte d'objectifs négociés de façon contractuelle<sup>27</sup>.

Les objectifs principaux de ces associations ont été explicités dans trois textes de référence et ils peuvent être résumés par ces quatre mots : accueil, information, orientation et accompagnement des jeunes. Pour ce qui concerne le public, il n'a pas beaucoup varié depuis la création des missions locales - « *tous les jeunes de 16 à 25 ans révolus* », « *sortis du système scolaire* ». De plus, les textes énumèrent une série de caractéristiques associées à un public « prioritaire » : « *les jeunes en difficulté* »<sup>28</sup>, « *les jeunes sortis du système scolaire sans qualification (...)*, *les jeunes les plus éloignés de l'emploi (...)*, *les jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville* »<sup>29</sup>. A cet ensemble de caractéristiques - que l'on

---

<sup>24</sup> Les trois textes de référence des missions locales sont la *Charte de 1990*, le *Protocole 2000* et le *Protocole 2005*. Ces textes ne se remplacent pas, mais correspondent plutôt à des actualisations

<sup>25</sup> Ce principe de délégation appelle tout d'abord une habilitation par les pouvoirs publics. Cela inclut nécessairement trois critères: un but d'intérêt général; l'exercice de prérogatives octroyées à cette fin; des contrôles de l'administration sur la base d'une convention établie.

<sup>26</sup> Cette organisation répond à une logique de complémentarité entre « un politique, en charge de définir les orientations, et un professionnel dont la mission est de préparer les décisions et puis de les mettre en œuvre, en particulier dans une fonction de veille active sur la situation des jeunes, les potentialités du territoire, et l'évolution des politiques publiques ».

Cf. ABHERVE Michel et LABBE Philippe (dir.), *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes ou l'intelligence pratique des Missions locales*, Rennes, Editions Apogée, 2005, p. 20.

<sup>27</sup> *Ibid.*, p. 110.

<sup>28</sup> Cf. Conseil National des Missions locales, *La Charte des Missions locales*, 1990. [http://www.cnml.gouv.fr/IMG/pdf/Charte\\_1990.pdf](http://www.cnml.gouv.fr/IMG/pdf/Charte_1990.pdf)

<sup>29</sup> Cf. Conseil National des Missions locales, *Protocole 2005 des Missions locales*, 2005. [http://www.cnml.gouv.fr/IMG/pdf/Protocole\\_2005-3.pdf](http://www.cnml.gouv.fr/IMG/pdf/Protocole_2005-3.pdf)

pourrait qualifier d'« objectives » - s'ajoute un critère de définition des jeunes qui renvoie moins à leurs difficultés sociales qu'à des attributs personnels, leur volonté de s'engager, leur motivation. Les dispositifs d'insertion se présentent souvent sous forme de contrat et ils cherchent à responsabiliser les jeunes dans leur démarche d'insertion, en leur demandant, de s'engager de façon active. Cette mise en avant de critères basés sur les qualités et les attitudes personnelles des usagers n'est pas spécifique aux dispositifs de la mission locale, mais s'inscrit dans un contexte de remise en cause d'une conception universelle des politiques sociales, qui a commencé dans les années 1980 et perdure aujourd'hui. Depuis une trentaine d'années, on assiste à l'émergence d'une nouvelle conception de l'assistance qui, tout en protégeant l'individu, met en avant la responsabilité individuelle et se traduit dans la valorisation d'une certaine autonomie de l'individu dans son parcours d'insertion.

Notre étude au sein de la mission locale confirme l'existence d'une sorte d'« injonction à l'autonomie »<sup>30</sup>, qui émane principalement des textes de référence et qui s'est progressivement imposée comme norme légitime au sein de la structure. Cette tendance institutionnelle est particulièrement visible lors des « inscriptions »<sup>31</sup>. À ce moment-là, les agents d'accueil sont, en effet, censés présenter la mission locale, en soulignant les règles principales auxquelles les jeunes doivent se conformer. Énumérées dans un document interne destiné aux chargés d'accueil<sup>32</sup>, elles peuvent être résumées de la façon suivante : une certaine assiduité dans la relation avec le conseiller référent ainsi qu'un certain engagement et une autonomie dans son propre parcours d'insertion.

