



Collège Coopératif en Bretagne

Recherche-développement conduite en partenariat avec le

CREAI de Bretagne

NOUVELLES OPERATIONS POUR LA VALORISATION DES ACTEURS

Nova'

*Observation des ressources mobilisées par des professionnels
de l'insertion des publics loin de l'emploi*

Rapport final - **Novembre 1998**

Document disponible à : <http://www.uhb.fr/ccb/nova.htm>

Réalisation de la recherche - Ecriture du rapport

D. Dujardin - E. Donnet-Descartes

Saisie informatique - Traitement des données

E. Deshayes - V. Fristel-Orhant

COLLEGE COOPERATIF EN BRETAGNE

Université Rennes 2 - Campus La Harpe
Avenue Charles Tillon 35 044 RENNES Cedex
Tél : 02 99 14 14 41 Fax : 02 99 14 14 44
E-mail : adecamb@wanadoo.fr
Internet : <http://www.uhb.fr/ccb>

CREAI DE BRETAGNE

61, rue Jean Guéhenno
35 700 RENNES
Tél : 02 99 38 04 14
Fax : 02 99 63 41 87

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
I - CONTEXTE ET HISTOIRE DU PROJET	4
<i>1 - Contexte du projet</i>	<i>4</i>
<i>2 - Histoire du projet</i>	<i>4</i>
II - OBJECTIFS GÉNÉRAUX.....	5
<i>1 - Objectifs et contenus</i>	<i>5</i>
<i>2 - Résultats et produits attendus</i>	<i>6</i>
III - DÉROULEMENT DU PROGRAMME.....	6
<i>1 - Constitution du comité de pilotage et membres actifs.....</i>	<i>6</i>
<i>2 - Plan d'action et agenda Nova'</i>	<i>8</i>
 1 - CLARIFICATION DE LA PROBLÉMATIQUE ET DÉFINITION DES HYPOTHÈSES DE TRAVAIL	 9
I - PROBLÉMATIQUE	9
<i>1 - Un nouveau champ de pratiques professionnelles.....</i>	<i>9</i>
<i>2 - Une demande d'accompagnement à l'évolution des exercices professionnels</i>	<i>9</i>
II - HYPOTHÈSES DE TRAVAIL.....	10
 2 - L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE.....	 11
I - STABILISATION DU VOCABULAIRE DE L'ÉTUDE	11
II - CONSTRUCTION DE LA MÉTHODOLOGIE.....	12
III - UN PANEL DE PROFESSIONNELS AYANT SUIVI DES FORMATIONS OU DES RECHERCHES-ACTIONS (PHASE 1)	15
<i>1 - Principe de constitution du panel</i>	<i>15</i>
<i>2 - Organisation de données internes du CCB et du CREAI</i>	<i>15</i>
IV - ELABORATION DU QUESTIONNAIRE.....	15
<i>1 - Principe de la collecte des données</i>	<i>15</i>
<i>2. Données à collecter comme indicateurs</i>	<i>15</i>
V - DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE	16
<i>1 - Lancement du questionnaire</i>	<i>16</i>
<i>2 - Suivi de l'enquête</i>	<i>16</i>

3 - Choix du logiciel EPI-INFO	16
4 - Analyses des données par tri à plat.....	17
VI - FIGURES PROFESSIONNELLES DES ACTEURS, CHARGÉS DE MISSION “ INSERTION ”	17
1 - Des profils caractérisés par la diversité.....	19
2 - Une difficile lisibilité des positionnements professionnels.....	23
3 - La complexité du cadre de l'intervention.....	26
4 - Compétences mobilisées pour conduire la mission d'insertion.....	30
Savoirs	30
Savoir-faire	30
Savoir-être.....	31
5 - Attendus et effets identifiés des actions de formation.....	31
6 - Eclairage du comité de pilotage	37
3 - POSITIONS D'ACTEURS SUR LES RESSOURCES DES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION	39
I - UNE MÉTHODE APPUYÉE SUR DES ENTRETIENS DE GROUPES	39
1 - Un panel ciblant les professionnels de l'ANPE, des Missions locales et des centres de formation.....	39
2 - Des personnes relais pour la constitution du panel.....	39
3 - Une collecte des données en deux temps.....	40
4 - La question des ressources personnelles comme support à la séance collective de recueil des données.....	40
II - RESSOURCES UTILES AUX PROFESSIONNELS DE L'INSERTION.....	41
1 - Des modalités d'analyse qualitative.....	41
2 - Ressources mobilisées par les professionnels.....	42
“ Savoirs constitués ”	42
“ Echanges et communication ”	43
“ Expérience personnelle extérieure au champ professionnel ”	44
3. “ Ressources complémentaires”, nouvelles ou à construire.....	46
“ Adaptation et actualisation ”	46
“ A la rencontre des autres micro-cultures ”	49
“ Ethique et déontologie”	50
“ Ethique et déontologie”	50
CONCLUSION.....	51

INTRODUCTION

I - Contexte et histoire du projet

1 - Contexte du projet

Le rôle des professionnels en charge des personnes loin de l'emploi est aujourd'hui multiforme du fait, d'une part de l'évolution des attentes sociales de ces personnes et, d'autre part, des modifications de la commande publique. De nouveaux profils professionnels ou de nouveaux métiers apparaissent. Ils sont encore cependant largement méconnus car ils ne recourent pas systématiquement les délimitations d'emploi et de qualification classiques. Nous constatons que ces acteurs de l'insertion construisent aujourd'hui de nouveaux modes de réponses et expriment le besoin de questionner leurs " nouvelles pratiques ".

2 - Histoire du projet

A partir :

- d'une collaboration ponctuelle professionnelle d'acteurs accompagnant sur des champs différents l'évolution des exercices professionnels : l'ORS¹ pour le secteur de la santé, le CREAI² de Bretagne pour le secteur du médico-social et le CCB³ pour le secteur des pratiques sociales ;
- d'une expérience des programmes européens⁴ en articulation avec la formation DUPITH⁵ sur des Programmes d'Initiative Communautaire-Emploi-Horizon au niveau national ;
- et de l'opportunité d'un nouvel appel à projet des PIC-Emploi qui permet d'élaborer une proposition de dissémination de l'étude conduite dans le cadre d'Horizon-Insert sur le métier des professionnels de l'insertion des travailleurs handicapés en collaboration avec des partenaires de la Communauté Economique Européenne.

¹ Observatoire Régional de la Santé en Bretagne

² Centre Régional d'Etudes et d'Actions sur les Inadaptations et les handicaps

³ Collège Coopératif en Bretagne

⁴ Au CCB, depuis 1992 : trois projets retenus au niveau national

⁵ Diplôme Universitaire des Professionnels de l'Insertion des Travailleurs Handicapés

Ce projet NOVA (Nouvelles Opérations pour la Valorisation des Acteurs) est l'occasion :

- d'interpeller la Région Bretagne, déjà sensibilisée à cette question de la transformation des exercices professionnels ;
- de présenter notre réflexion à la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle ;
- de mesurer que les partenaires du Contrat de Plan Etat Région étaient préoccupés par cette question de la transformation des exercices des professionnels intervenant dans le champ de la lutte contre l'exclusion.

Les priorités du PIC-Emploi-INTEGRA ne permettent pas de retenir notre projet en juin 1997.

Cependant les acteurs du Contrat de Plan nous renvoient les questions en septembre 1997, ce qui nous conduit à délimiter notre projet NOVA en Micronova ou Nova'.

II - Objectifs généraux

1 - Objectifs et contenus

Dans un contexte global d'ajustement des réponses aux publics loin de l'emploi, le projet Nova' vise donc à vérifier l'hypothèse selon laquelle la variété des champs d'intervention des professionnels, concernés par l'insertion des publics loin de l'emploi, est l'objet de profondes transformations.

Nova' propose la constitution d'une équipe pluridisciplinaire et inter institutionnelle pour:

établir une typologie des figures professionnelles en demande de formation ou d'un accompagnement à l'évolution de leurs pratiques ;

décrire de façon structurée les caractéristiques de ces exercices professionnels en transformation ;

identifier de nouvelles compétences requises pour l'insertion au sein des métiers classiques et/ou des compétences nouvelles ;

distinguer quelles transformations de pratiques sont en œuvre ;

caractériser les procédures qui permettent de mettre à jour ces transformations.

2 - Résultats et produits attendus

Ce programme d'ingénierie des métiers de l'insertion doit permettre :

- d'identifier les limites actuelles de la formation des professionnels qui interviennent au plus près des publics en difficulté, loin de l'emploi et en difficulté d'accès aux apprentissages de base,
- la production d'un rapport analytique pour :
 - délimiter les nouvelles compétences mobilisées par les professionnels de l'insertion,
 - valoriser des pratiques efficaces.

III - Déroulement du programme

1 - Constitution du comité de pilotage et membres actifs

- **Les financeurs et leurs représentants.**

Région Bretagne, Direction de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage Région Bretagne : Laurence ROGNAN

Etat, Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP) : Luc LECORVEC

- **Gestionnaire du projet**

Collège Coopératif en Bretagne⁶ : Alain PENVEN, directeur.

- **Partenaire associé**

Centre Régional d'Etudes et d'Actions sur les Inadaptations et les handicaps de Bretagne⁷ : Yann ROLLIER, directeur.

- **Les opérateurs de la recherche**

Collège Coopératif en Bretagne : Danielle DUJARDIN, responsable du projet, responsable de programmes européens de " recherche-développement ".

