Un cas de sauvetage social
Histoire d'une « jeune précaire » racontée par un conseiller de mission locale

Stéphane Beaud (*)

Le récit de Farid, conseiller de mission locale, racontant son travail pour tenter de « sauver » socialement Sabrina est exemplaire pour plusieurs raisons : Farid « parle du travail » dans sa complexité, dans sa durée et sa discontinuité, avec ses mots, ses hésitations, ses incertitudes ; Sabrina, 19 ans, d'origine marocaine, en échec scolaire est victime des mécanismes objectifs d'exclusion mais aussi de mécanismes subjectifs de dépréciation voire de haine de soi ; ce récit est enfin exemplaire car Sabrina réussira après un parcours chaotique de deux ans à « décrocher un CDI ». En donnant la parole à Farid, c'est son patient travail qui est restitué, mais c'est aussi une manière détournée d'entendre la parole et le point de vue des « jeunes précaires ». On découvre ici, grâce à la rigueur de la démarche, qu'une histoire individuelle relatée dans la durée permet de saisir les mécanismes qui président aux trajectoires des individus dans toute leur complexité, de comprendre les processus d'exclusion et d'insertion.

Il est d'usage de décrire les situations de précarité et de pauvreté comme le résultat d'un cumul de handicaps : scolaires et culturels – absence de diplômes et parfois difficultés à maîtriser la langue écrite –, sociaux – faiblesse de ressources économiques, appartenance à des familles fragilisées par la crise – et, de plus en plus, territoriaux – lieux d'habitat stigmatisés dont l'adresse effraie de potentiels employeurs –, etc. À ces handicaps, il faut aujourd'hui ajouter les effets d'une discrimination à l'emploi qui touche de plus en plus les enfants de la seconde génération dont les parents sont des immigrés maghrébins. Les règles qui gouvernent désormais l'accès à l'emploi stable semblent devoir condamner à la précarité les éléments de la jeunesse populaire dont l'échec scolaire est en quelque sorte redoublé par leur présentation de soi qui les fait être immédiatement repérés comme « jeunes des quartiers » [1] : on peut certes évoquer leur allure (aujourd'hui la casquette, les boucles d'oreilles, le crâne rasé...), mais encore plus sûrement un ensemble de manières d'être et de parler largement inspirées par une logique de défi et de provocation vis-à-vis de ceux qu'ils perçoivent, d'un seul bloc, comme les gardiens de l'ordre dominant (enseignants, travailleurs sociaux, agents de l'ANPE ou secrétaires des agences d'intérim...).

On peut toutefois poser, en sociologue, un certain nombre de questions : comment dépasser les stéréotypes sociaux qui « collent » à cette fraction de la jeunesse populaire et qui, communément, suffisent à les décrire ? Comment entendre véritablement leur parole ? Comment restituer leurs points de vue et chercher à voir ce qui se cache derrière ces attitudes de défi et de provocation ? La difficulté pour le chercheur « de terrain » est que la plupart d'entre eux « fuient » l'enquêteur, soit en refusant les entretiens (« À quoi ça va servir ? », « Ça va pas me donner un boulot... », etc.) soit en s'esquivant au dernier moment (après avoir donné un accord de principe). En fait, l'esprit de bravade affiché lorsqu'ils sont en groupe ne parvient pas à cacher le fait que beaucoup d'entre eux sont et se sentent socialement affaiblis. Ils ne disposent pas d'une force sociale suffisante pour affronter l'épreuve que constitue toujours la rencontre avec l'enquêteur. Pour instaurer une relation d'enquête fructueuse, il faudrait emprunter la voie, cependant longue à mettre en place, de l'observation participante comme celle qui consiste,

1. Un responsable d'une agence d'intérim de la région donne ici la vision qu'il se fait de ces jeunes : *« On a pour principe de ne refuser aucune candidature mais c'est vrai qu'il y en a certains qu'on prend et on sait très bien qu'on les placera jamais... Y en a qui arrivent et qui sont morts de rire, d'autres qui sont "pleins"... C'est rare heureusement mais c'est vrai que ça arrive, il y a aussi des secrétaires qui arrivent avec des cheveux bleus ou rasés d'un côté puis les cheveux longs de l'autre ; en fait il y a beaucoup de gens qui passent par l'intérim et qui savent que pour trouver un emploi fixe, il faut souvent passer par l'intérim... C'est pas une vérité mais c'est vrai que ça aide mais ils ne se sont pas encore mis dans la tête qu'on était aussi une entreprise et qu'en fait on était les intermédiaires entre eux et les entreprises et qu'on était aussi une entreprise donc que si les entreprises nous appellent nous c'est pour qu'on fasse le choix, qu'on fasse le recrutement à leur place. Donc nous on se met en avance par rapport à l'entreprise mais c'est vrai que quand une entreprise nous passe une commande, on est en fait le service du personnel de l'entreprise, il y a donc des gens qui sont très bien qui n'ont pas de diplômes puis là dans la foulée on leur trouve du boulot... Il y en a qui passent pour voir s'il y a quelque chose et qui ressortent avec un emploi puis il y en a d'autres qui peuvent passer... et quoi leur dire ? (...) Nous, on critique pas le fait qu'il ait des percing, il fait ce qu'il veut mais c'est vrai que pour se présenter chez un employeur, ça fait un peu... donc on se dit quelque part, soit ils n'ont pas été formés à ça, soit ils s'en foutent... »* (entretien, juin 1998).

(*) Maître de conférences en sociologie à l'Université de Nantes, Chercheur au CENS (Centre nantais de sociologie) et chercheur associé au Laboratoire de sciences sociales de l'École normale supérieure (Ulm), 48 bd Jourdan, 75690 Paris Cedex 14.

par exemple, à suivre dans la durée l'évolution d'un groupe de jeunes [2].

Le choix qui a été fait lors d'une enquête dans une mission locale (en mai et juin 1998 [3]) a consisté à réaliser, en étroite collaboration avec un des conseillers d'emploi (Farid J.), une sorte d'étude de cas à distance, en procédant à l'observation indirecte du parcours d'insertion d'une de ces jeunes précaires (Sabrina, une jeune fille de 18 ans) dont les caractéristiques sociales – fille d'un ouvrier marocain en longue maladie, sortie de l'école en fin de troisième, habitant un appartement HLM dans un des quartiers d'immigrés de cette vieille région ouvrière – semblaient devoir *a priori* l'assigner à faire partie de l'ensemble des « stagiaires à vie » de l'institution, ceux que certains appellent aussi les « inemployables » (pour reprendre une catégorie semi-savante dont cette étude de cas constitue en quelque sorte la réfutation en acte).

Si l'histoire qui va servir de trame à cet article, celle du « sauvetage social » de Sabrina grâce à l'obstination dont a fait preuve son conseiller de mission locale pour la maintenir à flot, mérite d'être racontée par le menu détail, c'est parce que seul ce mode de récit peut faire comprendre l'importance de la dimension diachronique dans le processus d'insertion [4]. On pense notamment à l'alternance des avancées et des reculs qui caractérise l'itinéraire de Sabrina vers l'obtention d'un emploi stable. À travers l'étude approfondie de ce cas, et grâce à cette méthode peu orthodoxe de l'observation indirecte, nous allons d'une certaine manière dessiner en creux le portrait social de Sabrina [5].

Un cas « exemplaire »

Farid, le conseiller de la mission locale grâce auquel j'ai effectué cette étude de cas, prépare parallèlement à son activité professionnelle, un diplôme supérieur de travail social. Il doit effectuer un mémoire de fin d'année dans le cadre duquel son professeur lui demande d'utiliser des concepts de BOURDIEU, étudiés en cours (notamment ceux de « capital » économique, culturel, social) pour les mettre à l'épreuve de son « terrain ». N'ayant pas une formation première en sociologie (il a une licence d'AES), il ne se sent pas très à l'aise dans ce type d'exercice de « théorie sociologique ». Il me demande quelques conseils pour réaliser ce mémoire. Lors des discussions que nous avons eues ensemble à propos du travail universitaire qu'on lui demande, j'essaie de minimiser la question de la théorie sociologique pour, au contraire, l'inviter à mettre l'accent sur les données, très riches, recueillies dans le cadre de son activité professionnelle. Il a comme idée, encore imprécise, de travailler sur un cas qui non seulement lui permet d'appliquer les concepts de BOURDIEU mais qui, en soi, lui paraît intéressant. En m'exposant à plusieurs reprises le cas de Sabrina qu'il suit en tant que conseiller depuis un peu plus de deux ans, il me demande indirectement mon avis pour savoir s'il peut faire l'objet d'une approche sociologique.

Sabrina est la troisième d'une famille de six. Son père, relativement âgé, ancien maçon, est en invalidité maladie depuis de nombreuses années, une de ses deux sœurs aînées est en chômage de longue durée, l'autre est décédée dans des circonstances semble-t-il dramatiques (un accident d'automobile), Sabrina en a été durablement marquée. Elle a quitté le système scolaire sans aucun diplôme à l'âge de 16 ans et demi après avoir connu les différentes filières de relégation (classes de SEGPA au collège). Sabrina cumule donc *a priori* une série de handicaps (économiques, sociaux et culturels) qui la prédisposent à faire partie de ces jeunes dont la caractéristique est, pour employer les termes de l'institution, d'« épuiser le dispositif » tout au long de leur carrière de stagiaire (qui prend fin à la mission locale à l'âge de 25 ans).