L'aide au jeune dépend certes des opportunités offertes (marché de l'emploi, de la formation, aides publiques...), mais elle est également liée à la manière dont il réagit devant les recommandations institutionnelles. Comme le souligne Aziz Jellab : « *Le recours aux notions de motivation, de dynamisme et d'autonomie n'est pas fortuit. Il témoigne de cette nouvelle donne affichée par le travail social, celle de l'idéologie de l'engagement et de l'implication comme facteurs princeps dans toute démarche d'insertion* »<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup> On emprunte cette expression à Nicolas Duvoux, qui la mobilise dans son étude sur le RMI. Cf. DUVOUX Nicolas, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, PUF, 2009.

<sup>31</sup> Les inscriptions ont lieu deux ou trois fois par semaine, dans des créneaux horaires établis à l'avance.

<sup>32</sup> Le document, intitulé « CONTENU pendant l'inscription des jeunes ML », énumère les règles suivantes : « être présents à ses rendez-vous avec le conseiller référent ou annuler si besoin » ; « être acteurs dans son parcours d'insertion » parce que « on ne fait pas à leur place » ; « tenir informé le conseiller de l'évolution de sa situation (emploi, formation, déménagement, changement de numéro de portable...) ».

<sup>33</sup> JELLAB Aziz., *Le travail d'insertion en Mission locale*, L'Harmattan, 1997, p. 120.

Au-delà des normes de comportement officiellement prescrites, il nous semble important de nous demander aussi quel est le degré d'adhésion des usagers à ces normes et quels sont les différents usages que les jeunes font de la mission locale.

## **Des usages différenciés**

Il y a souvent un écart assez important entre les usages officiels d'une institution et les usages effectifs qui en sont faits<sup>34</sup>. Loin de se conformer totalement au rôle d'utilisateur prescrit par la mission locale, les jeunes réagissent de façon très différente face aux normes institutionnelles et leurs comportements dépassent les usages institutionnellement prescrits. Notre analyse relève en effet deux types d'utilisateurs, que nous qualifierons ici d'« utilisateurs conformistes » et d'« utilisateurs non conformistes », afin de mettre l'accent sur le degré de conformité de leurs comportements aux attentes institutionnelles. Ces deux groupes de jeunes ont été définis sur la base de l'analyse de leurs discours en entretien et dans des situations d'interaction, et de l'observation de leurs comportements dans différents espaces de la mission locale.

### ***Les « utilisateurs conformistes »***

Les jeunes que nous qualifierons ici d'« utilisateurs conformistes » font de la mission locale un usage ponctuel mais bien défini. Ils cherchent du travail ou des formations de leur côté et ils viennent de temps en temps à la mission locale pour des objectifs bien précis : rencontrer leur conseiller, écrire leur C.V. ou leur lettre de motivation. Contrairement à d'autres utilisateurs, qui viennent en groupe, ces jeunes s'y rendent individuellement. Lorsque l'intervieweur leur demande : « Qu'est-ce que tu penses de la mission locale ? », ils prononcent des jugements positifs sur cette structure, car elle leur a donné la possibilité de se réorienter dans leur parcours. Au-delà de leurs origines sociales, un peu plus aisées par rapport aux autres utilisateurs<sup>35</sup>, les jeunes de ce groupe sont en effet caractérisés par un élément commun : ils ont été fortement encadrés par leurs parents au cours de leur scolarité. Si certains expliquent clairement avoir été influencés par leurs parents dans le choix du lycée, pour d'autres nous pouvons supposer que la famille a joué un rôle important dans les choix scolaires<sup>36</sup>. Ils ont

---

<sup>34</sup> DUBOIS Vincent, *op. cit.*, p. 186.

<sup>35</sup> Leurs parents sont employés dans le secteur public ou petits entrepreneurs ; certains sont propriétaires dans des zones pavillonnaires de Vaulx-en-Velin.