Centre Régional d'Etudes et d'Actions sur les Inadaptations et les handicaps de Bretagne : Elisabeth DONNET-DESCARTES, conseillère technique.

⁶ CCB

⁷ CREAI de Bretagne

- **Des institutions - des financeurs**

Des financeurs ayant soutenu des réflexions, des études, des formations de professionnels pour une meilleure prise en compte des publics loin des apprentissages de bases de la qualification et de l'emploi :

AGEFIPH⁸ : soutien à la formation DUPITH, depuis 1992.

Yannick LEBRETON, Délégué Régional en Région Bretagne.

François MASSOLO, chargé d'études

Conseil Général :

commande d'une formation pour les animateurs locaux d'insertion DHEPE DELIPE⁹.

Ville de Rennes :

commande d'une étude pour une prise en compte des personnes SDF dans la ville.

Des experts proches du terrain, relais pour l'enquête auprès des professionnels cibles.

Au titre de sa collaboration avec le CCB pour le Programme Régional pour la Formation Professionnelle des personnes Handicapées : Jean François MENARD

Au titre de sa participation au suivi du travail réalisé par le CREAMI de Bretagne auprès d'une mission locale (dans le cadre de sa mission d'animation du réseau des missions locales) : Françoise LEMEN

⁸ Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

⁹ Diplôme des Hautes Etudes en Pratiques d'Entreprises « Développement Local et Insertion Economique »

2 - Plan d'action et agenda Nova'

<p>Octobre Novembre Décembre 1997</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Reformulation de NOVA. . Mise en place du programme. . Clarification de la problématique et définition des hypothèses de travail. . Présentation au Comité de Pilotage.
<p>Janvier Février Mars 1998</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Stabilisation du vocabulaire de l'étude. . Constitution du panel des professionnels à enquêter (phase 1).
<p>Avril Mai Juin 1998</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Organisation des données internes au CCB et au CREAI : enquête par questionnaire. . Dépouillement enquête par questionnaire (phase 1). . Présentation des résultats intermédiaires au comité de pilotage : Constitution du panel des professionnels à enquêter (phase 2)
<p>Septembre Octobre Novembre 1998</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Investigation complémentaire auprès de groupes de professionnels de l'insertion . Traitement des données collectées . Rédaction du rapport . Présentation des résultats au Comité de Pilotage

1 - Clarification de la problématique et définition des hypothèses de travail

I - Problématique

1 - Un nouveau champ de pratiques professionnelles

- La dynamique de créativité des professionnels de l'insertion prend appui sur les grandes orientations de politiques publiques, mais aussi sur les marges d'autonomie qu'ils créent dans leurs propres espaces professionnels, face à des phénomènes sociaux complexes, mal définis et qui nécessitent le dépassement des formes traditionnelles d'intervention.
- Des figures professionnelles peuvent être repérées. Elles ne se réduisent pas aux profils professionnels définis par la formation initiale ou les grilles d'une convention collective, ni par les fiches de poste.
- Certaines figures professionnelles apparaissent comme transversales aux dénominations des emplois.

Ces professionnels sont les acteurs et les révélateurs des transformations des figures professionnelles " historiques " (issues de l'histoire des professions).

2 - Une demande d'accompagnement à l'évolution des exercices professionnels

Au CCB, de nouveaux diplômés¹⁰ se créent et l'expérience montre que la mise en commun, l'analyse et la formalisation par les acteurs de leur pratique d'insertion, sont un enjeu stratégique pour la compréhension des processus de resocialisation.

Le CREAI observe également des exercices professionnels en évolution, à la demande des acteurs, et avec le même objectif d'identification des nouveaux champs professionnels et de leurs pratiques.

Des collaborations ponctuelles permettent d'observer une convergence de procédures et d'analyses, dans les différentes réponses élaborées par les deux organismes. Elles visent toutes l'amélioration de la qualité des réponses apportées aux personnes loin de l'emploi, de l'accès aux apprentissages de base.

Les opérateurs du programme posent concrètement la question de la transformation des exercices professionnels dans le champ de l'insertion et de l'intégration, en terme d'évolution ou de mutation.

¹⁰ Le DUPITH pour les professionnels de l'insertion des travailleurs handicapés, avec le soutien de l'AGEFIPH, le DHEPE DELIPE, commande du Conseil Général pour les animateurs locaux d'insertion (RMI).

Il est utile de souligner également que les modalités de réponses sont infléchies par les modalités de financement.

II - Hypothèses de travail

Les demandes d'accompagnement à l'évolution des exercices, formulées aux opérateurs de la recherche action sont toutes du même ordre. Il s'agit de mettre en lumière,

l'écart entre un " capital ressource amont " et " un capital ressource utile " :

– un " **capital ressource amont** " constitué en amont de l'emploi dans le secteur de l'insertion :

la qualification : savoir, savoir-faire et savoir-être formalisés, acquis dans la formation initiale validée par un titre,

enrichie de **la compétence** (non prise en compte dans les systèmes de classifications organisées dans les conventions collectives) : valorisation des savoir, savoir-faire et savoir-être empiriques acquis dans le cadre de l'expérience professionnelle et extra professionnelle ;

– un " **capital ressource utile**" à la fonction actuelle dans le cadre de mission de l'insertion, qui associe " au capital ressource amont ", un " capital ressource complémentaire " .

Les réponses apportées par les opérateurs pouvant être de l'ordre de¹¹ " combler l'écart ", ou de " réduire l'écart " .

1. Comblent l'écart entre le capital ressource " amont " (opérationnel en amont de l'emploi dans le champ de l'insertion) et le capital ressource " utile " .

Si les besoins des différents professionnels apparaissent très diversifiés, les réponses se font sous forme de **modules spécifiques** de formation continue permettant de développer des compétences individuelles (ex : DUPITH, DELIPE, autre...), ou des compétences collectives (ex : interventions " intra " sur site).

QUALIFICATION	COMPETENCE	ECART
Savoir, savoir-faire et savoir-être formalisés acquis dans la formation initiale validée par un titre.	Valorisation des savoir, savoir-faire et savoir-être empiriques acquis dans le cadre de l'expérience professionnelle et extra-professionnelle, et complémentaire (dont formation continue).	Réponses actuellement apportées aux demandes des professionnels par les opérateurs (CCB et CREAI)
CAPITAL RESSOURCE " AMONT "		CAPITAL RESSOURCE COMPLEMENTAIRE
CAPITAL RESSOURCE " UTILE "		

¹¹ Les réponses des opérateurs, et peut-être leur analyse, sont infléchies par les modalités de financement et les types de demandeurs (recherche d'une adéquation entre les besoins des professionnels et les moyens de répondre).

2. réduire cet écart si on repère que, quels que soient les professionnels, les besoins identifiés se recourent. On fait alors l’hypothèse qu’il pourrait être pertinent de proposer des **aménagements des formations initiales des professionnels concernés.**

QUALIFICATION	ECART	COMPETENCE
Savoir, savoir-faire et savoir-être formalisés acquis dans la formation initiale validée par un titre.	Réponses actuellement apportées aux demandes des professionnels par les opérateurs (CCB et CREAI) ou autres , intégrées à des formations initiales éventuellement réaménagées.	Valorisation des savoirs, savoir-faire et savoir-être empiriques acquis dans le cadre de l’expérience professionnelle et extra professionnelle et complémentaire (dont formation continue).
<p>CAPITAL RESSOURCE “ UTILE ” qui serait alors disponible “ en amont ” de l’emploi dans le champ de l’insertion.</p>		

2 - L’enquête par questionnaire

I - Stabilisation du vocabulaire de l’étude.

Cette étape méthodologique a permis de définir les termes clés utilisés dans l’enquête papier. Cette précision était indispensable comme soubassement aux enquêtes. Il s’agissait d’éviter les ambiguïtés de compréhension attachées à des termes d’usages courant, et souvent chargés de sens multiples en fonction des différents utilisateurs.

Malgré cette précaution, nous pouvons souligner que la notion de dispositif est difficile à stabiliser. Ainsi la définition par l’exemple proposé dans l’enquête renvoyait à la notion d’organisation partenariale. Le travail avec le comité de pilotage permet de retenir la définition du dispositif comme un “ Outil de mise en œuvre d’une politique ”.