J'ai longuement discuté avec Farid du « cas » de Sabrina, dans diverses circonstances, à son bureau, au moment du repas entre midi et deux, et enfin dans le cadre d'un entretien enregistré. Au fil des discussions, ce « cas » m'est apparu de plus en plus exemplaire : d'une part, parce qu'il montrait bien l'intrication étroite qui existe entre des mécanismes objectifs d'exclusion (liés à la scolarité, à la résidence, à la stigmatisation des enfants d'immigrés) et des mécanismes sub-

2. Un exemple classique de la tradition ethnographique américaine est *Street Corner Society* de William FOOTE WHYTE, 1943, traduction française en 1996 à la Découverte.

3. Dans le cadre d'une enquête pour une recherche sur la précarité. Cf. Stéphane BEAUD, *Jeunes diplômés et « petits boulots ». Dire et gérer le déclassement*, Rapport de recherche pour la DARES, mars 1999, 278 pages.

4. C'est justement ce dont ne rendaient pas compte les résultats d'une recherche effectuée en 1990 et 1991 dans la même mission locale. L'article qui en est issu cherchait à montrer les différents enjeux liés aux interactions entre le public de la mission locale et les agents de l'institution. L'enquête par observation participante mettait en relief la marge de manœuvre limitée des conseillers d'emploi, le rôle prédominant accordé aux bilans de compétence dans l'orientation des stagiaires et ce que j'ai appelé le redoublement du marquage scolaire opéré à l'occasion des « primo-entretiens ». Cet article qui montrait sous un jour sombre le fonctionnement de cette institution a pu être lu comme une « dénonciation » du travail social (qui s'y effectue, aujourd'hui dans des conditions de plus en plus difficiles). J'avais pourtant essayé d'éviter une posture de dénonciation en rappelant, dans l'article, le système de contraintes dans lequel étaient, et sont toujours placés, les conseillers de la mission locale dans leur travail au jour le jour mais je n'avais pas assez insisté sur le fait qu'en s'étendant dans le temps ce processus pouvait aussi produire des effets positifs. Cf. Stéphane BEAUD, « Stage ou formation ? Les enjeux d'un malentendu. Notes ethnographiques sur une mission locale de l'emploi » *Travail et Emploi*, n° 67, 1996. Si Farid ne l'a alors pas lu, il en a certainement entendu parler. Il me dira quatre mois plus tard, après l'avoir lu : *« C'est une bonne photo », « valable à un instant t »*. Comme si, à travers cet accord mesuré, il cherchait à me dire de la manière la plus respectueuse qui soit qu'il manquait dans mon travail la dimension diachronique, c'est-à-dire la possibilité de mesurer dans le temps l'action de leur travail professionnel et son efficace. Une partie de notre relation d'enquête peut se comprendre à partir de cette espèce de désaccord inexprimé ; c'était l'occasion pour lui, au nom aussi de ses autres collègues, de me montrer dans les faits comment il travaillait.

5. Pour que ce portrait en miroir soit complet, il aurait été intéressant d'intégrer le point de vue de ses professeurs de classes de SEGPA, de l'éducateur de rue qui suivait sa famille, de ses différents formateurs et employeurs, etc.

jectifs liés plus directement à la construction de sa personnalité sociale (sentiment très fort de dépréciation de soi, voire de haine de soi, rapport au corps fait de dénégation de sa féminité et d'imitation des attributs masculins, handicaps corporels comme son très mauvais état de santé dentaire, sur lequel Farid insiste à de nombreuses reprises). D'autre part, parce que le travail de suivi que Farid a réalisé avec elle – travail long et discontinu mais toujours patient et bienveillant – s'est révélé à la longue payant puisque Sabrina va réussir, au bout de deux ans et à la suite d'un cheminement très chaotique et incertain, à « décrocher » un contrat à durée déterminée. Notamment parce qu'il a toujours su à la fois maintenir une distance (il l'a par exemple toujours vouvoyée) et jouer de la proximité d'origine. Farid, d'origine maghrébine, marié avec une fille d'immigrés, qui a grandi dans un des quartiers HLM de la région, a une connaissance intime de ces milieux dont sont issus les enfants d'immigrés qui viennent à la mission locale (*« je connais un peu mieux ces familles »*, me dit-il modestement). C'est parce qu'il en sait beaucoup sur le sujet qu'il a su comment « prendre » Sabrina, la conseiller, sans la braquer, ni la brusquer, surtout en la comprenant à demi-mot, en ne s'arrêtant pas à certaines de ces attitudes d'écorchée vive.

Ce moment de l'enquête opère comme un détour pour analyser, en creux, le cas des frères et sœurs d'infortune sociale de Sabrina, ceux ou celles qui n'ont pas bénéficié du concours de circonstances. C'est aussi l'occasion pour moi de faire ressortir cette dimension essentielle du travail des conseillers de la mission locale qui était largement absente de mon travail précédent sur cette institution. Certains conseillers, pour peu qu'ils aient du temps ou qu'ils prennent le temps, pour peu aussi qu'ils soient aidés par des circonstances favorables (on le verra ici, la rencontre avec un patron « social »), peuvent contribuer à « sauver » des jeunes. Pour évoquer cette entreprise de sauvetage moral et social, je vais principalement m'appuyer sur un long entretien réalisé avec Farid au mois de juillet 1998 au cours duquel je retrace avec lui l'histoire de sa relation de travail avec Sabrina.

Sa première visite à la mission locale : la recherche d'un contrat d'apprentissage

La première fois que Farid rencontre Sabrina, c'est en février 1996, dans son bureau de la mission locale. Alors âgée de 17 ans, elle a quitté l'école six mois plus tôt, à la fin de sa troisième de SEGPA [6]. Depuis sa sortie du système scolaire en juin 1995, elle a attendu, est restée chez elle à s'occuper de ses frères et sœurs cadets, comme tétanisée par cette sortie abrupte du monde de l'École (ces mois de latence correspondent à ce que Farid désigne comme une « période d'errance »). Certes au cours de cette période, elle a rencontré un éducateur du quartier pour qu'il l'aide à trouver un contrat d'apprentissage. Elle s'est aussi rendue à l'ANPE mais, finalement, ne s'y est pas inscrite, pour des raisons confuses mais qui ont à voir avec son évitement des institutions, en particulier avec la peur du face-à-face avec le personnel de ces institutions.

> *« Elle n'a fait que regarder les annonces, elle ne s'est pas inscrite. Elle le justifiait, comme d'autres, en disant : "Ça sert à rien, l'inscription à l'ANPE, ça nous apportera rien. J'ai pas d'indemnité"... C'est un peu l'image qu'elle a de l'institution, en disant : "Ça m'apportera rien". (...) Moi je sais que quand le jeune me présente [l'inscription ANPE] en disant : "Ça sert à rien", moi je lui explique les filières et, peut-être, je dirais, les avantages qu'il peut en retirer. Bon il y a la carte de bus qui peut favoriser sa mobilité. »*

Finalement Sabrina vient s'inscrire à la mission locale en février 1996. Et, là, d'une certaine manière, c'est Farid qu'elle « choisit » comme conseiller parce qu'il est le seul parmi ses collègues à porter un nom et un prénom à consonance arabe. Lors de ce premier rendez-vous, elle déclare vouloir rechercher un contrat d'apprentissage et non pas un stage. Elle sait que, en tant que mineure, elle ne touche que 580 francs en stage contre 1 500 francs en apprentissage. Cette différence de traitement la fait opter pour le contrat d'apprentissage (*« Elle me disait à propos des stages : "Tout ce temps pour seulement ça, alors que moi j'ai des copains qui touchent 2 000 francs". »*). *« À ce moment de sa vie, l'argent, c'était une priorité »*, résume Farid. Elle vient donc à la mission locale pour qu'on puisse l'aider à chercher un contrat d'apprentissage « en cuisine-restauration », domaine dans lequel elle avait déjà fait des stages lors de sa scolarité au collège. Mais, comme le dit Farid, la cuisine ou la restauration, *« c'était un choix qu'on avait fait pour elle. Elle ne faisait que confirmer ce choix-là en disant : "Ça peut être cela, mais si je trouve pas". Comme d'autres jeunes, elle était prête à saisir d'autres opportunités »*.

Lors de ce premier entretien, Farid cherche à faire ce que les conseillers appellent un « diagnostic de sa situation », en partant de son parcours scolaire, de sa situation familiale, sans oublier de prendre en compte les démarches de recherche d'emploi qu'elle a pu effectuer. Elle ne souhaite pas trop s'attarder sur son expérience scolaire. Dans la mesure où elle n'a pas obtenu son diplôme de fin de SEGPA, elle considère que l'école ne lui a « servi à rien ». Elle fait partie des élèves qui ne se sont jamais senties à l'aise à l'école, sans compter qu'elle se référait aussi aux expériences scolaires, toutes deux négatives, de ses sœurs aînées :

6. L'orientation qui a été alors préconisée par le conseil de classe est l'entrée dans la vie active, ce qu'on appelle dans le jargon administratif « recherche vie active, recherche de contrats en alternance ».

