

**ACTES DU 1^{ER} CONGRES
DES CHERCHEURS EN EDUCATION**

24-25 mai 2000, Bruxelles

**LES COMPETENCES SOCIALES AU RISQUE DE LA
RESOCIALISATION**

C. GUITARD
SPE (Service de Pédagogie Expérimentale) – Ulg
Nathalie SIMON
Direction de l'Inspection de l'Aide Sociale – Centre Public d'Aide Sociale de Liège

Ministère de la Communauté française

*Colloque organisé sous la présidence de Françoise DUPUIS,
Ministre de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche scientifique*

Le Centre Public d'Aide Sociale (C.P.A.S) de Liège a été chargé de réaliser, avec la collaboration du Service de Pédagogie expérimentale (S.P.E) de l'Université de Liège, une recherche-action sur la problématique de l'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires du minimex ou d'une aide équivalente du C.P.A.S. en lien avec la problématique du parcours d'insertion. S'étendant sur deux ans, ce projet est financé par l'Article 6 du Fonds social européen. L'objectif poursuivi par la recherche est de permettre une étude du public des C.P.A.S. en isolant les compétences sociales nécessaires à l'entrée dans un parcours d'insertion.

L'originalité de cette recherche-action consiste en l'étude des compétences sociales en lien avec les filières d'insertion mises en exergue au cours d'un parcours d'insertion. Elle a également pour objectif de comparer les perceptions des bénéficiaires du minimex ou de l'aide sociale engagés dans un processus d'insertion et celles des travailleurs sociaux chargés de ce public, sur des thèmes tels que les compétences sociales, le parcours d'insertion, l'insertion, ...

Plusieurs C.P.A.S. ont participé à la recherche. Ils ont été choisis parmi les C.P.A.S. de Wallonie actifs au niveau de la réinsertion et possédant un service de réinsertion identifiable. Il s'agit des C.P.A.S. de : Braine-le-Comte, Charleroi, Châtelet, Libin, Liège, Nivelles, Saint-Hubert, Tellin et Wellin.

Dans ces C.P.A.S., ont été interrogés :

- des personnes bénéficiant du Minimex et / ou de l'aide sociale ;
- des assistants sociaux de première ligne ;
- des travailleurs sociaux effectuant des activités d'insertion, au niveau individuel ou groupal.

Le C.P.A.S. étant perçu par tous comme le "dernier rempart" contre la pauvreté, il se doit de faire face à des publics de plus en plus hétérogènes. Les personnes aidées sont majoritairement jeunes et isolées. Ceci entraîne des difficultés supplémentaires auxquelles les assistants sociaux doivent faire face. L'ensemble des pouvoirs politiques se sont intéressés aux critères facilitant une réinsertion professionnelle. Il est apparu qu'une réinsertion sociale est étroitement liée à la réinsertion professionnelle. En effet, s'il est pertinent de penser qu'une personne ayant un emploi a le plus souvent retrouvé par ce biais un équilibre social lui permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine, il est aussi pertinent de pointer qu'une personne en souffrance physique, psychologique ou sociale accède difficilement à un emploi. L'Europe a, avec le concours d'experts et celui des pouvoirs publics, déterminé l'importance de l'acquisition de compétences techniques et cognitives afin de retrouver et de conserver un emploi. Le document final de la recherche menée dans le cadre de l'Article 6 du Fonds social européen propose une définition de ces concepts et précise l'importance de ces acquisitions. Les professionnels de la réinsertion ont ensuite constaté que d'autres facteurs jouaient un rôle dans la réussite d'une réinsertion professionnelle. Ils ont par ailleurs insisté sur l'importance de la réinsertion sociale pour l'individu et pour la société. La notion de compétences sociales est apparue peu à peu. Les assistants sociaux reconnaissent être attentifs à ces "petits plus", atouts de la personne, afin de lui proposer telle ou telle forme de réinsertion.

Nous avons choisi de définir les compétences sociales comme étant un faisceau de comportements particuliers, facilitant le **contact d'un individu avec le reste d'une société donnée**. Elles peuvent se manifester de manière verbale ou non verbale. L'acquisition de ces comportements débute à la naissance et est **modulée au gré des expériences** de l'individu. Une perte partielle ou totale de contact avec l'extérieur entraîne une perte de certains de ces comportements. Ceux-ci peuvent être donc **réactivés**. Ils peuvent être rassemblés en domaines, ce qui facilite leur identification et leur ré-apprentissage éventuel. L'ensemble des compétences sociales d'un individu repose sur les **systèmes de valeur** d'une culture donnée, à un moment donné, ceux-ci déterminant la **valence** de la compétence.