II - Construction de la méthodologie

HYPOTHESE DE TRAVAIL	METHODOLOGIE
<p>Parmi les professionnels de l’insertion, les acteurs*¹² de l’insertion (ceux qui agissent)</p>	<p>Professionnels “ cible ” : qui observe-t-on ? “ intervenants ” poussés à la marge des corps professionnels, sur des missions “ nouvelles ”</p> <p>Constitution de l’échantillon.</p> <ul style="list-style-type: none"> • professionnels en formation au CCB depuis 1995 : <p>DUPITH- DHEPE- DHEPS (professionnels de l’insertion</p> <ul style="list-style-type: none"> • professionnels en recherche action au CREAI depuis 1995 : APR¹³ PROMOFAP, MISSION LOCALE, INSERTION LOGEMENT.
<p>Des figures* professionnelles peuvent être repérées</p> <p>à partir de</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>différents types d’interventions</i> • <i>l’identification d’une nouvelle population à prendre en compte : des “ surnuméraires ” des “ normaux inutiles ”</i>¹⁴ 	<p>Indicateurs de description de ces figures* professionnelles (enquête par questionnaire)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dénominations des emplois* : nom donné aux professionnels dans l’emploi. • Ancienneté dans l’emploi • Date de création de l’emploi • Type de contrat (CDD-CDI-Détachement) • Fonctions* (rôle) des professionnels <p>A quel problème posé par les publics répondent-ils ?(logement, emploi, formation, accueil d’urgence etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancienneté dans la fonction (dans ce rôle) <p>Champs* d’intervention (domaine d’action, public cible) : à qui sont-ils utiles ?</p>

¹² Les mots repérés par (*) sont des mots définis dans le glossaire

¹³ Action Prioritaire Régionale

¹⁴ Désignation par Robert Castel, La métamorphose de la question sociale, Paris : Fayard, 1995

	<ul style="list-style-type: none"> • Ancienneté dans la prise en compte de ces publics • Espace* d'intervention : types de service, d'agrément, de mesures • Ancienneté de l'agrément. • Diplômes non professionnels (non qualifiant) types et dates • Formations continues (types et dates)
<p>Ces figures professionnelles ne se réduisent pas aux “profils professionnels”*</p>	<p>Indicateurs pour délimiter ces “ profils professionnels ” : enquête par questionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplômes professionnels (toutes les formations qualifiantes tous secteurs) (parmi la liste des diplômes actuels du travail social)
<p>Ces professionnels sont les révélateurs des transformations* des figures professionnelles historiques.</p> <p>Hypothèse :</p> <p>Point de passage entre mutation* et évolution* : place du référentiel d'expérience dans le processus de recrutement.</p> <p>Attention le métier est ici observé à partir de l'emploi et des processus de</p>	<p>Renvoie à l'analyse des données de la phase II :</p> <p>Données à collecter en entretien de groupe</p> <p>Evolution collective si, à l'occasion de modifications de l'environnement (évolution des missions des services, des publics pris en charge, des rôles des professionnels),</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>ils</i> sont recrutés sur des référentiels de formation initiale uniformes (proches les uns des autres) • des apprentissages complémentaires apparaissent nécessaires : demandes de formations <p>Mutation collective si :</p>

<p>recrutement.</p> <p>Le présumé est que les professionnels ne sont pas là par hasard mais qu'ils ont été "choisis" sur des critères.</p>	<ul style="list-style-type: none">• ils sont recrutés sur des référentiels de formation professionnels multiformes et sur un capital d'expérience• des apprentissages différents apparaissent nécessaires : demandes de formations continues, ou de modifications des formations initiales.
--	---

III - Un panel de professionnels ayant suivi des formations ou des recherches-actions (phase 1)

1 - Principe de constitution du panel

Cette première étape repose sur l'organisation des données internes capitalisées depuis 1992, tant au CREAI de Bretagne, qu'au Collège Coopératif en Bretagne.

Tous les professionnels enquêtés

sont en charge de public loin de l'emploi et de la qualification,

ont participé à une formation au CCB ou une recherche-action au CREAI depuis 1992.

2 - Organisation de données internes du CCB et du CREAI

- Professionnels en formation DUPITH et DHEPE-DELIPE¹⁵.
- Professionnels de l'insertion des DHEPS¹⁶.
- Professionnels de mission locale et d'un service d'accompagnement des jeunes vers la qualification.
- Professionnels de l'insertion engagés dans une action de formation continue " Problématiques de l'insertion ".
- Professionnels de " l'accompagnement social lié au logement " ¹⁷ de différents services.

IV - Elaboration du questionnaire

1 - Principe de la collecte des données

Anonymat : - des informations collectées,

- des sites évoqués.

2 . Données à collecter comme indicateurs

- Formations initiales et diplômes non qualifiants.
- Formations professionnelle qualifiantes.
- Formations professionnelles continues.

¹⁵ DHEPE Développement Local pour l'Insertion par l'Economique

¹⁶ Diplôme des Hautes Etudes en Pratiques Sociales

¹⁷ Terme de la loi Besson, à distinguer de l'accompagnement de situations moins complexes

- Compétences.
- Intitulés de la fonction professionnelle (nom donné au professionnel dans l'emploi).
- Fonctions des professionnels dans le champ de l'insertion (à quoi et à qui ils sont utiles).
- Age des publics cibles.
- Problématiques spécifiques des publics cibles.
- Type de mesures dont relèvent les publics et/ ou agréments des services.
- Missions des services dans lesquels ils exercent,
- Statuts des service employeurs.
- Types de contrats (CDD, CDI, détachement, mise à disposition, autre...).
- Motivations individuelles des professionnels dans la recherche de compléments de formation : questions qu'ils se posent et pour lesquelles ils ne trouvent pas de réponse dans leur " capital ressource amont ".
- Motivations des groupes de professionnels des services pour lesquels une demande est formulée par l'institution.

V - Déroulement de l'enquête

1 - Lancement du questionnaire

Tous les professionnels enquêtés ont reçu la fiche technique de présentation de l'étude (annexe 1), le questionnaire (annexe 3), une lettre d'accompagnement (annexe 4).

2 - Suivi de l'enquête

Un travail d'écoute et de relance des publics cibles a été réalisé pour permettre une collecte suffisante de données.

3 -Choix du logiciel EPI-INFO

- Le choix du logiciel est un choix qui permet d'anticiper une possibilité ultérieure de traitement plus complexe des données recueillies dans l'enquête.
- La cohérence de tous les questionnaires a été vérifiée par les chargés d'étude avant saisie et traitement par les techniciens.

4 - Analyses des données par tri à plat

L'analyse des données a été réalisée en interaction avec le comité de pilotage sur la base de résultats partiels, à l'issue de la première étape.

Toutes les analyses sont produites à partir de tris à plat, sans souci de validation statistique (de la significativité des résultats chiffrés), dans un objectif d'analyses strictement qualitatives (repérage des écarts).

Cette phase d'étude se délimite sur un objectif d'exploration et pourrait faire l'objet d'un élargissement visant sa validation.

VI - Figures professionnelles des acteurs, chargés de mission " insertion "

Cette étape vise la description structurée des figures professionnelles à travers les itinéraires de formation, les trajectoires professionnelles, les types d'emploi et de postes occupés, les cadres d'interventions auprès de publics cibles, ainsi que la nature de ces missions d'insertion.

Résultats

Analyses

Taux de réponse

Nombre de réponses permettant une exploitation crédible.

CREAI 39 %

CCB 36 %

Taux de réponse : 40 % des professionnels sollicités ayant engagé une démarche de formation ou de recherche action dans le domaine de l'insertion depuis 1992.

Nombre de dossiers exploités : 113

Description des répondants :

84 CCB :

74,3 % ont été engagés dans une formation continue diplômante

29 CREAI

25,6 % dans une recherche action.

Autres éléments d'analyses :

Remarques des non-répondants (soit spontanées, soit à l'issue du rappel).

Certains professionnels ont estimé ne pas être concernés par la question posée (nouveaux exercices professionnels) :

non-réponse = je ne suis pas concerné (4 CREAI)

Certains professionnels ne se sont pas mobilisés (une promotion entière CCB). Il s'agit d'un groupe de professionnels dont les demandes individuelles de formation avaient été "traduites" en réponses collectives par l'employeur.

Réponses après relance :

Certains professionnels se sont sentis mis en danger par notre demande (un groupe de recherche action entier CREAM). A l'occasion de la relance ils ont exprimé la crainte que l'étude ne débouche sur une "modélisation univoque" de formation imposée qui figerait les modalités d'accès dans l'exercice. Ils ont également précisé la valeur qu'ils accordaient à la diversité du capital d'expérience, et de formation initiale et continue des professionnels actuels.

Tous les professionnels présents de ce groupe ont retourné les questionnaires après ré-explicitation des objectifs et du contexte de l'enquête.

Bien que convaincus de l'intérêt de la démarche, les professionnels ne mettent pas en place une stratégie opérationnelle de réponse. Certains ont égaré les documents, et plusieurs ont réclamé de nouveaux questionnaires au CCB.

SYNTHESE :

Ces indices permettent de constater que le taux de réponse est le signe d'une grande réactivité sur la question de "l'évolution des exercices professionnels".

1 - Des profils caractérisés par la diversité

A Une population de répondants comprenant très peu de jeunes professionnels :

Age des répondants: 2,4 % ont moins de 30 ans

Moyenne : 44 ans 7,1 % ayant moins de 35 ans.

71,7 % ont 40 ans et plus. 70,2 % ayant plus de 40 ans ont vécu, *a minima* comme citoyen, les 20 dernières années de transformations profondes du champ social , tant au niveau des besoins que des réponses.

A0 Alors qu'on observe globalement une plus forte proportion de femmes que d'hommes, comme professionnelles dans le champ du social, les répondants à l'enquête sont majoritairement des hommes : 58,4 %

Une relative minorité de femmes

parmi les répondants : 41,6 % Ce qui correspond aux caractéristiques de la population ayant bénéficié d'une formation ou d'une recherche action dans le champ de l'insertion depuis 92 au CCB ou au CREAI.

- 37 % des professionnels de l'insertion en recherche action interrogés dans l'enquête sont des femmes.
- 47 % de ceux engagés dans une formation diplômante sont des femmes.

A2 31,8 % ont engagé une formation ou une recherche action en 92, 93, 94.

Ancienneté du début de formation Les professionnels enquêtés ont donc actuellement terminé leur cursus de formation, mais leur intérêt à réfléchir à l'évolution des exercices professionnels de l'insertion reste d'actualité.

65,7 % ont engagé une formation ou une recherche action en 95, 96, 97, qu'elles soient terminées ou non.

2,7 % depuis 98.