« Elle avait une représentation je dirais assez négative d'elle-même et puis de l'institution scolaire. Et, d'autre part, elle se rabattait un peu sur l'exemple d'autres jeunes qui ont des diplômes et qui habitent dans le même quartier qu'elle et qui n'ont pas décroché de contrat de travail. Mais le paradoxe, et elle est en plein paradoxe, c'est cette double alternative : "Les diplômes c'est bien, il faudrait que j'en aie un, mais de l'autre côté ça sert pas à accéder à un emploi". Mais, là, les perspectives étaient tracées. On les lui a tracées puisqu'on lui a dit : "Vous n'avez plus de possible dans le cadre de l'Éducation nationale. Orientez-vous vers le contrat d'apprentissage". »

Pour toutes les recherches de contrat d'apprentissage ou de qualification, les conseillers incitent les jeunes à effectuer leurs démarches eux-mêmes, quitte à les aider dans la constitution de leur liste d'employeurs. Sabrina qui a alors contacté plusieurs employeurs est allée voir sur place un restaurateur, mais la rencontre ne s'est pas très bien passée :

« Elle n'a pas été forcément bien reçue. En fait, elle s'est présentée en disant "Vous cherchez des apprentis ?" [imitant son ton agressif et "banlieue"] Elle s'est un peu présentée du style directif. Lui n'était pas forcément disponible, elle y est allée pendant l'heure de midi, ce qui n'est pas forcément la bonne heure. Donc elle s'est faite entre guillemets jeter. Elle y est allée sans connaître. Même dans sa présentation, elle ne correspondait pas aux exigences que pouvait avoir un employeur. Se présenter comme ça en jeans-baskets, avec le look qu'elle avait, en voulant être serveuse, ce n'était pas du tout adapté à l'exigence que pouvait avoir l'employeur. »

C'est justement l'apparence physique de Sabrina qui a, au premier abord, le plus surpris, pour ne pas dire intrigué, Farid : notamment le fait qu'il ne pouvait pas décider au premier coup d'œil s'il avait en face de lui une fille ou un garçon :

« Elle a un look un petit peu de garçon manqué entre guillemets. Alors je m'explique, c'est-à-dire qu'elle a l'apparence d'un jeune homme, des cheveux très courts, jeans, baskets. Aussi par rapport à son attitude, aussi bien au niveau de ses gestes qu'au niveau de son élocution verbale, elle s'exprime comme un jeune homme, en fait. Il n'y a rien qui marque [son appartenance au genre féminin]. Au départ j'ai été assez [surpris]... Je m'interrogeais. Bon c'est vrai que j'avais le prénom, c'était une fille forcément, mais on aurait pu la confondre avec un jeune homme. Par exemple elle a les cheveux très courts. Et au niveau des habits, c'est jeans, tee-shirts ou par la suite, elle venait souvent en jeans tee-shirts, jeans chemise, toujours habillée de la même façon [veut dire sans jamais d'habits féminins]... (...) Quand elle est venue, elle était... Moi je dirais ce qui était surprenant... On sentait un peu l'écorché vif, quoi, chez cette jeune fille... Elle était assez [rude]... Elle s'exprimait avec toute sa gestuelle, elle disait des choses et puis on sentait bien qu'elle avait envie, qu'il y avait une volonté derrière, qu'il y avait... Elle n'est pas dans une situation où elle est complètement en rupture ou dans une situation un petit peu de dépression, elle osait dire des choses devant moi, sans être non plus trop critique. Quand elle parlait de l'ANPE, elle disait "J'y suis allée, ça sert à rien. La Sécu, c'est pareil". »

L'offre de stage et l'évitement de Sabrina

À l'issue de ce premier entretien, Farid lui propose de suivre ce qui s'appelle une « phase d'orientation approfondie », c'est-à-dire une sorte de stage (s'adressant à des jeunes de niveau VI ou Vbis) qui dure cinq mois et demi et qui alterne deux périodes en entreprise et des cours de remise à niveau. Il s'agit de construire un « projet professionnel réaliste et réalisable ». C'est-à-dire qui tienne compte à la fois des besoins du marché du travail, et du profil du jeune. Ce type d'« action », grâce à sa relative durée, comprend à la fois un travail de socialisation et un travail de remise à niveau qui répondent au besoin de « se remobiliser », de retrouver des repères, d'avoir des informations sur le marché du travail. Farid est dès le début soucieux de lutter contre la perception négative qu'elle a d'elle-même (*« elle parlait d'elle en disant : "Je sais rien faire... à part la cuisine que j'ai fait au collège, je sais pas faire grand-chose, quoi. Je sais pas non plus ce que je vais pouvoir faire"* [7] *»*) et, pour reprendre un terme souvent utilisé dans ce cas, « travailler son image ». L'objectif que se donne Farid lorsqu'il est confronté à ce type de jeunes que, encore une fois, il connaît bien, c'est de parvenir à les sortir de chez eux, de leur groupe de copains ou copines, à les extraire de leur quartier. Dans le cas de Sabrina, il a cherché à la remettre dans un groupe où elle pouvait être en contact avec d'autres jeunes, et aussi avec des formateurs qui représentent pour elle le monde des adultes.

« C'est vrai aussi que, derrière, mon idée c'était qu'elle puisse justement avoir tout un temps de réflexion, pour mieux se connaître déjà, pour mieux connaître aussi l'environnement économique... Mon idée, c'était une orientation éducative, pas qu'elle fasse une orientation un petit peu par défaut : "Je suis capable de faire que ça, donc je vais rester là-dedans". C'était aussi de vérifier

7. Même si elle effectue de nombreuses tâches ménagères à la maison, elle ne valorise pas cette activité (*« Pour elle c'était plus une corvée qu'un travail »*).

également ses aptitudes. Moi je n'avais pas suffisamment d'éléments sur son niveau puisque, elle, ce qu'elle me donnait, c'était des choses qui étaient très négatives. J'avais besoin d'avoir des éléments sur son niveau, sur sa motivation... D'avoir également des éléments sur son autonomie par rapport à des démarches qu'elle pouvait effectuer (...) Et c'est vrai qu'elle était comme d'autres jeunes, elle avait une demande... Il fallait que je fasse un choix pour elle, après tout je suis un conseiller de mission locale, donc c'est mon boulot, c'est mon job. Donc si je fais bien mon job, je dois faire le bon choix pour elle, quelque chose qui lui permettrait d'accéder rapidement à un emploi. »

Cette proposition de stage laisse Sabrina sceptique. D'un côté, la période de six mois lui semble courte pour une véritable formation ; d'un autre, elle se demande aussi ce sur quoi va déboucher cette formation, et si « au bout », il y aura un diplôme. Le travail d'observation que j'ai mené à la mission locale laisse penser que ces interrogations sont partagées par la grande majorité des jeunes dans sa situation. Farid cherche alors à inscrire ce projet dans un parcours de formation (*« elle allait construire un parcours d'insertion vers l'emploi ou la qualification »*). Même s'il prend bien garde de ne pas trop employer ce type de vocabulaire (*« car ils peuvent être rapidement largués »*), il est conduit à lui présenter les diverses phases du processus de formation : préqualification puis qualification, vers un contrat d'apprentissage. Sabrina étant trop démunie pour s'inscrire dans un projet de long terme, Farid fera le choix à sa place. Il lui explique les délais, le calendrier planifié de formation et la prévient que la phase d'orientation qui lui est proposée n'est pas une phase où une recherche de contrats d'apprentissage peut se faire. Comme pour les autres jeunes qu'il rencontre dans ces circonstances, il lui demande *par écrit* de faire une liste des métiers qui l'intéressent, des contraintes horaires, du contenu de l'emploi tout en prenant des précautions (*« Je lui ai demandé si elle se sentait capable de me mettre ça par écrit »*). Ensuite, une fois ce travail de « recherche » effectué, Sabrina était invitée à venir le revoir de manière à faire un « travail en amont » avant de rentrer véritablement dans la phase d'orientation. Farid sait bien à ce moment-là que cette démarche n'est pas, comme il dit, forcément appropriée, mais son objectif était autre : il lui fallait « garder un lien ». Comme il le craignait, Sabrina n'est pas revenue le voir et ne s'est pas non plus présentée le jour de l'entrée en formation. Il a alors cherché à la « relancer » en contactant directement la famille qui n'était pas au courant (*« j'ai eu une fois, je crois, la maman et puis une de ses sœurs qui ne savaient pas trop. J'ai demandé qu'elle me rappelle. Elle ne l'a pas fait »*). Farid ne lâche pas prise, cherche à obtenir des informations auprès de l'éducateur du quartier et de l'assistante sociale qui suivent la famille. Il apprend de cette manière qu'elle est bien « chez elle », c'est-à-dire qu'elle habite toujours chez ses parents. Mais elle ne donne pas de nouvelles. On voit bien là tout l'évitement de l'institution. C'est au moment de l'entrée en stage qu'elle ne vient pas.