<sup>36</sup> Nous le supposons sur la base du fait que ses jeunes ont toujours été scolarisés en dehors de Vaulx-en-Velin depuis le collège. Ce choix nous semble être clairement lié à la volonté d'éviter des filières et des établissements considérés comme dévalorisants.



ensuite tous arrêté le lycée avant d'obtenir leur bac et ils sont actuellement dans une période de réorientation. C'est le cas, par exemple, de Kamel<sup>37</sup>. Ayant été toujours scolarisé en dehors de Vaulx-en-Velin, il a étudié pendant deux ans dans un lycée général à Lyon (filiale ES, économique et sociale), pour après décider d'arrêter. Il est actuellement en train de se réorienter vers les métiers de l'animation, domaine dans lequel il se sent particulièrement à l'aise. C'est également le cas de Farah<sup>38</sup>, qui affirme avoir été obligée par ses parents à intégrer une filière STG (sciences technologiques et de gestion). Pour elle, la mission locale représente l'opportunité de se réorienter vers le domaine dans lequel elle aurait voulu faire ses études depuis la fin du collège : le sanitaire et social<sup>39</sup>.

Nous qualifions ici ces jeunes d'« usagers conformistes » parce qu'ils semblent correspondre au profil d'usager qui est valorisé dans les textes de référence des missions locales. Ils correspondent à l'image du jeune responsable, qui se prend en charge, qui s'engage de son côté et qui ne se décourage pas<sup>40</sup>. La conformité de leurs pratiques aux attentes de la mission locale est à mettre en relation avec un certain nombre d'éléments. Il s'agit de jeunes qui ne sont pas dans une logique d'urgence pour la recherche d'un travail : ils sont dans une période de formation qui leur permet de réintégrer des filières qu'ils n'ont pas pu suivre avant, à cause d'une certaine pression familiale, et la mission locale leur permet d'être, pour la première fois, les acteurs de leur propre parcours de formation. En outre, ils n'ont pas un besoin urgent de travailler, car leur famille les soutient d'un point de vue financier. De plus, ils ont déjà vécu plusieurs expériences socialisatrices dans des structures municipales et dans des centres sociaux et ils ont toujours eu l'habitude de fréquenter des institutions locales et d'être en relation avec des adultes en dehors de leur famille.

### *Les « usagers non conformistes »*

---

<sup>37</sup> Kamel, 18 ans, niveau bac (général), résident dans une zone pavillonnaire du quartier de la Grappinière.

<sup>38</sup> Fahra, 19 ans, niveau bac (technique), résidant dans une zone pavillonnaire du quartier du Village.

<sup>39</sup> « J'ai fait une 2<sup>nd</sup>e générale, Science Economiques et Sociales. Et... j'ai redoublé ma 2<sup>nd</sup>e. Après, moi j'aurais aimé faire un BEP sanitaire et social. Mais mes parents... Je ne sais pas si on vous a un peu parlé du BEP. Ici le BEP..., ça dépend, pas pour tout le monde, mais il y a surtout des parents qui voient ça comme une chose... vraiment comme un dernière alternative pour ceux qui n'aiment pas les études. Mes parents m'ont dit : « Non, c'est assez mal vu... Tu as été acceptée en général. Continue en général ! ». Du coup, j'étais en comptabilité, mais ça ne m'a pas plu. J'ai galéré pour terminer mes deux ans. Finalement je n'ai pas eu mon bac. Donc, du coup, maintenant je vais plus écouter personne. Je vais m'arrêter là et je vais faire ce que j'ai envie, moi. Il faut que je cherche un patron pour de l'alternance ». (Fahra, 19 ans, niveau bac, mission locale de Vaulx-en-Velin, 30/04/2010).

<sup>40</sup> « Je suis satisfait de la mission locale. Quand j'y suis allé, je m'attendais à qu'ils m'aident à trouver une formation. C'est moi qui fais les démarches, mais ils sont là pour m'aider. Et c'est ce que j'ai trouvé. Donc, même si je n'ai pas trouvé... ça viendra un jour ! ». (Kamel, 18 ans, niveau bac, café de la mairie, Vaulx-en-Velin, 15/03/2011).