A3	Fin de scolarité obligatoire. : 2,7 %)
Niveau de formation générale ou professionnelle des répondants	BPA : 3,5 %)
	CAP : 16,8 %) Total = 33,6 %
	BEP : 10,6 %)
	Bac général : 64,6 %
	Bac technique : 14,2 %
	Pas de BP
	DEUG : 12,4 %
	DUT : 3,5 %
	BTS : 7,1 %
	Diplômes d'état : 62,8 %
	Licence : 14,2 %
	Maîtrise : 8 %
	Pas d'ingénieurs
	DESS : 1,8 %
DEA : 3,5 %	

Autre : 10,6 % (BEPC, CAEI, DE d'ergonomie, CAFME, DHEPS, Diplôme d'accès à l'université, DSTS, DUPITH, ESEU, Educateur spécialisé) qui ne se reconnaissent pas dans les catégories ci-dessus.

Remarques :

33,6 % sont passés par des formations de base courtes,
78,8 % signalent un passage par le niveau Bac général ou technique,
62,8 % signalent un diplôme d'état, d'autres en sont possesseurs mais ne se sont pas reconnus dans la dénomination (voir autres),
8 % signalent un passage par la maîtrise,
5 % signalent un niveau Bac +5.

Aucun passage signalé par le niveau brevet professionnel ou ingénieur.

234 "niveaux de formation traversés" ont été signalés pour 113 répondants.

A4

Grande diversité des professions exercées

Profession exercée avant le début de la formation par les répondants

Agriculteurs exploitants : 0,9 %

Artisans commerçants, chefs d'entreprise : 5,3 %

Cadres et professions intellectuelles supérieures : 10,6 %

Professions intermédiaires :

instituteurs : 6,2 %

de la santé et du travail social: 75,2 %

clergé: 1,8 %

fonction publique : 5,3 %

administratives et commerciales : 2,7 %

techniciens : 7,1 %

agents de maîtrise : 4,4 %

Employés : 21,2 %

Ouvriers : 15 %

Sans activité professionnelle : 3,5 %

Autre : 7,1 % (Animateur d'insertion, animatrice, moniteur d'atelier, conseiller technique, ergothérapeute, formateur d'adulte, formateur d'insertion, éducateur spécialisé).

Remarques :

Les professions les plus exercées sont celles de la catégorie INSEE " professions intermédiaires "

Les trois quarts des répondants ont exercé des professions intermédiaires de la santé ou du travail social.

Par symétrie, on peut observer qu'un quart des professionnels que nous avons repérés comme des acteurs de l'insertion déclare n'avoir jamais exercé de professions de la santé ou du social.

A5	<p>Constat : nous observons un groupe dont</p> <p>68,1 % ont plus de 10 ans d'expérience au moment d'entrée en formation ou de la recherche action.</p> <p>84,1 % ont plus de 5 ans d'expérience professionnelle.</p> <p>Précisons que les résultats sont infléchis par le panel. En effet, plus de la moitié des professionnels ayant répondu sont en formation au CCB, et l'exigence d'accès à ces formations diplômantes est d'avoir plus de 5 ans d'expérience professionnelle (principe de validation des acquis).</p>
Durée de l'expérience professionnelle (incluant tous emplois et fonctions)	
A6	<p>Grande variété de certifications professionnelles citées : 45 intitulés différents.</p> <p>105 répondants signalent une certification professionnelle.</p> <p>8 n'en signalent aucune.</p> <p>Les intitulés sont déclinés de manière fantaisiste (ne font pas référence aux intitulés officiels).</p> <p>Cependant, sur l'ensemble des enquêtés :</p> <p>34,8 % signalent des diplômes du champ de l'éducation spécialisée :</p> <p>30 % des répondants sont titulaires d'un diplôme d'éducateur spécialisé,</p> <p>0,8 % moniteur éducateur,</p> <p>4 % éducateur technique spécialisé.</p> <p>21,6 % signalent des formations dans le champ social :</p> <p>Directeur d'établissement spécialisé : 1,6 %</p> <p>Assistante sociale : 8,8 %</p> <p>Conseiller en économie sociale et familiale : 3,2 %</p> <p>Formations secteur animation : 8 %</p> <p>4,8 % ont des diplômes universitaires spécialisés dans le champ social.</p> <p>2,4 % du secteur de l'enseignement et de la formation : enseignant ou formateur</p> <p>4,8 % ont des diplômes du champ de la santé :</p> <p>infirmier, ergothérapeute, médecin, cadre de santé.</p> <p>Les autres formations sont soit généralistes soit dans le champ technique de différents secteurs (agricole, paramédicale, télécommunication).</p>
Intitulés des diplômes	

2 - Une difficile lisibilité des positionnements professionnels.

A7

Dénomination de l'emploi.

(fiches de salaires)

Grande dispersion des intitulés : 54 pour les 110 réponses (3 n'ayant pas donné de réponses).

Les particularités suivantes apparaissent dans les 110 réponses :

En référence au diplôme 37,3 % (41) : animateur, assistant social, conseiller en économie sociale et familiale, animateur socio-éducatif, moniteur éducateur, médecin du travail, éducateur ou éducateur technique spécialisé.

Remarque : les intitulés de l'emploi (cf. fiche de salaire) qui font référence à un intitulé du diplôme renvoient à des formations finalisées sur l'intégration de publics à la marge des dispositifs de droit commun.

En référence à la fonction 14,5 % (16) : accompagnement, attaché de formation insertion, chargé de projet, conseiller technique, coordinateur, enseignement de la langue de signes, formateur, technicien de recherche, travailleur social.

En référence au statut 9 % (10) : agent de maîtrise, chef de service, co-directeur/co-gérant, directeur d'association ou d'établissement, délégué général.

Par juxtaposition de deux références

- **fonction et dispositif 4,5 % (5)** : administrateur associatif, délégué à la tutelle, coordinateur emploi formation,

- **diplôme et statut 2,7 % (3)** : animateur 1ère catégorie, cadre ergothérapeute,

- **fonction et mission 15 % (16)** : animateur d'insertion ou de formation, accompagnement d'insertion, chargé de rééducation professionnelle, chargé de mission insertion, chargé d'insertion, conseiller à l'emploi, conseiller socio-éducatif, coordinateur social, intervenant insertion sociale et professionnelle, technicien d'insertion,

- **diplôme et fonction 1,8 % (2)** : animateur, agent de développement, éducateur coordinateur,

- **statut et mission 4,5 % (5)** : chef de service éducatif, responsable d'insertion ou de formation,

- **statut et dispositif 5,5 % (6)** : directeur : de centre social, de CIO, de service insertion, de service de soins à domicile, d'établissement spécialisé, agent technique 2è degré EDF/GDF, responsable d'association,

- **diplôme et dispositif 0,9 % (1)** : éducateur de prévention spécialisée,
- **fonction et public cible 0,9 % (1)** : formateur d'adulte,

Par contamination d'intitulés 4,5 % (5) : animateur-éducateur, assistant socio-éducatif, conseiller socio-éducatif.

Remarque générale pour cet item : Ces croisements d'intitulés mettent en évidence **le flou des positionnements professionnels**, et peuvent être retenus comme indicateur d'un nécessaire croisement de compétences, étant donné la difficulté des missions.

A8 44,2 % sont dans cet emploi depuis 10 ans ou plus
Ancienneté dans l'emploi d'insertion. 23,9 % depuis 15 ans ou plus

A10 En ce qui concerne l'ancienneté dans le poste, le taux de non-réponse (27,4 %) ne permet pas d'analyser les résultats.
Ancienneté dans le poste

A9
Intitulés de poste (dénomination en usage ou fiche de poste) La moitié des intitulés de poste sont différents de la dénomination de l'emploi. Cette observation renforce le constat lié à la diversité de la dénomination des emplois qui **ne permet pas d'établir des repères d'appartenance professionnelle.**

A11 Parmi les répondants:
Types de contrats **85,9 %** (71,7 % sont en CDI et 14,2 % fonctionnaires) sont dans des **emplois à statuts stables.**

Ce résultat ne nous paraît pas rendre compte de la réalité des types de contrat dans les métiers de l'insertion.

Il est probable que ce résultat est représentatif des types de statut des professionnels ayant accès à la formation continue.

Ce résultat sera donc à ré-interroger .

A12 77,9 % des répondants se déclarent à temps plein.

**Durée
hebdomadaire du
travail**

**Est-ce une image de la réalité des durées de travail dans le champ,
ou un effet de la disponibilité pour se rendre en formation ?**

A13 70,8 % associations

**Statut de
l'institution**

1,8 % entreprise

3,5 % fonction publique d'Etat

9,7 % fonction publique territoriale

11,5 % établissement public

2,3 % économie sociale

Les professionnels enquêtés sont majoritairement employés dans le cadre d'une association. Ce résultat mérite d'être croisé avec des données régionales.

3 - La complexité du cadre de l'intervention

A 14	35,4 % Jeunes
Champs d'intervention	57,5 % Personnes handicapées
	22,1 % chômeurs longue durée

17,6 % autres : 17 dénominations (malades et malades mentaux, personnes âgées, échec scolaire, illettrisme, tous publics et divers...)

Dans la très grande majorité des interventions décrites par les répondants, c'est l'insertion sociale et professionnelle qui est missionnée.

Plus de la moitié des répondants travaillent auprès de personnes handicapées. Cette donnée est un effet de l'échantillon des personnes ayant répondu à l'enquête au CCB, puisque les praticiens ayant suivi la formation au DUPITH ont été les plus réactifs.