La réapparition de Sabrina, la « Sécu et le problème dentaire »

En fait, elle ne reviendra voir Farid que six mois plus tard. Questionnée sur son absence au stage et sur son silence pendant cette période-là, elle cherche à se justifier (*« Je suis partie en Espagne, je suis partie à Paris chercher du travail. J'ai travaillé un peu en Espagne »*). Lorsque Farid poursuit l'interrogation, essaie de vérifier ses propos (Est-ce qu'elle a réellement travaillé ? Quelle était son activité ? Quel était son lieu de travail ?) il comprend bien, à travers ses hésitations et ses silences gênés, qu'elle « invente » des histoires. Il lui fait alors gentiment la morale en lui expliquant, sans toutefois la brusquer, qu'on « ne peut pas raconter n'importe quoi ». Il cherche notamment à lui faire comprendre la différence entre les conseillers de la mission locale et les employeurs : si elle peut à la limite tenir ce type de propos face à lui, simple conseiller d'emploi, il lui est impossible de le faire face à un employeur :

« Moi, mon idée, c'est de lui dire : "Attention ! Ce que tu peux me raconter à moi, si tu le racontes à un employeur, il va te démonter rapidement, en deux minutes il va savoir rapidement que tu racontes n'importe quoi. Donc tu vas te griller, quoi". Et ça je ne le dis pas directement, j'essaie de ramener le jeune... Je le fais systématiquement avec tous les jeunes en disant... Je pars dans leur idée : "OK ! Je vous fais confiance... Je ne vais pas mettre en cause votre bonne foi, mais simplement donnez-moi des informations, le lieu, l'activité... Quelles tâches vous avez pu effectuer." Quand ils sont évasifs, je leur dis : "Mais vous vous rendez compte ? Vous rencontrez un employeur, il vous demande quelles expériences vous avez, est-ce que vous avez au moins un certificat de travail ?" – "Non, j'en ai pas". Bon, je n'ai pas trop insisté, parce que je sentais que je la mettais dans une situation qui n'était pas forcément la meilleure. Elle essayait de se justifier, elle l'avait fait maladroitement, elle a pu s'en rendre compte... Et je ne lui ai pas parlé de l'éducateur en lui disant : "J'ai des infos par l'éducateur ; en fait il vous a vue plusieurs fois sur le quartier accompagner vos jeunes frères à l'école"... Elle me dit : "Ben je vous ai dit ça... J'ai cherché en fait, j'ai pas travaillé". Là elle rechange de discours, c'est : "J'ai pas travaillé en Espagne ou à Paris", c'est "J'ai cherché du travail là-bas mais j'ai rien trouvé". Bref, elle revient en arrière. »

À ce moment-là de leurs relations, Farid sent bien qu'elle est fragile, qu'elle se sait en tort. Il cherche

moins à la morigéner qu'à la « relancer », en essayant surtout de tirer profit du fait qu'elle est malgré tout revenue le voir à la mission locale. Ce qui le frappe aussi d'emblée à cette occasion, c'est que son problème dentaire s'est aggravé (*« Elle avait déjà des petites caries, mais là c'était encore plus accentué, c'était encore plus visible »*). Il cherche donc à faire le bilan de sa situation, notamment autour de la Sécurité sociale. En effet, pour la constitution de son dossier, il a besoin de savoir si ses droits à la Sécurité sociale sont ouverts. En fait Sabrina n'a pas résolu ses problèmes de papier à la Sécurité sociale, ne sachant pas comment faire pour s'inscrire :

> *« C'est là où elle me raconte un petit peu sa démarche : "Je suis allée une fois à la Sécurité sociale, ils m'ont demandé un papier, je l'ai donné mais, après, ils ont rien fait. Je suis retournée, ils m'ont redemandé le même papier, j'ai laissé tomber". Donc c'est là où je lui dis que je peux être le médiateur entre elle et la CPAM : "Il y a des gens qui travaillent qui vont pouvoir justement vous donner des informations beaucoup plus complètes et puis faire avec vous l'ouverture de vos droits". Donc elle me dit : "Pourquoi pas, moi je vous suis"...*
>
> – Est-ce que ça la souciait, cette histoire de dents ?
>
> *– Quand elle avait mal, oui. Quand elle n'avait pas mal, non. Et puis après tout, sa question c'était de dire... Du moins pour elle la réponse, la solution c'est "Je trouve un emploi, je vais pouvoir résoudre ce problème-là, je pourrai aller me soigner". Elle mettait en avant le manque de moyens financiers également... C'est là où le travail avec la CPAM peut se mettre en place, avec les différentes aides qui peuvent être sollicitées... »*

Farid n'ose pas attaquer frontalement la question de son état dentaire. Il lui conseille d'abord de s'inscrire à l'ANPE pour bénéficier des droits afférents : la carte de bus, les prestations ANPE, la connaissance des mesures auxquelles elle peut éventuellement correspondre, la mise en relation avec d'autres institutions, la recherche informatique par l'ANPE, l'envoi d'un courrier d'information, etc. Ici aussi Sabrina suivra ses conseils mais avec un temps de retard (elle s'est inscrite mais un peu plus tard) comme s'il lui fallait du temps pour se mettre dans la peau de ce personnage qui part à la recherche de l'emploi, comme s'il fallait attendre une « maturation » (terme qu'emploie Farid pour désigner ce processus qu'il connaît bien) :

> *« La Sécu, comme elle est sortie du système scolaire, ils lui ont réclamé à la fin de l'année, plus exactement à l'issue de ses droits, un certificat de scolarité, qu'elle n'avait pas, forcément, puisqu'elle était pas scolarisée. Donc elle n'a pas repris contact avec eux. Quand elle est revenue me voir... La première fois, on en a parlé, de la Sécu, elle m'a dit : "C'est en cours, mes parents s'en occupent". Pour être assurée, pour avoir l'ouverture des droits. Et je m'aperçois beaucoup plus tard en fait... Parce que je lui fais une première proposition, elle ne revient pas. Elle revient me voir six mois plus tard où là je dirais... Moi j'ai pu constater, même si au départ elle a des caries sur les dents de devant. Je ne lui en parle pas, c'est difficile d'aborder ça avec une jeune, on est dans un premier contact, il y a quand même un climat d'échange qu'on doit favoriser. Je m'aperçois que son état un petit peu sanitaire s'est dégradé. Je parle de la Sécurité sociale en lui disant : "Où ça en est cette fois-ci, est-ce que vous avez vos droits ?" Je reviens là-dessus. Et là, elle me dit : "Non, on m'a dit que j'avais pas le droit. On m'a dit ça... puisque j'étais plus scolarisée". En fait là je m'aperçois que, d'une part, c'est un manque d'information et que, d'autre part, elle n'a pas fait les démarches, elle n'a pas non plus recherché cette information. C'est-à-dire qu'elle aurait pu bénéficier dans un premier temps d'une couverture gratuite pendant un an, puisqu'elle sortait du système scolaire, et puis dans un deuxième temps elle aurait pu bénéficier de la Sécurité sociale en tant qu'ayant-droit de ses parents, puisqu'elle réside chez eux. Et là je dirais qu'elle est un petit peu dans le schéma que peuvent adopter certains jeunes, c'est-à-dire je vais trouver un emploi et l'emploi va améliorer toute ma situation, me permettre d'abord d'avoir des droits, d'avoir un logement, de passer mon permis, d'avoir une voiture. Elle était un petit peu dans cette logique-là, elle considérait un petit peu la santé comme un périphérique. L'emploi, c'était la priorité. »*

À ce moment Farid mesure que la question de son inscription à la Sécurité sociale devient prioritaire, notamment parce qu'elle est la condition pour régler au plus vite le « problème dentaire » de Sabrina qui est loin d'être périphérique. Car ce qui est aussi frappant, c'est qu'elle laisse s'aggraver son problème dentaire (*« Elle me disait "C'est vrai, j'ai mal aux dents... mais je prends de l'Efferalgan, je prends des choses qui peuvent me soulager. Quand j'ai une grosse rage de dents, je vais à la pharmacie, j'achète quelque chose et puis ça passe quoi !" »*). Farid téléphone devant elle à une personne de la caisse primaire d'assurance maladie avec laquelle il est en relation professionnelle régulière [8] et prend un rendez-vous pour elle.

8. *« On a réussi entre guillemets à sensibiliser des agents de la CPAM sur ces publics en difficulté. C'est vrai que dans certains cas. Depuis maintenant un peu plus d'un an, il y a un agent qui a été mis à disposition de toutes les structures sociales pour voir avec elles quelles étaient en fait les difficultés des personnes et comment, lui, il pouvait rencontrer les personnes directement. Donc il peut les rencontrer soit dans les institutions ou soit à leur domicile ou encore les inviter dans son bureau à la CPAM. »*

Le désir exprimé de suivre un stage

Lorsqu'elle revient la deuxième fois à la mission locale, elle formule la même demande mais cette fois, elle l'a faite par elle-même en estimant avoir épuisé toutes ses ressources. Elle voudrait cette fois-ci pouvoir bénéficier d'un stage.

« Au départ, moi je pense que l'image qu'elle avait du stage, c'était une image assez négative, quoi ! du genre : "L'école, ça m'a rien apporté. Je vais faire un stage, ça va rien m'apporter en plus. En plus on va me remettre dans une situation comme à l'école où... papier-crayon, où je vais pas me sentir forcément valorisée". Donc il y a un petit peu un refus du stage. Mais, au bout de quatre mois, ça a changé. Elle dit : "Je me rends compte que ça peut être une possibilité... ou c'est la seule possibilité que j'ai". Malheureusement elle le voit comme ça : "C'est pas une, c'est la seule possibilité que j'ai, j'en ai pas d'autres. Donc je fais ce choix". Moi, volontairement, je lui repropose la même action (...) une orientation approfondie. Parce que je pensais, d'une part, qu'il fallait un point de départ et puis, d'autre part, je dirais les autres actions, avec les prérequis qui sont nécessaires, aussi bien les préqualifications où il faut un projet validé, donc elle n'avait pas les prérequis pour ces actions et encore moins pour les actions qualifiantes. Donc j'évacuais sur le dispositif pour lui proposer cette entrée-là (...) En fait, au début avec elle, c'est toujours moi qui propose. Et là elle me dit qu'elle est intéressée, donc on re-remplit une fiche d'inscription... L'entrée, là elle se faisait un mois plus tard." »

Sabrina accepte donc de suivre le stage d'« orientation approfondie » qui lui est proposé. Dorénavant elle est majeure et peut percevoir le montant normal de 2 000 F. Le premier jour de l'orientation, qui est celui de l'information collective, Farid est présent et constate que Sabrina l'est aussi. Sa tenue n'a pas changé, son état dentaire non plus. Farid la questionne discrètement à ce sujet et il apprend qu'elle a bien rencontré la personne de la CPAM et que les rendez-vous sont pris avec le dentiste.