Un deuxième groupe d'usagers est composé, au contraire, de jeunes qui ont une attitude ambivalente vis-à-vis de la mission locale. On y retrouve des individus d'origine très modeste<sup>41</sup>, qui ont été scolarisés à Vaulx-en-Velin. Après le collège, ils ont intégré des filières professionnelles, en se confrontant souvent à des difficultés scolaires. Ils se définissent comme « *jeunes de quartier* » et ils sont marqués par un fort sentiment d'appartenance territoriale au quartier dans lequel ils habitent<sup>42</sup>. Dans les entretiens, certains nient leur fréquentation de la mission locale, alors que d'autres mettent en lumière leur utilisation stratégique de ses services. Ces derniers jouent souvent le rôle du « *profiteur* »<sup>43</sup>, qui se rend à la mission locale seulement pour « *gratter* »<sup>44</sup>, pour recevoir des aides sans faire preuve d'aucun engagement. Dans leurs pratiques, ils ont une attitude de retrait vis-à-vis des conseillers, en refusant de les voir et de s'engager dans un parcours d'insertion.

Pour comprendre l'attitude de retrait de ces jeunes à faibles ressources sociales et scolaires, il faut la mettre en relation avec un ensemble de normes qui caractérisent leur socialisation dans le groupe de pairs, qui ne sont pas forcément compatibles avec la logique contractuelle de la mission locale: l'opposition à l'autorité, l'opposition à d'autres institutions locales en raison d'expériences négatives qu'ils ont vécues dans le passé (surtout l'école et la police), l'opposition à tout ce qui est « formel » et au monde des adultes<sup>45</sup>. Dans la vie quotidienne de ces jeunes, le groupe de pairs, composé de « *jeunes de quartier* », a une place assez importante. Ils ont l'habitude de se déplacer en groupe et ils se rendent à la mission locale accompagnés par leurs amis. Pour ces jeunes, l'échange avec les conseillers symbolise, d'une certaine manière, « *l'opposition entre ce monde des « eux » et leur propre univers social, le monde des « nous », celui de la cité HLM et du lycée professionnel, de la bande des copains et des copines* »<sup>46</sup>.

En outre, nos observations mettent en évidence une certaine ambivalence dans les comportements de ce groupe de jeunes. S'ils tendent à fuir leur conseiller, ils fréquentent de

---

<sup>41</sup> Leurs parents sont pour la plupart au chômage.

<sup>42</sup> Dans les entretiens, ils adoptent une stratégie d'inversion du stigmate, qui se traduit dans une certaine violence verbale vis-à-vis de « *ceux qui vivent dans des beaux quartiers* », « *les riches* », ainsi que dans la narration d'épisodes de violence entre « *nous, les jeunes des quartiers* » et « *les blancs* ».

<sup>43</sup> Expression employée par Julien : 48 ans, conseiller de la mission locale, mission locale de Vaulx-en-Velin, 06/04/2011.

<sup>44</sup> Expression employée par Samir : 43 ans, chargé d'accueil, mission locale de Vaulx-en-Velin, 12/04/2011.

<sup>45</sup> Notre analyse rejoint ici en partie celle de Paul Willis sur la culture anti-école. Cf. WILLIS Paul, *L'école des ouvriers. Comment les enfants d'ouvriers obtiennent des boulots d'ouvriers*, Marseille, Agone, 2011.

<sup>46</sup> BEAUD Stéphane, PIALOUX Michel, *Violences urbaines, violence sociale. Genèse des nouvelles classes dangereuses*, Paris, Fayard, 2009, p. 51.

façon assidue certains espaces de la mission locale : l'espace CAP Emploi et l'accueil. Nous nous pencherons, donc, sur l'analyse des interactions qui ont lieu dans ces espaces.

## **Deux espaces informels : le CAP Emploi et l'accueil**

### *Le CAP Emploi*

Le CAP Emploi est un espace où les jeunes peuvent utiliser librement des ordinateurs pour chercher des offres d'emploi. Officiellement, ce dispositif vise à permettre aux jeunes de « consulter les offres, travailler sur leur curriculum vitae et leur lettre de motivation »<sup>47</sup>. Cependant, au-delà des objectifs officiels, cet espace semble remplir une fonction beaucoup plus large. Il est, dans les faits, organisé par les usagers, l'ambiance est très informelle et les jeunes semblent se connaître tous entre eux. Certains viennent en groupe, d'autres viennent pour retrouver des amis. Ils plaisantent, s'amuse, se donnent des conseils. Une conseillère de la mission locale est chargée de noter les présences et d'établir l'ordre dans la salle, mais elle est souvent absente durant toute la matinée.