A 15	La moitié ont plus de 10 ans d'expérience auprès de ces publics.
Durée de l'expérience professionnelle auprès de ces publics	Les trois quarts ont plus de 5 ans. Les professionnels observés sont caractérisés par une grande expérience auprès de ces publics, mais continuent à s'interroger sur leur exercice professionnel.

Cet indicateur pose la question d'identifier si les professionnels sont :
démoralisés ? remis en cause ? prudents ?
ou professionnels de " l'humain ", donc en recherche ?

A 16

Une grande variété d'intitulés (annexe 7).

Intitulés de service

107 réponses et une soixantaine d'intitulés de services différents.

Dans les secteurs :

- traditionnels
 - social
 - socio-judiciaire
 - médico-social
 - sanitaire
 - enseignement
 - assurance maladie
 - entreprise

- “ nouvelles précarités ”
 - santé publique
 - insertion logement
 - travail / emploi
 - accompagnement social

Les secteurs non représentés pourraient faire l'objet d'une observation dans la seconde phase. Ce point a été stabilisé avec le comité de pilotage, pour le panel de la seconde étape de l'étude.

A 17a

Cadre légal de l'intervention

84 réponses (avec 36 dénominations différentes) dans les 113 questionnaires exploités (annexe 8).

Ces données mettent en évidence **la complexité du cadre pour** des acteurs qui sont appelés à prendre en compte **les mêmes populations**.

Nous pouvons souligner l'importance du nombre de réponses.

Nous posons parallèlement l'hypothèse que cette connaissance peut être un des effets des formations ou des recherches actions. En effet, elles intègrent ce type de réflexion (cette observation semble possible à prendre en considération, en croisant cette donnée avec les réponses relatives aux apports de la formation).

A 17b

Dispositif dans lequel s'inscrit l'intervention

55 réponses seulement sur 113 questionnaires exploités :

1 répondant sur 2 produit une information dans ce domaine (annexe 9).

La notion de dispositif reste floue, pour les professionnels enquêtés. Nous posons cette hypothèse du peu de lisibilité des dispositifs, au regard du peu de réponses recueillies, et en comparant le soin porté aux autres réponses.

D'autre part, le questionnaire, dans sa forme, proposait une définition par l'exemple et qui visait les dispositifs partenariaux.

De nombreuses réponses sont relatives à des organisations partenariales.

Quelques uns répondent en terme de "mesures" ou de "loi" et renvoient au cadre légal.

Rappelons que l'échange avec le comité de pilotage a permis de stabiliser la notion de dispositif comme "un outil de la mise en œuvre d'une politique".

A 18

Organismes financeurs

98 réponses sur les 113 questionnaires exploités (annexe 10).

Dans l'ensemble une grande complexité de financements très divers sont présentés, ainsi que l'existence de financements multiples des actions.

Nous verrons que le croisement de cette observation, avec la question des "compétences mobilisées", permet de lier cette expérience de la complexité des financements avec une importante mobilisation des savoirs relatifs aux cadres légaux des actions, savoirs désignés dans le champ du droit.

Le type de réponses proposées révèle quelques confusions entre financement de la formation ou de la recherche action et le financement de l'activité professionnelle.

A 19

Centrage de l'intervention

La part de l'activité centrée sur la personne :

55 % des répondants déclarent avoir au moins 60 % de leur temps d'intervention centré sur la personne ;

et 15,9 % au moins 80 % de leur temps.

Part de l'activité centrée sur les relations internes à l'institution :

7 % seulement déclarent avoir 60 % au moins de leur temps centré sur les relations interne à l'institution.

mais 60 %, déclarent y consacrer 20 % de leur temps.

19,5 % ne répondent pas (ne se retrouvent pas dans les catégories proposées ou ne consacrent pas de temps).

Part de l'activité centrée sur l'interface avec l'extérieur :

15 % déclarent avoir 60 % au moins de leur temps centré sur l'interface avec l'extérieur.

32 % déclarent y passer 40 % de leur temps et plus.

L'activité professionnelle reste centrée sur la personne et les relations extérieures.

Les relations internes ne sont pas désignées comme principales dans l'activité des professionnels.

A20

Mission principale

32,8 % identifient leur mission principale sur qualification et emploi.

43,4 % sur insertion sociale, logement, remobilisation.

21,2 % ne se retrouvent dans aucune des catégories proposées et citent :

- des missions transversales (insertion sociale et professionnelle)
- d'intégration scolaire
- de formation de base des adultes (lutte contre l'illettrisme)
- d'éducation spécialisée
- de coordination des acteurs

2,7 % n'apportent pas de réponse.

Remarque :

Cette répartition des missions souligne un décalage avec les orientations prioritaires du cadre légal de l'insertion qui insiste sur l'objectif emploi formation.

A21

durée de l'expérience sur ce

3 non réponses

- une sur 3 entre 2 à 5 ans

type de mission

- une sur 3 de 5 à 10 ans
- une sur 6 de 10 à 15 ans

4 - Compétences mobilisées pour conduire la mission d'insertion

A22

Compétences mobilisées pour l'exécution de la mission

Une enquête exploratoire auprès des professionnels de l'insertion a permis d'observer qu'ils présentaient spontanément leurs ressources en terme de " savoir ", " savoir-faire " et " savoir-être ".

Nous avons fait le choix de retenir cette typologie d'usage, comme cadre à cette question ouverte. Elle vise l'identification des ressources mobilisées par les professionnels pour conduire leur mission d'insertion. Des exemples ont été proposés pour illustrer ces catégories pré-construites (annexe 11).

Cette question a été retravaillée au niveau des entretiens de groupes et fait l'objet d'une analyse croisée en synthèse du rapport.

A22 a

Savoirs

7 personnes seulement ne se sont pas prononcées
339 réponses étaient possibles ,
246 réponses ont été proposées pour 106 répondants
La moyenne des réponses est de 2,5 par répondant
Elles font référence par ordre de prépondérance :
au droit : environ une réponse sur 3
aux sciences humaines : environ une réponse sur 5
à la méthodologie : une réponse sur 12
à la connaissance des dispositifs : une réponse sur 12
au champ de l'économie et de l'entreprise
au domaine de l'environnement
à la connaissance des populations

Ces savoirs mobilisés paraissent transversaux aux problématiques de prise en charge des publics loin de l'emploi.

A22b

Savoir-faire

7 personnes seulement n'ont pas répondu.
L'analyse des réponses fait apparaître que les savoir-faire mobilisés

sont majoritairement transversaux aux trois types de “centration de l’activité” :

- sur la personne,
- sur la relation interne,
- sur la relation externe.

pour **un gros tiers ce sont des “savoir-faire” en référence au domaine de la gestion des interactions humaines.**

A22c

8 sans réponse

Savoir-être

L’analyse des réponses fait apparaître que les “savoir-être” sont de trois types :

Relationnels : un très gros tiers des réponses possibles

Qualités humaines personnelles : un quart du nombre de réponses possibles

Une réponse sur 10, exprimée dans ce registre, aurait pu être classée par les répondants dans le registre de la compétence **méthodologique**, et du savoir-faire.

(mobiliser, observer, gestion des ressources humaines, travail en réseau, objectiver, conseil, décider,)

Le souci de l’équipe de recherche était de pouvoir rendre compte le plus précisément des classements utilisés par les professionnels. Les catégories des “savoirs”, “savoir-faire” et “savoir-être” vont peu à peu se stabiliser, au fur et à mesure du traitement des données de la seconde phase.

5 - Attendus et effets identifiés des actions de formation

A23

La question était formulée de la façon suivante :

Les effets de la formation :

3 axes d'analyse

“ Pour cette mission d’insertion, quelles sont les valeurs ajoutées de la formation ou de la recherche action : établir une liste en commençant par celle qui a le plus de poids ” (annexe 12).

Les réponses étaient organisées sur trois axes d’analyse

- **effets attendus**
- **effets identifiés pendant la formation**
- **effets produits depuis la fin de la formation**

Le dernier point ne concernait que les personnes ayant achevé leur parcours.

Rappelons que les résultats sont traités sur **des modalités d’analyses qualitatives**.

C’est le poids donné aux différents types de réponses qui a été analysé, sans souci de validation statistique.

7 “ catégories types”

Les réponses ont été regroupées sur des modalités d’analyse de contenu thématique sur **7 “ catégories types”** selon qu’elles renvoyaient :

- à l’apport de connaissance ou domaine théorique
- à l’analyse des pratiques
- à de la distanciation ou prise de recul
- aux effets sur le travail partenarial
- à la clarification de l’identité professionnelle
- aux effets sur les compétences méthodologiques
- aux effets de reconnaissance professionnelle (du registre ou non de la qualification).

La subjectivité de l’analyse a été réduite par la méthode de **dépouillement croisé** des analyses des enquêteurs.

L’importance des taux de réponse

On note **l’importance des taux de réponse** sur ces questions de fond de l’enquête :

80 % sur les deux premiers volets (effets attendus et effets identifiés pendant la formation).

Le troisième volet “ effets produits depuis la fin de la formation ” ne

concernait que les personnes ayant achevé leur parcours de formation. Les répondants (54 %) représentent en réalité **75 %** des personnes sorties de formation et ayant participé à l'enquête.

Importance du nombre total d'effets signalés : Une très large majorité de professionnels se sont attachés à répondre à cette question.
Elle a suscité **un très grand nombre de propositions** : plus de 2 propositions par répondant en moyenne.