Lors de ce stage de cinq mois et demi, elle a deux périodes en entreprise à effectuer. La difficulté est de lui trouver une entreprise d'accueil. Les formateurs contactent pour elle un restaurant avec lequel ils ont l'habitude de travailler. Ils se substituent à elle pour effectuer toutes les démarches auprès de l'employeur. Un des obstacles principaux qu'elle peut rencontrer est non seulement sa présentation mais aussi sa manière de parler car, comme le dit Farid, tout en prenant bien garde de ne pas utiliser de mots blessants pour décrire celle-ci :

« Elle parle l'argot, elle a je dirais un petit peu des expressions très imagées. Par exemple, elle va dire : "Je me suis fait baiser". Elle va dire les choses un peu comme ça. C'est du "gercourtois" typique. C'est un mélange un peu d'arabe, un peu de turc, un peu de verlan. Par moments, elle faisait attention, par moments elle s'appliquait. Je ne l'ai pas reprise au départ, je n'ai pas voulu, je voulais créer un climat de confiance. Mais je vais m'autoriser au fil du temps à lui faire ces remarques. Et certainement le travail qui a été fait quand elle était encore à l'école, on a dû lui répéter plusieurs fois... On doit certainement avoir d'autres personnes qui lui renvoient... Alors moi je ne voulais pas non plus être trop [dur]... Je ne voulais pas non plus que ce soit un obstacle dans la communication. Mais c'est vrai qu'elle gardait un peu ce discours-là, avec des images un peu limite, très crues. »

Lors de la période des cours, avant le premier stage en entreprise, Sabrina avait eu ce que les formateurs appellent des « problèmes de comportement » qui lui avaient valu un premier avertissement pour non-respect du règlement intérieur :

« Elle fumait dans les locaux... Elle parlait aussi un peu fort mais ça, ils ne l'avaient pas mis sur la lettre. Sur le courrier, ils avaient mis "fume dans les locaux" et points de suspension. Donc les points de suspension, [en souriant] ils les ont expliqué à l'oral en disant "Elle parle fort, elle invective un petit peu les gens directement, elle est un petit peu familière quand on ne met pas trop de barrière. Elle risque d'être rapidement trop familière. Il y a cette difficulté-là, elle est parfois très sèche avec nous quand on lui demande de faire un travail, elle devient vite agressive". Donc eux, ils connaissent bien le public. Ils avaient bien vu que c'était un petit peu sa façon de se défendre, son auto-défense... »

Compte tenu de ses antécédents, de son apparence physique et de ses manières de parler, les formateurs ont négocié avec le restaurateur pour qu'il la mette « en cuisine » et non pas à l'accueil. Ils ont précisé à l'employeur que, dans le cadre d'un simple stage d'observation il leur semblait souhaitable qu'elle ne soit pas « en salle ».

Ce premier stage s'est, selon elle, bien passé. Elle a effectué le travail tel qu'il lui a été prescrit. Bien sûr, elle regrettait de ne pas avoir fait « du service », d'avoir été cantonnée dans les travaux de plonge, d'aide-cuisine et d'entretien des chambres ou des salles. L'avis de l'employeur est différent :

« Il la sent moins bien. Le retour qu'il fait, c'est qu'il sent quelqu'un qui manque un petit peu de dynamisme. Il dit : "Elle ne prend pas d'initiatives, elle ne pose pas de questions... Il arrive 17 h, elle doit partir, elle s'en va à 17 h même si elle n'a pas fini sa tâche, alors que normalement elle devrait finir". »

Sabrina, elle, regrette de ne pas avoir été en salle ; c'est même pour elle, une forme de manque de « respect ». Mais elle a quand même continué à jouer le jeu :

« Elle ne leur a posé aucune question, elle comprenait que c'était important la carrière dans l'entreprise. Je lui demandais pourquoi il y avait un comportement quand même qui était différent. Elle avait accepté certaines règles au niveau de l'entreprise, même si elle revendiquait derrière en disant "On m'a pas fait faire ce que je souhaitais faire", elle avait quand même adapté son comportement. Elle n'avait pas eu de conflit avec d'autres salariés... Elle avait pris le parti un petit peu de se taire. Elle a dit : "Bon, j'étais là pour 15 jours... J'ai rien dit". Et puis elle voyait plus l'entreprise comme une possibilité. Pour elle la formation, ça devait forcément passer par l'entreprise. Je pense qu'elle restait toujours dans cette optique du contrat d'apprentissage. L'entreprise pour elle, c'était un lieu beaucoup plus valorisant. On a surtout cherché à cerner en lui disant : "Quelle est la différence de comportement ?" Et c'est vrai qu'en formation, ce qu'elle disait, c'est : "Je comprends pas trop ce qu'on fait en fait. On fait un bilan, on a fait un petit peu de communication, on a fait de la logique, mais ça sert à quoi, la logique ?" Elle ne voyait pas un petit peu la finalité des conseils pédagogiques que pouvaient transmettre les formateurs. »

À la suite du bilan de ce premier stage, Farid profite, si l'on peut dire, du sentiment de frustration éprouvé par Sabrina de ne pas avoir pu travailler « en salle », pour l'amener progressivement à faire un travail sur elle-même, notamment sur sa manière d'être et de parler. C'est une entreprise délicate qui demande à être menée avec doigté. Il faut ne pas la froisser et en même temps la convaincre que ce travail sur elle-même est la condition nécessaire pour qu'elle puisse parvenir à accéder aux activités qui impliquent un rapport avec le public, c'est-à-dire quitter les « coulisses » (où sont en grande partie suspendus les jugements sociaux) pour entrer sur la « scène » de l'espace public.

« C'est là que je lui ai dit : "Vous savez, pour un contact avec la clientèle, les clientèles elles sont exigeantes. Si vous voulez travailler dans ce domaine, je reste toujours dans son projet, il faut quand même je dirais une base et lui dire que, par rapport à la clientèle, il faut quand même une certaine approche, il y a un discours à tenir, il y a un vocabulaire, il faut être attentif. On ne peut pas être familier avec un client comme vous pouvez l'être avec un autre stagiaire ou un ou une de vos amis. Donc il faut pouvoir surveiller son vocabulaire, avoir je dirais une approche"... Même si c'est quelqu'un de souriant, elle est capable d'être souriante, elle a des qualités... Mais ça, ça a été, ça a permis d'avoir une porte d'entrée, une clé d'entrée en fait (...) À ce moment-là ce que je dis, elle l'enregistre. Elle dit : "Effectivement, si je suis en contact avec la clientèle, vous inquiétez pas, je parlerai pas comme ça". Elle dit aussi : "Je sais m'adapter"... Alors nous on lui demande : "Effectivement, il faut pouvoir vous adapter dès maintenant. L'institution, l'organisme de formation vous demande de vous adapter. Ce serait bien que vous essayiez de faire des efforts". Mais elle dit "Bon... moi j'y peux rien, je fais des erreurs... J'y peux rien, je suis comme ça, je m'exprime comme ça. Mais devant une clientèle, je m'exprimerai pas comme ça, je serai beaucoup plus attentive. Mais devant vous c'est pas pareil, vous êtes pas employeur"... »

Elle effectue ensuite une deuxième période en entreprise. Elle a trouvé le stage grâce à un stagiaire qui a travaillé dans cet hôtel-restaurant. Elle y fait de l'entretien des chambres, de l'aide de cuisine et de la plonge. Si ça se passe apparemment bien pour elle, le constat du second employeur est semblable au premier : il insiste dans le bilan sur ce qu'il appelle le « manque de motivation », le « manque d'initiative », le « manque d'intérêt au travail ». On lui reproche par exemple de ne jamais poser de questions. Lors du bilan final de la formation auquel participe Farid, les formateurs trouvent que son comportement s'est un petit peu amélioré en formation, elle accepte de faire les choses même si elle ne les finit pas toujours.

« Mais au départ, elle ne les faisait pas en se réfugiant derrière le fait : "Je sais pas faire, quoi". Donc ils l'ont emmenée dans une autre logique en lui disant : "Fais les choses et après on évaluera où tu rencontres des difficultés, on est là pour t'accompagner, donc on va t'aider". Elle est dans une autre logique, elle commence à faire les choses. Ils sentent que son comportement... Elle criait un peu en formation, elle parlait fort, là ça s'est amélioré. Mais son projet, ils ne le valident pas. Pour eux, c'est pas du tout validé par rapport aux exigences du monde du travail et puis à son profil personnel, ils disent "Le service, apparemment, vu son look, vu la façon dont elle s'exprime, vu les attentes des employeurs, le projet n'est pas du tout confirmé. Par contre au point de vue socialisation, il y a une démarche, c'est en cours." »

À la suite de ce diagnostic, Farid lui propose en accord avec les formateurs de continuer en « préqualification » (un stage de quatre mois renouvelable). Même si la préqualification exige la validation du projet, ils choisissent de forcer le passage à un niveau supérieur de formation pour éviter de perdre les acquis qu'elle a pu obtenir pendant ces cinq mois et demi de stage. Le temps d'attente pour entrer dans un nouveau stage est à peu près d'un mois (« ce n'était pas énorme ») mais ce nouveau stage va comporter des apprentissages plus intensifs en maths et en français.