Notre analyse montre que la plupart des jeunes qui fréquentent de façon régulière le CAP Emploi ne correspondent pas du tout au modèle d'utilisateur de la mission locale, engagé et responsable : ils sont au chômage depuis plusieurs mois et ils ne font pas de véritables démarches dans la recherche d'un emploi. Cependant, ils sont, dans les faits, des usagers assidus de la mission locale et cette structure semble avoir une place fondamentale dans leur vie quotidienne. Ils critiquent la mission locale, tout en appréciant l'aspect ouvert de l'institution, qui ne leur « ferme pas la porte »<sup>48</sup>. Un jeune nous explique, par exemple : « *La mission locale, c'est trop bien ! Tu viens, tu te poses. Tu peux discuter avec des adultes tranquillement. Alors qu'à Pôle Emploi, c'est la cata ! Il y a toujours des choses à signer. Et si tu ne ré-actualises pas ta situation sur internet, tu es dehors* »<sup>49</sup>.

Ces jeunes « vivent l'institution »<sup>50</sup>, mais ils en font un usage très différent de celui qui est institutionnellement prévu. Cet usage alternatif de l'institution peut être interprété comme une « *micro subversion* »<sup>51</sup> de l'ordre institutionnel, qui permet à certains jeunes d'établir une continuité entre leur socialisation en dehors de la mission locale et leur fréquentation de la structure. Il permet aux jeunes de retrouver au sein de l'institution une ambiance informelle et

---

<sup>47</sup> Document interne à la mission locale de présentation du CAP Emploi.

<sup>48</sup> Usem, 20 ans, mission locale Vaulx-en-Velin, 15 avril 2011.

<sup>49</sup> Usem, 20 ans, mission locale Vaulx-en-Velin, 15 avril 2011.

<sup>50</sup> LAGROYE Jacques (dir), *op. cit.*

<sup>51</sup> DUBOIS Vincent, *op.cit.*, p. 146.

la dimension du groupe à laquelle ils sont habitués dans leur quartier, tout en leur donnant la possibilité de discuter avec des adultes.

Le CAP Emploi est en effet un espace de la mission locale qui reste en dehors de la logique contractuelle, qui caractérise, au contraire, l'« accompagnement individualisé » (terme institutionnel) et la relation entre jeune et conseiller. Deux conseillers du Pôle Emploi sont présents dans la salle pour aider les jeunes dans la recherche des offres, mais ils interviennent très rarement pour rétablir la discipline. Ils les reçoivent sans rendez-vous, ils prennent le temps de discuter avec eux individuellement ou en groupe. Il y a une certaine marge de tolérance de la part de l'institution vis-à-vis des jeunes qui viennent sans avoir des objectifs bien précis et cet espace reste ouvert aussi aux jeunes qui refusent de voir régulièrement leur conseiller. On pourrait supposer qu'il y a eu une sorte d'« adaptation » entre les conseillers et les jeunes, et que ces derniers auraient réussi progressivement à faire admettre un usage de l'institution, qui n'était pas toléré au départ.

### ***L'accueil***

Un autre espace qui est investi de façon informelle par les usagers est l'accueil. Nos observations montrent que, pour certains jeunes, cet espace remplit une fonction très importante, notamment pour ceux qui ont le plus de difficultés à accepter la logique contractuelle de l'insertion. Certains semblent s'y adresser sans aucune demande clairement formulée. D'autres viennent seulement pour « *dire bonjour* » et pour « *avoir des nouvelles* »<sup>52</sup>, ils discutent au guichet pendant quelques minutes et ils partent. Parfois, les jeunes viennent se confier avec les chargés d'accueil sur des éventuels problèmes qu'ils ont avec leur conseiller référent ou sur des problèmes personnels qu'ils n'osent pas dire à leur conseiller. Pour certains usagers, le conseiller représente, en effet, une figure autoritaire qui les juge et les contrôle : ils ont signé un contrat d'engagement avec lui et, à chaque rendez-vous, ils doivent lui rendre compte des démarches qu'ils ont engagées. Les chargés d'accueil, au contraire, intermédiaires entre les usagers et l'institution, entre les conseillers et les jeunes, représentent pour ces derniers des adultes auxquels ils peuvent librement se livrer.