Les principaux effets attendus (cités en priorité) Les effets principaux attendus (cités en priorité) portent le plus souvent :

- sur **l'apport des connaissances** (27 % des enquêtés).
- puis, sur **l'analyse des pratiques** (21 % des enquêtés).

Il nous paraît intéressant de noter que ces attentes sont conformes aux modèles existants de formation initiale des professionnels du social.

Effets attendus : En ce qui concerne l'ensemble des réponses proposées (quel que soit le rang accordé à la proposition),
ensemble des réponses proposées les effets attendus les plus souvent cités concernent :

- **l'apport de connaissance** (83 fois cité)

Ennent ensuite les attentes concernant :

- **l'analyse des pratiques** (63 fois citée)
- les effets sur le **travail partenarial** sont souvent attendus bien que moins cités : 46 fois
- les attentes concernant la **méthodologie** sont évoquées : 37 fois.
- celles concernant la **distanciation** : 35 fois

les effets **de qualifications** sont évoqués 25 fois et de façon **prioritaire pour la moitié des répondants**(11 % des enquêtés).

Les effets principaux identifiés pendant les actions Les effets principaux identifiés pendant les actions continuent à se situer le plus souvent sur

- les **apports de connaissance** (21 % des enquêtés)

puis avec un poids équivalent se diversifient sur

- **l'analyse des pratiques** (12 % des enquêtés),

- **la distanciation** (12 % des enquêtés),
- **la méthodologie** (12 % des enquêtés),
- **le travail partenarial** (12 % des enquêtés),

Effets identifiés pendant les actions:

En ce qui concerne l'ensemble des réponses proposées (quel que soit le rang accordé à la proposition), les effets identifiés pendant les actions, et les plus souvent cités concernent également :

ensemble des réponses proposées

- **l'apport de connaissance** (cité 65 fois) mais avec un poids moins important que dans les attentes (où cet apport était cité 83 fois)
- c'est **la méthodologie** qui vient en seconde position (cité 40 fois) **alors qu'elle avait un poids moins important** dans les attentes des professionnels avant la formation.

Pour les autres effets identifiés, la diversification notée sur les effets principaux reste remarquable :

- **l'analyse des pratiques** : 37 fois citée
- **la distanciation** : 37 fois
- **le travail partenarial** : 31 fois.

Une évolution des effets entre ceux attendus et ceux identifiés pendant les actions

Entre les effets attendus et ceux identifiés pendant les actions, l'analyse permet de souligner qu'une évolution vers la diversification des réponses est apparente.

La part des effets identifiés en terme d'apport de connaissance reste importante mais une nouvelle répartition fait apparaître **une montée en importance** des effets sur **les compétences méthodologiques**, sur **le travail partenarial** et sur **la capacité à prendre du recul**, alors que **les effets sur l'analyse des pratiques sont moins visibles**.

Les effets principaux identifiés après les actions

Rappelons que les répondants représentent 75 % des personnes concernées par cette question (ayant terminé l'action de formation ou la recherche action).

Pour eux, les effets principaux identifiés après les actions se déplacent vers :

- le travail **partenarial** pour 13 % des enquêtés
- la **distanciation** pour 12 % des enquêtés
- et la **reconnaissance professionnelle** 12 % des enquêtés.

Ces observations concernent environ 1 répondant sur 4 pour chacune de ces catégories.

Effets identifiés après les actions: En ce qui concerne l'ensemble des réponses proposées (quel que soit le rang accordé à la proposition) les effets identifiés après les actions **restent déplacés** sur

ensemble des réponses proposées

- le travail **partenarial** (cité 34 fois),
- la **distanciation** (citée 33 fois),
- et la **reconnaissance professionnelle** (citée 31 fois).

14 professionnels identifient la qualification comme premier effet.

10 des personnes enquêtées l'identifient comme second effet.

Notons que les professionnels signalant des effets principaux en terme de **reconnaissance professionnelle ou de qualification** sont très majoritairement des professionnels ayant suivi **les formations diplômantes du DUPITH ou du DHEPS** (annexe 13).

Cependant quelques professionnels n'ayant pas participé à des formations diplômantes signalent aussi ces effets (annexe 12).

Un glissement qualitatif En synthèse de toutes ces observations, nous retiendrons **un glissement qualitatif** à long terme, entre les effets attendus et les effets identifiés pendant les actions, et qui se confirme sur les effets produits après la fin des formations ou recherches-actions.

On notera notamment la montée en importance des effets de **distanciation**, des effets sur le **travail partenarial** et sur la **reconnaissance professionnelle**.

Les effets concernant **l'apport de connaissance** et **l'analyse de pratique** perdent de leur visibilité à long terme.

On peut émettre l'hypothèse qu'ils ont nourri les autres effets évoqués sur la distanciation, la reconnaissance professionnelle, et les compétences méthodologiques.

6 - Eclairage du comité de pilotage

La séance de présentation intermédiaire¹⁸ des premiers résultats¹⁹ a été l'occasion pour le comité de pilotage d'apporter un éclairage sur les points suivants :

- Les compétences relatives à la **méthodologie** de l'action sont **peu évoquées**. Cette question sera ré-observée dans la seconde étape.

Sur ce point concernant la méthodologie de l'action, l'analyse des données recueillies dans la phase II, permet de mettre en évidence **la conscience que les professionnels ont des ressources utiles, et à développer dans le domaine de la méthodologie.**

- **L'écrit est absent dans les "compétences mobilisées"**, spontanément évoquées par les professionnels interrogés pour l'exécution de leur mission.

Ce constat soulève la question de l'aptitude des professionnels à communiquer sur leur travail, alors que 32 % déclarent consacrer 40 % et plus de leur temps sur l'interface avec l'extérieur.

Il est par ailleurs souligné que les temps de formalisation écrite ne sont pas toujours prévus dans leur activité, et que les pratiques d'évaluation des actions semblent porter davantage sur des données quantitatives de l'activité, que **sur une approche qualitative formalisée.**

L'enquête par entretiens de la phase II, renforce ce constat à propos des évaluations qui semblent essentiellement élaborées sur des données quantitatives, occasion de pointer à nouveau **la difficulté à mobiliser l'écrit pour rendre lisible la qualité des actes professionnels.**

- La question est également posée de pouvoir évaluer si la **réponse massive** mettant en avant l'utilisation des **savoirs concernant le "droit"** pour remplir leur mission d'insertion, n'est pas induite par l'exemple proposé en illustration (droit du travail).

Finalement, l'enquête par "entretiens de groupe", renforce la place importante accordée au champ du droit. En effet l'importance des **connaissances relatives au cadre législatif**, a été pointée comme un des appuis essentiels à la recherche et la mise en oeuvre de solutions nouvelles. Or ces savoirs apparaissent comme constamment à réactualiser.

¹⁸ Séance du 26 juin 1998 : cette restitution ne concernait pas l'analyse relative à la question sur les effets de la formation (A23)

¹⁹ (de A1 à A22)

- Une présentation croisée **des profils individuels formation-diplôme-emploi** est suggérée pour mieux visualiser les trajectoires des professionnels de l'insertion.

L'observation croisant " les profils individuels formation-diplôme-emploi (Annexe 6) permet de souligner que **35 professionnels chargés d'insertion** parmi les 113 répondants, capitalisent **62 expériences personnelles** différentes d'emploi en entreprise. Il apparaît donc, dans les trajectoires de 30 % **des personnes enquêtées**, qu'elles ont **une connaissance du milieu de l'entreprise par l'expérience**.

- Dans le panel de l'enquête par questionnaire, 70,8 % des professionnels de l'insertion observés travaillent dans une structure associative. La question se pose de la mise en perspective de ce chiffre avec la configuration régionale des professionnels de l'insertion.

Une investigation auprès de l'INSEE est suggérée. Elle ne permet pas de collecter ces données.

Une investigation auprès de l'observatoire Emploi Formation du Contrat de plan est organisée. Elle ne permet pas non plus de collecter ces données.

Il semble que **la catégorie " professionnels de l'insertion "** n'est une catégorie pour aucun observatoire.

De cette première phase de l'étude, nous venons de dégager une description structurée de " figures professionnelles " de praticiens en charge de l'insertion de publics loin des apprentissages de base, de la qualification et de l'emploi.

L'analyse des données issues des 113 questionnaires exploités propose une photographie ponctuelle d'un groupe de professionnels sensibilisés à cette question de l'évolution de leur exercice de professionnel de l'insertion. Ils ont participé soit à une recherche action accompagnée par le CREAMI de Bretagne, soit à un parcours de formation continue longue et diplômante au CCB. De plus, nous retenons comme indicateur de leur intérêt pour la question, le soin apporté aux réponses fournies et la qualité de la réflexion proposée.

3 - Positions d'acteurs sur les ressources des professionnels de l'insertion

La seconde phase de l'étude vise d'une part à renforcer l'approche qualitative en prenant appui sur les points sensibles repérés dans l'analyse des résultats de la première étape, d'autre part à affiner les données concernant les ressources mobilisées par les professionnels pour conduire leur mission d'insertion. Il s'agit également d'identifier des besoins de formation initiale ou continue.

I - Une méthode appuyée sur des entretiens de groupes

La méthode de travail utilisée est une adaptation de la technique d'analyse des besoins de formation, dite "du groupe nominal" (T.G.N.)²⁰. Il s'agit d'une méthode de recueil de données en groupe, très peu interactive, qui prend appui sur la **qualité des énoncés proposés par les participants** (réponses aux questions posées).

1 - Un panel ciblant les professionnels de l'ANPE, des Missions locales et des centres de formation.