Lors de ce stage en préqualification, elle va faire trois périodes en entreprise : la première chez un restaurateur maghrébin pour y faire du service mais, là aussi, elle va surtout faire de l'entretien. Les deux autres stages sont effectués chez le même employeur qui porte un jugement positif sur son travail (« C'est bien, bonne adaptation ») même si « là aussi elle a moins été en salle [servir au restaurant], elle est plus restée derrière [à la cuisine] ». Mais ce qui caractérise ces trois périodes en entreprise, c'est qu'elle va arriver tous les jours en retard, systématiquement. Certaines absences seront justifiées par des arrêts-maladie, d'autres seront au contraire injustifiées.

« Elle dit alors : "J'ai pas pu... Ma mère était malade, j'ai dû lui donner un coup de main. Il y a un mariage prévu dans la famille de ma sœur, il y a ma sœur qui se marie, donc ça mobilise du temps". En fait moi je la sens complètement démobilisée, elle est dans une phase où elle essaie un peu de se justifier, elle n'a plus envie, elle donne plus de sens. En fait, elle décroche un peu. Elle est aussi assez virulente avec certains formateurs, notamment en maths. Elle ne trouve pas d'applications je dirais concrètes. Quand on fait le bilan, elle dit "Les formateurs, c'est comme les profs, ils nous prennent pour des imbéciles, ils nous prennent pour des nuls, comme si on était des gosses. Ils s'adressent à nous comme si on était des gamins. Moi je suis une adulte, j'aime pas qu'on me fasse la morale". En fait ils ne lui font pas la morale, ils lui renvoient leurs exigences à eux, leurs attentes... celles qui sont les attentes d'institutions. Alors elle dit... "Moi ça m'intéresse plus, quoi, en fait." »

Le besoin de se confier

À l'issue de ce stage de préqualification, l'organisme de formation n'entend pas prolonger l'expérience, notamment du fait des avertissements pour ses absences injustifiées en entreprise. Quant à Sabrina, elle souhaite arrêter car elle a l'impression que ces stages ne débouchent sur rien. Ainsi elle « disparaît » pendant quatre mois avant de réapparaître à la mission locale pour y rencontrer de nouveau Farid. Durant ces mois, elle serait de nouveau partie en Espagne, aurait aussi travaillé dans une maison de retraite. Le conditionnel est de mise parce qu'elle ne peut montrer ni certificat de travail, ni d'autres pièces pouvant justifier cet emploi.

Lorsqu'elle revient quatre mois plus tard, Farid constate que la nature de l'entretien change, que Sabrina éprouve le besoin, nouveau, de « se confier » de manière personnelle à lui :

« Cette fois, quand elle revient me voir, elle me parle d'elle. C'est là où je vais apprendre à la connaître. Elle parle un peu de ses frères et sœurs, elle me parle de ses parents. Elle me parle d'elle en me disant qu'elle a envie de trouver sa place, qu'elle a envie d'avoir quelque chose. Mais, d'autre part, elle se sent un petit peu bloquée, elle ne sait plus trop quoi faire, elle ne sait plus où elle en est, elle est complètement en désarroi, elle ne sait plus quoi faire. Moi je pense qu'elle a envie de parler, y compris de sa famille. D'ailleurs elle n'a pas une image forcément négative de ses parents. Ses parents, ils sont pour elle un petit peu des victimes. C'est le système qui a voulu ça, ils se sont enfermés dans le système. Ils ont moins de chances certainement que d'autres. Elle a envie surtout qu'on l'écoute. Et puis envie de parler, envie de parler d'elle... Même si elle n'a pas réellement de projet de vie, elle a envie surtout d'être écoutée, d'être entendue (...) C'est là où elle me parle de sa sœur qui est décédée, ce que je ne savais pas. (silence) Et quand je lui parle un peu, je lui dis : "Vous savez, vous avez été quand même agressive à plusieurs reprises. C'est un comportement qui ne fait que vous nuire en fait". Elle me dit "Ouais, ben, je suis agressive, je pense à ma sœur... Je pense à nos problèmes, donc quand je pense surtout à ma sœur, je deviens un peu agressive. Regardez où elle en est arrivée". Pour elle, c'était un petit peu, elle était dans un certain fatalisme, quoi. Sa sœur quelque part, si elle avait pu faire des études, si elle avait pu faire autre chose, elle serait peut-être pas morte aujourd'hui (...) Quand elle parlait de sa sœur – on en a parlé à deux ou trois reprises –, elle avait tout de suite les larmes aux yeux, quoi... Et puis bon après... la voix changeait... Il fallait toujours un temps pour se remettre (...) À ce moment-là sur sa situation, il y a l'AS [l'assistante sociale] qui pousse un peu derrière pour... Elle me dit "Ouais l'assistante sociale vient dans la famille, elle discute avec mes parents, elle comprend pas que je fasse rien du tout... C'est difficile pour moi, je sais pas quoi faire"... Elle parle un petit peu... C'est un petit peu l'assistante sociale qui va essayer de sensibiliser les parents sur le rôle qu'ils peuvent jouer... Pas forcément les sensibiliser, mais elle va jouer un rôle où elle va essayer de faire le point aussi sur sa situation à elle. Elle va leur dire : "Votre fille n'est pas à l'école, il faudrait voir ce qu'elle fait, pourquoi elle va pas à la mission locale." »

Par la suite, elle va revenir à plusieurs reprises à la mission locale, pour de brefs échanges de dix minutes. Farid va rapidement lui faire comprendre qu'il ne peut pas la recevoir continûment et longtemps, qu'il a aussi un travail, mais il s'efforcera de toujours l'accueillir, de lui consacrer toujours un peu de temps, notamment entre deux rendez-vous, sans jamais la mettre à l'écart...

« Elle vient à n'importe quel moment. Au début je l'ai reçue... Les trois premières fois, je l'ai reçue même dix minutes, en lui disant : "Je n'ai que dix

minutes à vous accorder. On va rester dans ces dix minutes-là parce que j'ai un autre jeune derrière". Moi je voulais qu'elle puisse revenir et puis qu'on puisse envisager un échange, reconstruire une relation. À chaque fois, je lui disais : "La prochaine fois, ce qui est souhaitable, c'est que vous veniez soit en début d'après-midi, si je suis à l'accueil en début d'après-midi, comme ça je pourrai vous recevoir et je vous consacrerai la demi-heure qui est prévue, voire dans certains cas s'il faut, on prend un rendez-vous et on prendra plus de temps". Ça, au départ, elle ne l'a pas fait, quoi. Mais au bout de la quatrième fois, elle m'a dit effectivement... Moi je respectais toujours ces dix minutes – bon même si je dépassais d'une ou deux minutes près –, pour lui rappeler que moi j'étais dans mon cadre de travail, je ne pouvais pas faire les choses n'importe comment non plus. Après elle me dit... La prochaine fois, elle venait, elle prenait des rendez-vous. Donc là, elle commençait un petit peu je dirais à comprendre un peu plus les règles de notre fonctionnement... »

En fait, à l'occasion de ces petites rencontres, Farid maintient le contact, essaie aussi de faire une sorte d'accompagnement psychologique en tentant de la remettre en selle, en luttant notamment contre le sentiment de dépréciation qu'elle a d'elle-même (*« Elle parle d'elle un peu négativement, en disant "Je sais rien faire. De toute façon, j'ai pas ma place... nulle part" »*), en relativisant ses défauts (*« Vous savez, on a tous des points forts et des points faibles. On peut faire qu'avec. Il faut prendre conscience aussi de ces difficultés-là pour pouvoir avancer. »*) Ce travail lui paraît profitable parce qu'elle entre dans une phase où elle prend petit à petit conscience de ses difficultés, sans trop se mentir à elle-même. C'est une sorte de premier niveau dans son effort d'auto-analyse. Farid insiste en ce sens et cherche à lui faire raconter les choses en son propre nom, à la première personne :