De leur côté, les chargés d'accueil ont souvent des comportements qui vont au-delà des relations formelles au guichet. Ils tutoient les jeunes, se souviennent de leurs prénoms, leur demandent toujours « *Ça va ?* ». Il n'est pas rare d'assister à des échanges sur des problèmes

---

<sup>52</sup> « *Je suis seulement venu pour vous dire bonjour et pour avoir des nouvelles ; ça fait longtemps qu'on ne s'est pas vus !* », Salim en s'adressant à l'accueil, jeune usager, 21 avril 2011.

personnels des usagers pendant lesquels aussi les chargés d'accueil évoquent leur vie personnelle ou à des discussions sur des sujets variés (foot et ragots locaux, par exemple).

De nos observations émerge un fort écart entre, d'une part, les attitudes que les conseillers d'insertion adoptent envers les jeunes et, d'autre part, les comportements des chargés d'accueil. Pour la plupart des conseillers, le contact avec les usagers se limite à des moments bien précis : les « entretiens de suivi », lorsqu'ils descendent « *en bas* »<sup>53</sup> pour voir les jeunes et faire le point sur leurs démarches de recherche d'emploi. Une partie importante de leur travail se déroule, en effet, « *en haut* », dans leurs bureaux, où ils réfléchissent aux solutions pour les jeunes, prennent contact avec les entreprises et avec les différents partenaires, élaborent des projets d'insertion. Pour la plupart des chargés d'accueil, le contact avec les usagers constitue, au contraire, une dimension fondamentale de leur travail. Situés « *en bas* », non seulement ils privilégient une certaine proximité avec les usagers, mais ils en font une véritable ressource de valorisation de leur travail.

Pour expliquer cette attitude différenciée, il faut la mettre en relation à la fois avec un ensemble de spécificités du poste de chargé d'accueil et avec les propriétés sociales des agents. Si la relation entre les jeunes et les conseillers s'inscrit dans un cadre professionnel (l'accompagnement social), les rapports entre agents à l'accueil et usagers ne s'insèrent pas dans un cadre défini. Le poste d'agent d'accueil fait en effet l'objet d'une définition officielle assez lâche et la fonction d'accueil n'est pas précisément fixée par l'institution. L'accueil peut varier du simple enregistrement de documents administratifs à la prise en charge des cas difficiles qui le rapproche parfois de l'assistance sociale<sup>54</sup>. Par conséquent, les agents d'accueil semblent avoir une certaine marge de manœuvre dans la définition de leur *rôle*<sup>55</sup>, où interviennent très directement leurs dispositions personnelles les plus diverses (expériences, âge, préceptes moraux etc.). Nos observations montrent que la plupart des agents investissent l'accueil en valorisant une certaine proximité avec les usagers et cela leur permet de ne pas

---

<sup>53</sup> La mission locale s'étend sur deux étages. Au rez-de-chaussée, on trouve: l'accueil, l'espace CAP Emploi, une salle pour faire des ateliers avec les jeunes et un certain nombre de « box » (des petites salles avec un bureau, un ordinateur et deux chaises, bien isolées de l'extérieur, où les conseillers font des primo-entretiens et des 'entretiens de suivi' avec les jeunes). Au premier étage, on trouve: les bureaux des conseillers, le bureau de la directrice, deux salles de réunion.

<sup>54</sup> On rejoint ici l'analyse de Vincent Dubois sur les guichets. Cf. DUBOIS Vincent, *op. cit.*, p. 87

<sup>55</sup> Nous proposons ici une perspective inspirée de Jacques Lagroye. Le chercheur définit le « rôle », en le distinguant de la « position », de la façon suivante : « *Le rôle c'est l'ensemble des comportements qui sont liés à la position qu'on occupe dans une institution et qui permettent de faire exister cette position, de la consolider et, surtout, de la rendre sensible aux autres* ». Cet ensemble de comportements serait influencé à la fois par un certain nombre de contraintes institutionnelles et par les attentes des partenaires dans les situations d'interaction. Cf. LAGROYE Jacques, « On ne subit pas son rôle », *Politix*, 1997, vol.10, n. 38, p. 7.

limiter leur travail aux strictes tâches administratives. Contrairement à la plupart des conseillers qui se disent passionnés par leur travail, les agents à l'accueil se disent en effet insatisfaits de leur poste et ils espèrent devenir un jour conseillers d'insertion. Cette insatisfaction du travail d'accueil, dans ses fonctions techniques et réglementaires, se traduit chez eux dans une valorisation de ses dimensions relationnelles et affectives<sup>56</sup> et le contact avec le public semble compenser les limites d'un travail strictement exécutif.