Les professionnels cibles de la phase 2 sont ceux identifiés par le comité de pilotage :

- Professionnels de proximité des ANPE.
- Professionnels de proximité des missions locales.
- Formateurs prenant en compte des publics loin de l'emploi.

2 - Des personnes relais pour la constitution du panel

Deux groupes de professionnels "volontaires" ou mandatés par leurs services ont été constitués avec l'appui précieux des personnes relais du comité de pilotage (annexes 14 et 15).

Deux rencontres régionales ont été organisées :

- une à Quimper pour le Finistère et le Morbihan,
- une à Rennes pour les Côtes d'Armor et l'Ille-et-Vilaine.

Les données ont été collectées auprès de 17 professionnels correspondant aux critères de la sélection.

²⁰ Département "évaluation" Université Laval. Québec.

3 - Une collecte des données en deux temps

Une **première étape** permet de recueillir des données dans un groupe représentatif sur des questions précises, dans un temps réduit.

La méthode retenue vise le **respect des formulations des participants**, et donne **un poids égal à l'expression de chacun des participants**.

Une **seconde étape** offre un espace de débat, sur **quelques points sélectionnés par le groupe pour l'importance qu'ils leur accordent**. Les sujets retenus sont choisis parmi les propositions recueillies dans la première partie de la séance de travail (annexe 16).

4 - La question des ressources personnelles comme support à la séance collective de recueil des données.

Le questionnement a porté sur les deux points centraux de la recherche :

- **les ressources personnelles** sur lesquelles les participants s'appuient dans leur activité de professionnel de l'insertion.

Les données collectées à partir de cette première **question renvoient à la délimitation du " capital ressource disponible "** pour assurer la mission d'insertion.

- **les ressources personnelles nouvelles**

- qu'ils ont eu à développer depuis qu'ils sont acteurs sur une mission d'insertion.
- ou celles qui leur paraissent utiles et qu'ils n'ont pas encore à leur disposition pour remplir leur mission.

Les données collectées à partir de cette seconde question renvoient à la mesure de **l'écart entre le " Capital ressource amont " et le " Capital ressource utile "**, pour conduire une mission d'insertion vers l'emploi.

Le traitement des données collectées sur ces deux axes vise **l'identification du " capital ressource complémentaire "**

- **à renforcer**
- **ou à développer**

dans le cadre de formations continues, voire initiales, pour conduire une mission d'insertion des publics loin de l'emploi.

II - Ressources utiles aux professionnels de l'insertion.

1 - Des modalités d'analyse qualitative

3 grandes "catégories types"

Comme dans la phase 1, les résultats sont traités sur **des modalités d'analyses qualitatives**.

C'est le poids donné aux différents types de réponses qui a été analysé, sans souci de validation statistique.

Les réponses "**ressources mobilisées**" ont été regroupées sur des modalités d'analyse de contenu thématique sur

3 grandes "catégories types" pour être croisées avec les résultats de la première phase :

- "savoirs",
- "savoir-faire",
- "savoir-être".

Pour les mêmes raisons, les items retenus pour l'analyse dans chacune de ces catégories sont celles de la phase 1.

Rappelons qu'ici, et contrairement à la phase 1, aucune catégorie de référence, ni exemple, n'était proposée aux professionnels.

Pour limiter les effets d'induction, le terme générique choisi pour que les professionnels se prononcent a été celui de "ressource".

Toutes les réponses sont des réponses individuelles spontanées à cette formulation.

Un certain nombre d'items ont été repérés dans les réponses sur chacune de ces catégories. Ces items sont, comme toujours, construits relativement aux "catégories retenues par les chercheurs" mais :

- issus de l'analyse de l'enquête phase 1,
- identiques sur les deux phases de l'enquête.

Une méthode de dépouillement croisé

Comme dans la première phase, la subjectivité de l'analyse a été réduite, par une méthode de **dépouillement croisé**, des analyses de chacun des chercheurs.

2 - Ressources mobilisées par les professionnels

La première question concernait le “capital ressource disponible”.

Elle était formulée de la façon suivante :

“ Quelles sont les ressources personnelles sur lesquelles vous vous appuyez dans votre activité de professionnel de l’insertion ” ?

117 Ressources disponibles ” identifiées

A partir de cette première question , **une moyenne de 6 ressources identifiées** ont été capitalisées par professionnel enquêté.

Ressources “ Savoirs constitués ”

Les ressources “**Savoirs**” repérées dans la phase 2 représentent 32 % des réponses (1/3 des réponses).

Elles concernent :

- **les savoirs méthodologiques** : 1 savoir sur 2
- **les savoirs relatifs aux dispositifs** : 1 savoir sur 5
- **les savoirs concernant l’environnement** : 1 savoir sur 7
- **les savoirs généraux** : 1 savoir sur 7

Dans cette catégorie sont regroupés tous les items renvoyant à des “**savoirs constitués**” et reconnus comme repères collectifs stabilisés (qui s’étudient avec des références identifiables). C’est sur cette base, et à partir des formulations proposées par les professionnels enquêtés, que nous choisissons de classer ici une partie des ressources relatives à la méthodologie (*fabrications d’outils pédagogiques, formations finalisées sur des méthodes et outils de travail, capacité d’analyse, capacité de synthèse, organisation ...*).

Remarque :

Nous relevons que les réponses relatives aux “**savoirs théoriques, ou disciplinaires**” sont **peu visibles** comme telles.

En revanche la place donnée aux savoirs concernant **les dispositifs et de l’environnement** est plus conséquente que dans la phase 1. Or nous pouvons souligner que les “**savoirs constitués**” relatifs aux dispositifs font, pour partie, référence au droit. Ces points de vue rejoignent également les observations de la première phase de l’étude.

Ainsi, dans la rubrique des “effets produits par la formation”, les données recueillies accordent plus de poids aux effets produits par les apports méthodologiques que par les apports théoriques.

Or le débat fait également apparaître combien ces savoirs constitués sont **rapidement obsolètes** du fait de **l'évolution permanente, des publics, des dispositifs et de l'environnement**.

Ressources
“ **Echanges et communication** ”

Les ressources “Savoir-faire” repérées dans la phase 2 représentent 33 % des réponses (1/3 des propositions)

Cette catégorie regroupe des savoir-faire “ **communicationnels** ” et pour la moitié des réponses, concernent :

- les relations interpersonnelles.
- des savoir-faire “ **partenariaux** ”.

Remarques :

- Le poids donné aux “ **savoir-faire communicationnels** ” dans les réponses “ savoir-faire ” **est encore plus important** que dans l'enquête de la phase 1 (le recueil des données “ ressources ” insiste comme précédemment sur la gestion des relations interpersonnelles).

Les professionnels, quant à eux, notent dans le débat combien ces éléments constitutifs de leurs actes professionnels sont peu pris en compte dans les référentiels d'évaluation de l'activité (essentiellement quantitatifs), et **échappent à l'analyse dans le cadre des “ démarches qualité ”**. En revanche, l'observation empirique du comité de pilotage concernant l'absence de mobilisation de l'écrit est validé.

Sur ce point, le débat a donc permis de souligner la **conscience que les professionnels ont de l'importance des pratiques de formalisation**. Il s'agirait pour eux, de se donner les moyens de communiquer sur leur travail (*présenter leur action aux partenaires, transmettre aux décideurs politiques leurs observations de terrain, construire de l'argumentation pour défendre des projets nouveaux, être considéré comme des interlocuteurs à part entière*).

C'est pourquoi, le fait que les professionnels estiment que cette opération d'évaluation formalisée est capitale, implique d'identifier ce qui fait obstacle à la mobilisation de cette compétence.

Un des points sensibles semble pouvoir être la nécessité d'inscrire un tel projet dans une cohérence institutionnelle (dans un cadre de mission identifiable, en terme de lieu, de temps).

- L'importance accordée aux savoir-faire “ **partenariaux** ” renforce, quant à elle encore le poids accordé aux savoirs “ connaissance des dispositifs et de l'environnement ”.

Sur ce point, le débat souligne à nouveau l'instabilité des **dispositifs et de l'environnement**. La construction des connaissances se caractérise alors par la **précarité**. Cet état de faits projette les professionnels dans le “ vertige ” d'une **réactualisation permanente de repères**, support indispensable à l'efficacité de la pratique.

Les solutions nouvelles qu'ils recherchent en permanence pour ajuster les réponses aux besoins individuels, les amène à **rechercher une expertise dans le registre de la législation et du droit**.

L'**épuisement** qu'ils expriment peut être lu comme un effet de ce “ **travail de Sisyphe** ”.

Ressources
 “ **Expérience personnelle extérieure au champ professionnel** ”

Les ressources “ Savoir-être ” repérées dans la phase 2 concernent 29 % des propositions, et se réfèrent essentiellement à “ **l'expérience personnelle** ” du professionnel.

- 7 % d'entre elles sont des propositions spécifiquement de l'ordre de **l'éthique et de l'appui sur des valeurs humaines personnelles**.

Nous observons qu'à aucun moment, les propositions ne font référence à la déontologie professionnelle de corps constitués.

En revanche, cette question du recours à des positions éthiques est présentée comme étant un **appui capital d'aide à la décision** pour poser des actes de professionnels.

Ce constat nous entraîne à poser l'hypothèse que **les logiques de déontologie professionnelles ne sont pas opérationnelles dans l'espace d'intervention considéré**.

- Les autres ressources signalées concernent 22 % des propositions et font référence à **des “ savoirs d'expériences ” extérieures à la formation initiale ou continue professionnelle**.