« Dans ces courts entretiens, moi j'essayais de la ramener à plus de subjectivité. Parler en termes de "je" plutôt qu'en termes de "on", "on", "on"... Je lui disais "Mais quand vous dites 'on', qui est ce 'on' ? Ce qui m'intéresse, c'est vous. C'est vous qui m'intéressez. Quand on parle, vous me dites 'on', vous parlez de qui ?" Alors elle me dit : "Oui ben je parle des stagiaires (...) On s'est revus comme ça je crois huit ou neuf fois. Bon des fois ça a duré dix minutes, des fois ça a duré une demi-heure. Toujours pour parler d'elle, en fait. Parler avant, surtout parler avant. Moi j'essayais de l'emmener, lui dire "Effectivement, vous parlez d'avant. Il faut se servir de ce qui s'est passé avant. En même temps, il faut aller, il faut construire, il faut se fixer des objectifs". Je lui donnais un peu la représentation du capitaine, je lui disais "Si je vous dis prenez la mer. Vous avez un navire, vous avez un équipage, vous êtes capitaine. Qu'est-ce que vous faites ?" Elle me dit "Je sais pas". Je dis : "Mais logiquement vous allez me dire pour aller où ?". Elle me dit "Oui bien entendu, je vais vous dire pour aller où". "Si moi je ne vous dis pas où aller, qu'est-ce que vous faites ?". "Eh ben je décide d'y aller, je me fixe un objectif." Je dis : "Voilà. Maintenant il faut que vous arriviez à vous fixer un objectif. Et vous verrez, ça change. Vous savez, quelqu'un qui prend la mer, un capitaine, il va prendre en compte le vent, il y a plein d'éléments qu'il va rencontrer. Son équipage, s'il est expérimenté ou il est pas expérimenté". Je dis : "Votre équipage à vous, c'est votre boîte à outils. Le niveau que vous avez, les moyens que vous avez... Et puis le reste, le vent, c'est l'environnement extérieur"... J'essayais de lui donner un petit peu des repères, de procéder par métaphore, en lui disant ce que peuvent être ces éléments-là. Et au fil du temps, elle me dit : "Moi j'aimerais bien avoir une possibilité, mais telle que je l'ai vécue en formation, ça m'intéresse pas. Dans une situation de faire, je me sens beaucoup plus à l'aise". C'est là où moi je pense à l'emploi vocationnel en alternance. Je lui en parle, mais j'aimerais bien qu'en amont elle puisse faire un petit peu des recherches documentaires... qu'elle puisse un peu formaliser ne serait-ce qu'oralement, pas forcément par écrit, et puis qu'elle puisse rencontrer un ou deux employeurs pour leur poser des questions sur le métier... voir effectivement l'évolution du métier possible... l'état du marché, est-ce qu'il est porteur ou pas. Alors elle me dit "Pourquoi pas". "Moi je suis prêt même à aller plus loin", je lui dis, "Vous savez, on connaît quelques employeurs. Si vous n'y arrivez pas, moi je peux décrocher mon téléphone et demander à un ou deux employeurs de vous recevoir une demi-heure dans le cadre d'un entretien-conseil ou de vous recevoir cinq minutes". Je lui donne quelques clés, en disant "Présentez-vous, mais dites à la personne que vous êtes là pour poser des questions, vous n'êtes pas là pour chercher un stage ou un emploi. Vous, votre projet, c'est la restauration-service"... Ou encore on a parlé d'"employé d'étage" par rapport à ce qu'elle avait pu faire. Je lui dis "Vous, vous êtes restée sur le service. Parlez plus d'employé d'étage. L'employé d'étage, il est polyvalent, il peut servir des petits déjeuners, vous verrez. Faites un petit peu des recherches". »

La rencontre avec un employeur « social »

Lors de ces contacts avec trois employeurs, le contact passe particulièrement bien avec l'un d'entre eux, gérant d'une chaîne d'hôtels à bon marché (appelons-la Express). Elle n'hésite pas à mettre en avant le conseil de Farid, la proposition de l'emploi vocationnel en alternance (stage d'une durée de neuf mois) au

cours duquel, dit-elle, *« je fais un petit peu d'école »*. Au cours de cette rencontre Sabrina insiste sur le fait *« qu'elle veut rompre définitivement avec le monde de l'école »* (*« Moi l'école, ça me plaît pas beaucoup. C'est pas pour des gens comme nous »*). À la suite de cette rencontre, cet employeur propose une réunion tripartite avec Farid, notamment pour avoir plus d'informations sur la nature de l'emploi vocationnel. Lors de ces diverses discussions, il insiste dès le début sur les perspectives d'emploi, sur les capacités à lui apporter les compétences et, plus tard, à mobiliser le réseau lié au groupe hôtelier. Ce gérant est un Marseillais qui connaît bien les quartiers Nord, qui déclare avoir beaucoup d'amis maghrébins (*« Je sais les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, c'est vrai qu'il y a une discrimination »*) mais qui insiste aussi sur les possibilités que certains d'entre eux ont de s'en sortir (« j'ai un copain maghrébin qui est maintenant à son compte, qui gère lui-même un hôtel Express. Tu vois, j'ai d'autres amis, un Algérien qui fait ça »).

> *« C'est un Français lui. Mais il a toute la faconde méditerranéenne, il est capable d'être... Il est très chaleureux, quoi ! Il sait accentuer son accent justement pour marquer sa différence. Et moi je lui présente le profil de Sabrina en disant "Bon elle est un petit peu soupe au lait, quoi. Elle est capable d'être, dans certains cas quand ça se passe mal... Vous savez, moi j'ai une certaine expérience. Les jeunes qui sont accueillis en tant que stagiaires, les salariés peuvent les déconsidérer, leur demander d'effectuer les tâches qui sont les moins valorisées à leurs yeux ou qui sont les plus dégradantes, quoi. Donc des fois ça génère certains conflits, le jeune se sent un petit peu humilié, il peut y avoir un peu d'agressivité". Il me dit : "Écoutez, elle m'a parlé d'elle, en me disant qu'avec les formateurs, ça ne se passait pas bien. Je peux le comprendre, quand on a mal vécu l'école, on n'a pas envie de se retrouver dans une situation d'échec". Et là ce qui est convenu, c'est que lui, il sert d'arbitre. Alors il lui dit clairement les choses : "Si tu as un problème avec une salariée, tu ne règles pas ton problème, tu viens me voir. On le règle ensemble, tous ensemble. Si tu règles toi-même ton problème, c'est à moi que tu auras à faire". Il fixe les règles, quoi ! Pour lui, il me dit après en aparté "Moi j'ai envie qu'elle comprenne certaines règles. Donc je fixe un petit peu les choses au départ, mais après il faudra qu'elle puisse par elle-même régler ses problèmes. Mais au départ, avec les éléments que vous me donnez, je veux bien jouer l'arbitre". Alors c'est vrai que nous on parle d'employé d'étage, entretien des chambres, entretien des douches, des lavabos, des WC. Lui il dit... "Mais vous, vous restez là-dessus, sur cette activité". Et puis à ce moment-là, il regarde la jeune : "Ça te plairait pas de servir un petit peu les petits-déjeuners, de les préparer ? Tu sais, normalement on est (...) dans un secteur de l'hôtellerie où on donne un service minimum, mais moi je vais un peu plus loin, je prépare les petits-déj, je les sers. Ça t'intéresserait pas de pouvoir assurer la réservation de la clientèle, de pouvoir encaisser ? En neuf mois, on peut faire pas mal de choses, tu sais, il faudra que tu réfléchisses. Mais bon on va quand même démarrer en tant qu'employé d'étage, tu feras les chambres". Donc lui, il a une méthode, qui est une méthode propre au groupe, c'est* made and training. *Alors il lui a expliqué, c'est faire et puis entraîner. Donc il lui fait une démonstration, elle fait derrière, ça va pas, il lui refait, il fait preuve de patience, il refait une démonstration. Il lui donne également tous les gestes professionnels qu'il faut avoir pour lever le matelas, pour fermer une porte. Il dit "C'est des petites choses, mais on peut facilement avec le temps avoir des problèmes à l'épaule. Donc la porte, il faut la fermer comme ça". Il lui explique des petites choses. Ou encore il dit "Il y a des petits entretiens à faire, changer une lampe quand elle est grillée". D'un côté, il trace des perspectives avec elle en lui disant "Tu vas passer à d'autres tâches, le service, t'occuper également de la gestion de l'accueil". Mais d'autre part il ne lui donne pas ces responsabilités tout de suite, il veut vérifier, il veut qu'elle puisse acquérir le premier niveau, c'est-à-dire agent employé entretien des chambres, avant de passer à une autre étape. Ça prend quand même trois mois. Et il dit "Bon il y a encore des petites choses, elle oublie des cheveux dans le lavabo"... »*

Sabrina devient très ponctuelle à son travail et entretient de très bonnes relations avec les autres salariés. Par ailleurs, elle accepte très bien toutes les remarques de son « employeur », le contact passe bien entre les deux :

> *« La relation avec l'employeur, ça se passe bien... Lui, il corrige ses fautes d'expression. Volontairement, il la reprend, même devant moi. (...) Lui et sa femme. Ils sont gérants salariés. Je suis allé faire le bilan directement sur son lieu de travail. Donc sa femme est là également. Lui, il est actionnaire majoritaire, hein au niveau de l'hôtel. Donc il a investi son capital. Sa femme est là en tant que salariée, elle fait quelques heures. Bon elle intervient également... Moins que lui, puisqu'elle est enceinte, ils attendent un bébé... Mais elle n'hésite pas, elle aussi elle joue son rôle, elle joue un rôle de tutrice, elle n'hésite pas à encadrer la jeune. Et lors de ce premier stage, elle est contente, très contente. Simplement elle n'est pas contente de la partie formation, puisqu'elle a un jour et demi de formation. Elle dit "Par exemple, moi quand je vais en formation, j'ai le formateur qui me dit jamais bonjour. Il pourrait me dire bonjour". Ou "Ils nous prennent un petit peu pour des imbéciles, ils nous demandent de faire ça". Elle voyait pas*

les applications concrètes. Pour elle, la formation, ça devait avoir des applications concrètes dans son travail, puisque ça devait être une alternance à son travail. C'est une action qui se menait en alternance. Donc elle voyait pas d'application concrète, elle comprenait pas. Alors là l'employeur, il joue un rôle, en même temps que je le joue, en lui expliquant la place de la formation dans l'emploi vocationnel. Et l'employeur, lui il lui explique certaines choses en lui disant "Effectivement, tu as besoin d'avoir certaines connaissances, ne serait-ce que pour pouvoir rendre... les maths, par exemple, les pourcentages. Il y a des calculs à faire, il faut pas se tromper. Si tu dois faire une remise de 5 % à un client ou encore si tu dois tenir les comptes, il faut être très vigilant là-dessus". »

Au cours de ces mois de travail et d'intégration réussie dans un milieu professionnel, Farid remarque avec satisfaction les transformations de l'apparence physique, à la fois induites par son activité professionnelle et permises par son sentiment de bien-être :

« Dans les trois premiers mois, elle a changé mais doucement. Mais c'est lui [son patron] qui, au départ, donne une blouse. Elle travaille avec une blouse. Après il lui précise bien que quand elle sera en contact avec la clientèle, elle pourra plus bosser avec une blouse. Donc il lui dit "Il faut que tu aies un look"... C'est lui qui va lui demander en fait, en partant du travail : "Il faut que tu aies un look un peu plus féminin... Il faut que ton vocabulaire change, il faut que ta présentation physique change". Il lui dit "Bon tu auras ta rémunération, pour refaire une garde-robe, ça... ça va t'aider, quoi. Réfléchis bien, il faut changer un peu de tenue vestimentaire". Elle, elle accepte toutes ses remarques... Physiquement, elle laisse pousser ses cheveux un peu plus. Elle met un peu de rouge à lèvres, des boucles d'oreilles. Elle commence à s'épiler un petit peu les sourcils, pour faire un peu plus femme, tu vois... »

Vers le « CDI »...