De plus, nous pourrions en partie expliquer cette attitude des agents à l'accueil, sur la base de leur plus grande proximité « sociale » avec les jeunes. La majorité des chargés d'accueil est, en effet, immigrée ou issue de l'immigration et a des origines sociales assez modestes (ouvrières ou paysannes), alors que les conseillers ont des profils sociaux beaucoup plus hétérogènes. En outre, les agents d'accueil connaissent eux-mêmes des situations de précarité, car ils ont le plus souvent un contrat à durée déterminée.

En conclusion, notre analyse montre l'existence d'une multiplicité d'usages de la mission locale. Si certains jeunes ont des comportements conformes aux normes institutionnelles et à la logique contractuelle prescrite par les politiques d'insertion, d'autres font un usage « non conformiste » de l'institution : ils refusent de rentrer dans un parcours d'insertion et ils rejettent l'accompagnement individualisé et toute relation formelle avec leur conseiller. Ces derniers arrivent à recréer une dimension collective au sein de la mission locale, en s'appropriant des espaces les moins contrôlés par le « haut » (par les conseillers).

Tout en évitant de nous livrer à une exaltation romantique de la résistance populaire face à la domination, nous voudrions ici réfléchir à la façon dont ces différents usages contribuent à façonner l'institution étudiée. Notre analyse montre, en effet, l'existence de processus de co-construction qui s'opèrent entre les usagers et les agents de la mission locale. D'une part, en se conformant aux attentes de la mission locale, les « *usagers conformistes* » co-construisent l'institution telle qu'elle devrait fonctionner, dans les interactions régulières qu'ils ont avec leurs conseillers référents et dans le rapport qu'ils entretiennent individuellement avec eux<sup>57</sup>. D'autre part, les « *usagers non conformistes* » co-construisent certains espaces de l'institution (le CAP Emploi et l'accueil), avec un certain nombre d'agents de la mission locale (les deux

---

<sup>56</sup> Les agents à l'accueil trouvent dans la dimension affective du rapport avec les jeunes une véritable rétribution symbolique. Notre analyse confirme les résultats d'autres études qui ont été menées sur les interactions au guichet. Cf. DUBOIS Vincent, *op. cit* et SIBLOT Yasmine, *op. cit*.

<sup>57</sup> Nous disposons de moins d'éléments d'observation sur les usages légitimes et les comportements conformes aux attentes institutionnelles, parce que nous avons pu assister seulement à un entretien individuel entre un jeune et une conseillère. Nous n'en négligeons pas, pour autant, l'importance.

agents du Pôle Emploi présents au CAP Emploi et les chargés d'accueil). Nous défendons ici l'hypothèse selon laquelle l'adaptation progressive entre les pratiques des agents et des jeunes mène à la transformation de ces deux espaces.

Dans le cadre du CAP Emploi, on pourrait faire l'hypothèse que les jeunes se sont progressivement approprié cet espace, à travers des usages originellement illégitimes. Le CAP Emploi a acquis dans le temps une importante dimension de sociabilité, qui permet à certains jeunes d'établir une continuité entre leur socialisation en dehors de la mission locale et leur fréquentation de l'institution, en créant une sorte de pont entre le dehors et le dedans, entre le « nous » (les jeunes) et le « eux » (l'institution et ses agents). Cette appropriation a, toutefois, été possible aussi grâce aux agents du Pôle Emploi présents dans la salle, qui tolèrent des usages non conformes aux règles officiellement prescrites<sup>58</sup>.

Pour ce qui concerne l'accueil, le rôle joué par les chargés d'accueil dans ce processus de co-construction est encore plus important. Les agents non seulement tolèrent un usage de l'accueil non conforme aux normes institutionnelles, mais ils s'investissent personnellement dans les relations avec les usagers, en se proposant comme médiateurs entre les jeunes et les conseillers. La dimension relationnelle constitue pour eux une véritable ressource de valorisation de leur travail.