Cette définition opérationnelle des compétences sociales, utilisée au cours de la recherche, a l'avantage de préciser la notion et donne la possibilité de cerner celle-ci en regard du parcours d'insertion. Elle lève l'ambiguïté liée à la transmission des valeurs tout en ne prônant pas l'une ou l'autre attitude morale à adopter par l'individu. L'enquête auprès des assistants sociaux et des personnes aidées a permis de préciser les notions, d'identifier un certain nombre de domaines liés directement ou indirectement à l'insertion. Des compétences sociales ont pu être définies en lien avec les étapes du parcours d'insertion. En outre, il ressort de l'analyse des résultats qu'une série d'outils d'identification et de remobilisation des compétences sociales sont utilisées par les assistants sociaux.

La recherche traite également les représentations que les stagiaires ont des C.P.A.S., de leurs pairs, des travailleurs sociaux, de l'accès à l'emploi, etc. et les représentations que les travailleurs sociaux ont, par exemple, de leur public. Le rôle de chacun des intervenants en matière d'insertion, dans les C.P.A.S., est précisé, au départ des définitions données par les acteurs eux-mêmes. L'emploi, les représentations qu'il génère et son lien avec les compétences sociale, est également abordé. Pour chacun des acteurs du parcours d'insertion dans les C.P.A.S., les compétences sociales jugées importantes sont décrites et mises en lien avec les différents moments clés de l'insertion.

Le recherche expose aussi une série de freins à la réinsertion en mettant en évidence la difficulté engendrée par la ré-acquisition des compétences sociales. L'étude du public montre que les jeunes dépourvus d'expériences professionnelles et n'ayant pas terminé avec fruit leur scolarité manquent souvent de compétences sociales. L'équipe de recherche a émis l'hypothèse que ces compétences sociales n'avaient pas pu être intégrées antérieurement.

Acquérir des compétences sociales pour qui n'en a pas consiste en un pari sur la capacité d'apprentissage qui prend normalement beaucoup de temps et est dispensé par des acteurs particuliers (parents, école, amis...) à des moments donnés (petite enfance, enfance, adolescence, ...). Rattraper les acquis n'est jamais facile, quel que soit le type de compétence. La piste la plus praticable semble sans doute être l'identification la plus précise possible de ces compétences en vue d'en faciliter l'apprentissage. A ce niveau, des expériences sont pratiquées quotidiennement et avec succès dans la plupart des centres publics. Les groupes de redynamisation et resocialisation en sont de bons exemples. Il manque toutefois une systématisation de ces expériences, de leurs résultats, essais et erreurs. La recherche effectuée par le C.P.A.S. de Liège et l'Université de Liège a permis de mettre en évidence les représentations des travailleurs sociaux des C.P.A.S. en Région wallonne à propos des compétences sociales, de leur utilité, de la façon de les réacquérir. Une analyse des réponses fournies par ces travailleurs sociaux à propos de leurs pratiques permet de penser que ces derniers se sentent démunis face à la complexité et à l'ampleur de la tâche.

Dans le cas d'un public possédant une expérience professionnelle ou témoignant d'un passé scolaire relativement abouti, l'équipe de recherche a mis en évidence la difficulté supplémentaire qui consiste à accepter la perte d'un emploi ou la difficulté de ne pas en trouver. Pour ces deux catégories de public, le pari de l'estime de soi est capital en vue d'optimiser les chances de retrouver et conserver un emploi. Les incompréhensions liées au manque d'estime de soi, à l'identification projective et à l'attribution causale sont fréquentes et certaines personnes peuvent donner l'impression au professionnel d'être des "cas désespérés". Cette situation renforce souvent la suspicion de l'assistant social et la révolte ou la désinvolture de la personne aidée. Si le jeune a l'impression, même inconsciente, que le C.P.A.S. ne le comprend pas et souhaite "le coincer", la relation de confiance pouvant mener à l'autonomie réelle est compromise et explique sans doute certains échecs. D'autres facteurs, externes ceux-ci, sont évidemment des freins à la réinsertion : manque de poste de travail, insuffisante différence entre le montant du minimex et le montant du salaire minimum garanti, augmentation du degré d'exigence des entreprises, ... Ces facteurs exercent une influence directe sur la réinsertion du public du C.P.A.S. qui a parfois le sentiment de ne plus avoir de place et donc perd tout espoir de réinsertion professionnelle. Les professionnels de l'insertion ont peu de prise sur ces facteurs. Par contre, aider à l'identification par la personne de ses compétences sociales est un choix que les travailleurs sociaux peuvent poser.

De plus, les travailleurs sociaux des C.P.A.S. devraient poursuivre le travail de différenciation de leurs tâches respectives. Il reste des zones d'ombre dans ce domaine. Ainsi, certaines compétences sociales sont attachées au travail social ; gestion budgétaire, hygiène et santé et sont parfois identifiées et travaillées par les assistants sociaux d'insertion. A l'inverse, dans certains C.P.A.S., ces compétences sont réduites par les assistants sociaux de secteur à leurs aspects administratif (mutuelle, contacts avec les créanciers,...) mais ne font pas l'objet d'une "attention sociale" ciblée. Préciser les missions respectives de chacun permettrait de clarifier ce qu'il reste à faire et offrirait au stagiaire une meilleure prise sur son parcours.