Sabrina termine fin juillet son emploi « vocationnel ». L'employeur, au bout de quatre mois, lui offre la possibilité de devenir un jour « adjointe ».

« Il trace vraiment un avenir, il lui montre qu'il l'estime, parce qu'il est un peu... Il représente un petit peu un groupe d'appartenance, il vient d'un quartier qui était sensible, il connaît les difficultés des personnes. Donc il lui montre beaucoup de respect. Elle, elle le respecte beaucoup également. Il l'estime, il lui dit : "Tu es quelqu'un capable d'être avenante, tu sais dire bonjour. Simplement il faudra que tu fasses attention, pas aller trop vers la clientèle, il faut toujours garder une distance". Il lui explique beaucoup de petites choses comme ça, des petits trucs. Et au bout de quatre mois, il lui dit "J'ai une bonne nouvelle pour toi... Et puis j'y réfléchis depuis longtemps. C'est que j'ai une employée qui m'a dit qu'elle partirait au mois de juillet-août l'année prochaine. Ça tombe hyper bien, parce que toi tu auras fini ton emploi vocationnel. Ben moi ce que je vais dire devant Monsieur J. aujourd'hui, c'est : je m'engage à te prendre en CDI... Bien entendu, il faut que tu continues comme ça. Il ne faut pas que tu t'endormes ou qu'il y ait des problèmes. Sous réserve que ton attitude soit toujours la même". Donc là il lui trace réellement des perspectives. Mais c'est vrai qu'au fil du temps, il a demandé en formation à ce qu'elle puisse faire un peu de l'initiation à l'informatique, puisqu'ils ont un logiciel spécifique où ils peuvent enregistrer les... les réservations ou encore saisir certaines factures. Là, elle y voit l'intérêt. Elle, elle voit des applications maintenant. La formation, elle voit des applications concrètes. Les maths par exemple, pour pouvoir pas se tromper, pas faire d'erreurs de caisse, même s'il y a pas énormément de caisse. Il y a également tout ce qui peut être pour plus tard, pour la gestion. Il lui dit "Tu sais, un adjoint, il faut qu'il soit capable de faire de la gestion"... Il lui trace des perspectives, mais il me dit "Peu importe si elle y arrive pas. L'objet, c'est qu'elle puisse reprendre confiance en elle"... Et il lui donne réellement une perspective de s'épanouir. Et elle, le fait qu'elle puisse avoir un CDI, même dans son discours, ça change. Elle dit "Je vais pouvoir avoir mon autonomie, je vais pouvoir aider ma famille... je vais pouvoir également avoir d'autres projets, passer mon permis, avoir une voiture". D'un coup l'horizon n'est plus bouché, il s'éclaircit considérablement même... »

Dernier signe important de sa transformation physique et morale. Elle travaille dorénavant en jupe. Elle semble métamorphosée. Lorsque se profile au mois d'avril 98 la possibilité d'obtenir un CDI, elle tient à remercier Farid pour l'aide qu'il lui a constamment prodiguée. Mais elle ne le remercie pas en tête-à-tête mais, procédure inhabituelle chez elle, en lui écrivant une lettre.

« Elle m'a écrit cette lettre au mois d'avril. Elle a déposé un courrier ici, elle a bien noté "confidentiel" sur l'enveloppe. Elle me parlait de l'emploi vocationnel en me disant "Voilà la partie – toujours école – l'école, à quoi ça sert. La partie entreprise, ça a pu m'apporter". Et puis : "Mon conseiller préféré à la mission locale"... [en souriant] bien qu'elle ne connaisse pas mes autres collègues, mais bon... elle le met comme ça : "C'est Farid. Pourquoi, parce qu'il me respecte. Je le respecte beaucoup. Il me montre... il a été patient avec moi, il m'a reçue quand je suis venue,

même quand il fallait cinq minutes et puis que ça le dérangeait dans son travail, il a pris le temps de me recevoir ou de venir me voir à l'accueil pour me dire qu'il pouvait pas... Il m'a laissé du temps, il m'a laissé la possibilité de faire plusieurs stages avant de trouver ce qui était le mieux pour moi. J'ai pu choisir". Elle le met comme ça : "J'ai pu choisir". Mais là il y a un effort énorme d'écriture. Moi je suis persuadé qu'elle s'est fait aider, quoi. Elle s'est fait aider, elle a pris le temps de soigner son écriture. Quand je vois la différence qu'il pouvait y avoir quand elle emmenait ses classeurs de stage où rien n'était rangé, où rien n'était soigné. Là, tout était bien. (...) En fait, elle m'a écrit cette lettre au moment même où l'employeur a confirmé le CDI. Elle s'est dit "C'est dans la poche, c'est à moi de jouer, c'est moi qui"... Elle me dit, bon elle me le disait devant lui... Lui, il lui dit en rigolant "T'auras intérêt d'offrir un cadeau à Farid, hein ! Parce que... quand tu m'as dit tout ce qu'il a fait pour toi... Et puis à moi aussi, hein – il rigole – [en riant presque] à moi aussi, parce que je t'ai quand même aidée, quoi... Tu trouves pas ?". Et puis elle dit "[Prenant une petite voix convaincue] Ah non mais ça une fois que j'aurai mon premier salaire"... Elle lui a dit un peu comme ça et puis lui, il a rigolé, il a dit "Ah non non mais écoute... je rigole ! Et puis Farid, t'inquiète pas, il est payé pour faire ça. C'est bien ça ?". Je lui dis : "Oui oui, ne vous inquiétez pas, je suis payé pour faire ça, [en riant] je ne fais pas du bénévolat... C'est pas en bénévole..." »

*
* *

Aux dernières nouvelles (janvier 1999), Sabrina a décroché un CDI (comme « employée d'étage ») et a suivi sur la côte d'Azur son patron qui a pris, avec sa femme, un hôtel en gérance. Histoire exemplaire, histoire édifiante peut-être, cas marginal sans doute mais qui livre *a contrario* les conditions sociales de la réussite d'une réinsertion de jeunes qui, comme Sabrina, sont longtemps sur le fil du rasoir et dont la vie peut, pour des raisons infimes, basculer du « bon » côté comme du mauvais. Histoire qui montre aussi la conjonction de différents facteurs qui a été nécessaire pour enrayer la froide logique des déterminismes sociaux : un conseiller de la mission locale très présent et « fin psychologue » (on devrait dire aussi « fin sociologue ») mais aussi un patron qui ose donner sa chance à des jeunes dits des « quartiers sensibles », quels que soient leurs passés scolaires ou leurs origines nationales. S'il existe bien des marges de manœuvre pour faire autrement ce métier de conseiller, on voit immédiatement le coût de cette entreprise : en termes de disponibilité, d'accueil, de faculté de compréhension, d'imagination institutionnelle. Ce n'est pas un hasard si c'est Farid qui a mené ce travail. Tout s'est passé tout au long de ces années d'encadrement comme s'il avait immédiatement compris – par une compréhension qui exigeait une sorte d'affinité sociale, de compréhension immédiate – qu'il avait en face de lui une personne qui recelait en elle des qualités qu'elle avait « appris » à taire ou à ne plus manifester. Il a su tout simplement lui redonner confiance.

De manière plus générale, cette étude de cas permet de poser à nouveau la question du rôle de la certification scolaire et/ou psychologique dans les dispositifs de formation. Le travail d'observation effectué à la mission locale a fait apercevoir la manière dont la gestion institutionnalisée de la période de transition (de plus en plus longue et indéterminée) entre la formation et l'emploi contribue à délégitimer et à disqualifier un trait constitutif de la culture ouvrière, et plus largement des cultures populaires : à savoir la valorisation des savoirs pratiques, des savoir-faire, la transmission directe du métier par imitation des gestes et des postures. La prolongation du temps de latence entre l'École et la vie active, dans un univers qui ne ressemble plus entièrement à l'École, mais qui ressemble encore moins à celui du travail contribue à faire disparaître les conditions sociales qui assuraient la survie d'une « culture anti-école » chez ces jeunes. Le cas ici étudié montre l'importance qu'il y a, pour les « professionnels de l'insertion », à pouvoir dépasser le simple jugement scolaire, à relativiser les tests psychotechniques, pour redonner une véritable chance à ce type de jeunes en les jugeant sur actes, dans des situations de travail où ils peuvent enfin faire étalage des qualités qui sont les leurs. ■