De façon générale, ces processus d'adaptation entre les pratiques des usagers et des agents mènent, donc, à l'émergence d'usages alternatifs de la mission locale. Ils permettent à un certain nombre de jeunes de fréquenter cette structure sans pour autant s'engager dans un parcours d'insertion dans la durée. Ce constat nous amène, toutefois, à réfléchir aux effets de ces différents usages. Notre étude montre, en effet, que les « *usagers non conformistes* » sont des jeunes d'origine sociale très modeste, en échec scolaire, qui s'auto-identifient sur la base de leur appartenance au quartier. Les « *usagers conformistes* », au contraire, ont des origines sociales un peu moins modestes, ils ont été souvent scolarisés en dehors de Vaulx-en-Velin dans des filières techniques ou générales et bénéficient du soutien financier de leur famille. Ces derniers, en acceptant d'entamer un parcours d'insertion et d'effectuer des formations, auront probablement plus de chances de trouver un travail, alors que les « *non conformistes* », semblent rester plus éloignés de l'emploi.

La question qui se pose est alors la suivante : quels sont les effets des différents usages de la mission locale sur les inégalités sociales ? Est-ce que les pratiques des « *non conformistes* »

---

<sup>58</sup> Une conseillère nous dit, par exemple : « *Certains jeunes ont besoin de venir en groupe, ils ont besoin d'être accompagnés par leurs amis. On y peut rien faire* ». (Marjolaine, conseillère du Pôle Emploi, mission locale de Vaulx-en-Velin, 15/03/2011).

contribuent, en quelque sorte, à la reproduction de leur position sociale défavorisée ? Autrement dit, est-ce qu'on observe un processus de reproduction sociale « par en bas »<sup>59</sup> ? Cette réflexion mériterait d'être approfondie.

## Bibliographie

- ABHERVE Michel et LABBE Philippe (dir.), *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes ou l'intelligence pratique des Missions locales*, Rennes, Editions Apogée, 2005
- AVANZA Martina, LAFERTE Gilles, « Dépasser la "construction des identités" ? Identification, image sociale, appartenance », *Genèses*, n° 61, décembre 2005.
- BEAUD Stéphane, PIALOUX Michel, *Violences urbaines, violence sociale. Genèse des nouvelles classes dangereuses*, Paris, Fayard, 2009.
- BECK Ulrich, *Risk society: toward a new modernity*, London, Sage, 1986.
- DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 2010.
- DUVOUX Nicolas, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, PUF, 2009.
- GALLAND Olivier, « Les jeunes et l'exclusion », in PAUGAM Serge (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris : éd. La Découverte (coll. « Textes à l'appui »), 1996.
- HOGGART Richard, *La culture du pauvre*, Paris, Minuit, 1970 (1<sup>ère</sup> édition 1957).
- LADA Emmanuelle, « Les jeunes en difficulté : d'une catégorie de l'action publique à une catégorie de gestion du personnel, enjeu invisible des politiques de modernisation », Colloque international, *La fabrique de populations problématiques par les politiques publiques*, Nantes, 13-15 juin 2007.
- LAGROYE Jacques, « On ne subit pas son rôle », entretien accordé à *Poltix*, n. 38, 1997.
- LAGROYE Jacques (dir.), *Sociologie de l'institution*, Editions Belin, 2010.
- LONCLE Patricia, *Politiques de jeunesse. Les défis majeurs de l'intégration*, Presse Universitaire de Rennes, 2010.
- NOIRIEL Gérard, « L'intériorisation du pouvoir », *Réfugiés et sans-papiers, La République face au droit d'asile XIX- XX siècle*, Paris, Hachette, 1998.

---

<sup>59</sup> Nous reprenons ici l'expression proposée par Sylvain Laurens et Julian Misch dans le chapitre « Saisir la reproduction sociale par en bas ». Cf. WILLIS Paul, *L'école des ouvriers. Comment les enfants d'ouvriers obtiennent des boulots d'ouvriers*, Marseille, Agone, 2011, p. 385-421.



SIBLOT Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques, 2006.

TISSOT Sylvie, *Réformer les quartiers. Enquête sociologique sur une catégorie de l'action publique*, Thèse de sociologie, Paris, EHESS, 2003.

WILLIS Paul, *L'école des ouvriers. Comment les enfants d'ouvriers obtiennent des boulots d'ouvriers*, Marseille, Agone, 2011.