Nous pouvons souligner que le poids de ces réponses est considérable, si l'on prend en considération que ces ressources sont capitalisées dans des **expériences extérieures au champ professionnel**.

La visualisation de ces données lors de la séance de travail par entretiens de groupes et le débat qui s'en est suivi permettent de souligner la surprise des professionnels devant cet affichage de ressources aussi massivement subjectives.

C'est dans le souci **d'affiner l'adéquation " besoin/réponse "** (base de toute démarche qualité) que les professionnels identifient leurs ressources dans le champ d'expériences personnelles multiples et variées, que nous proposons d'inscrire sous le **registre des " expériences citoyennes "**, c'est-à-dire relevant de l'engagement militant, des expériences personnelles associatives...

En effet, c'est en **s'appuyant sur leur expérience personnelle, en dehors du cadre de leur exercice professionnel**, que les personnes enquêtées, disent produire de la connaissance **utile à leur exercice**, à savoir, réinventer en permanence des réponses très diverses à des situations d'usagers complexes, variées et constamment nouvelles.

De la même façon, ils situent le ressourcement de leur connaissances **des problématiques individuelles des populations cibles**, non pas dans le champ des sciences humaines, mais dans celui de leur " expérience de citoyen ".

Les éléments capitalisés et regroupés dans cette catégorie font référence à des connaissances essentiellement empiriques, personnelles et que nous pouvons qualifier de relativement confidentielles.

C'est la raison pour laquelle, alors qu'elles orientent 1/3 des positionnements et de choix professionnels, nous émettons l'hypothèse que ces éléments constituent une base de données capitalisant un savoir précieux, original, qu'il est indispensable d'analyser pour en organiser la structuration et la diffusion.

3 . “Ressources complémentaires”, nouvelles ou à construire

La seconde question concerne le “ capital ressource utile ”.

Elle était formulée de la façon suivante :

“Quelles ressources nouvelles avez-vous développées depuis que vous êtes acteur sur une mission d’insertion

ou quelles sont les ressources qui vous paraissent utiles et que vous n’avez pas encore à votre disposition ” ?

A partir d’une mise en perspective des items “ compétences ” de la première phase de l’étude et des items “ ressources ” de la seconde phase, nous proposons une relecture des catégories de départ (savoirs, savoir-faire, savoir-être).

Cette redéfinition va permettre de structurer une catégorisation pour regrouper des “ **ressources utiles** ” aux professionnels de l’insertion. **Cette typologie peut ainsi être un outil de lecture, support à l’identification “des trous” dans l’offre de formation.**

Une mise en correspondance des “ ressources mobilisées ” ou “ à mobiliser ” avec les besoins de formation permettra de dégager des modalités sur lesquelles s’appuyer pour la structuration de cursus de formation.

127 “ ressources complémentaires ” identifiées

A partir de cette seconde question, **une moyenne de 7 ressources nouvelles** ont été identifiées, par professionnel enquêté.

Nous proposons , à partir de l’analyse des données de cette seconde question et du croisement avec les précédentes analyses, une formulation en terme de “ **ressources complémentaires** ” et une classification dans des “ **rubriques**”, comme points d’appui à **la structuration de modules de formation.**

“ ressources complémentaires ou nouvelles à développer ”

Les ressources “ Savoirs ” repérées dans la seconde phase représentent 32 % des réponses (41 propositions).

thème :

“ Adaptation et actualisation ”

Nous proposons de regrouper les items identifiés par les professionnels sous le thème : “ Adaptation et actualisation ”

Les réponses relatives aux ressources nouvelles ou complémentaires concernent essentiellement

l'adaptation des savoirs (structurés et admis collectivement).

et l'actualisation permanente des connaissances (qui relève de l'individuel).

Sur cet axe des **“savoirs constitués”**, les ressources nouvelles, que les professionnels identifient avoir développées, ou qu'il leur paraîtrait utiles à développer, concernent une fois sur deux :

- **les savoirs méthodologiques.**

Ces savoirs méthodologiques visent

l'adaptation des réponses aux besoins des publics cibles :
meilleure utilisation, maîtrise, adaptation, d'élargissement

une actualisation en terme de nouveauté

d'évolution, créativité, fabrication, nouvelles approches.

Toujours sur le même axe les professionnels identifient avoir développé, ou avoir besoin de développer :

- **la connaissance des dispositifs, lois, mesures :**

Sur cet axe, les données capitalisées soulignent que les professionnels ont l'impression de prendre appui

soit sur des “terrains mouvants” (*suivre de près toutes les nouvelles lois*)

soit sur des “vides” (*absence de moyens ou de réponses possibles pour certains types de publics, faire valoir des critères dérogatoires, rechercher des solutions passerelles*)

Le débat permet de préciser **qu'une clarification paraît essentielle sur ces aspects relevant du domaine du droit**. L'objectif annoncé est, entre autres de permettre aux professionnels de **construire de l'argumentation**, pour réagir aux limites opposées à la recherche de solutions “innovantes”.

Le poids donné à ce domaine relevant du droit fait ressortir **une volonté des professionnels de pouvoir agir sur le système**. Ils souhaitent se donner des moyens pour faire remonter leurs observations sur les écart entre le dispositif, les mesures, les dispositions législatives et les besoins de publics.

Ces données posent à nouveau la question de l'aptitude à formaliser les pratiques, ainsi que celle de l'indispensable organisation du cadre.

Au-delà de l'organisation du cadre, exigence capitale pour l'exercice de l'écriture, il faut également soulever la question de la compétence à formaliser sa pratique, ce qui renvoie à la maîtrise d'un certain nombre de compétences méthodologiques citées dans la catégorie de "savoirs constitués" à développer, ou savoirs nouveaux (*capacité d'analyse, capacité de synthèse, l'écriture*).

- Concernant **les connaissances générales nouvelles,**
le poids accordé à **la gestion administrative et financière,**
au management d'équipe, a également été mis en évidence dans le débat.

Notons que les professionnels ne présentent **pas comme prioritaire une consolidation de leur connaissance sur les publics cibles,** dont les besoins sont par ailleurs désignés en évolution constante.

Il est précisé, dans le débat, que les inconnues à résoudre ne sont pas recherchées du côté du public. Les possibilités de contourner les obstacles relèvent davantage de la connaissance de l'environnement des personnes à prendre en compte ainsi que des systèmes, des dispositifs, des mesures.

“ ressources complémentaires ”

Les ressources “ savoir-faire ” repérées dans la phase 2 représentent 33 % des réponses (44 propositions),

Thème :
“ A la rencontre des autres micro-cultures ”

Nous proposons de regrouper les items identifiés par les professionnels sous le thème : “ **à aller à la rencontre des autres micro-cultures** ”

Les ressources que les professionnels identifient avoir développées ou qu’il leur semblerait utiles à développer, rejoignent la “ **compétence au partenariat** ” identifiée dans la première phase.

Les ressources identifiées ici renforcent l’importance donnée au travail partenarial. Elles se répartissent sur trois axes :

- **faire du lien**

entre les professionnels : échanges de pratiques, management, partage

avec les partenaires : coordination locale, suivi et consolidation des relations.

dans les parcours des publics : accompagnement, suivi, appui

avec les entreprises : consolidation des relations (entreprises) immersion suivi et consolidation

- **rendre lisible le réseau**

mieux connaître les acteurs et les dispositifs

mieux connaître les liens : *formaliser le réseau*

- **être un interprète**

entre les cultures professionnelles

entre celles des élus et les professionnels

“ ressources complémentaires ”

Ces réponses concernant les ressources savoir-être représentent environ 1/3 des réponses proposées par les professionnels enquêtés.

thème :

“ Ethique et déontologie ”

Nous proposons de regrouper les items identifiés par les professionnels sous le thème : **“ éthique et déontologie ”**

A partir de l'analyse du contenu des réponses à cette seconde question, concernant les “ savoir-être ”, un grand nombre de réponses qui renvoient au souci pour le professionnel de **conserver un positionnement éthique** dans un contexte soumis à **la pression de l'urgence et de l'économie de moyens.**

Elles évoquent des réponses de **l'ordre du respect** :

- **des limites des publics** : *non jugement, impartialité, expérimentation honnête, objectifs réalistes.*
- **des demandes des publics** au-delà de ce qu'ils peuvent donner à voir dans l'urgence.
- **de la légitime attente des publics à l'insertion**, au-delà des propositions “ *à défaut* ” qui sont quelquefois les seules disponibles.
- **de l'inquiétude des professionnels et de leur difficulté à “ tenir ”**, aux avant postes de la prise en compte des transformations des équilibres sociaux.

CONCLUSION

L'objectif de cette recherche-développement était de définir le capital de ressources utiles aux professionnels chargés de l'insertion des publics loin des apprentissages de base, de la qualification et de l'emploi.

La première phase de l'étude s'est appuyée sur une enquête par questionnaires. Elle a été conduite auprès de professionnels de l'insertion ayant suivi soit une formation diplômante au Collège coopératif en Bretagne, soit un cycle de recherche-action avec le CREAI de Bretagne. La seconde phase de l'étude s'est appuyée sur des entretiens de groupes avec d'autres acteurs de l'insertion, professionnels de Mission locale, de l'ANPE, de centres de formation.

A partir de l'enquête par questionnaires, nous avons produit une photographie de figures professionnelles de 113 acteurs chargés d'insertion. Cette description structurée des figures professionnelles, a mis en évidence une grande diversité des trajectoires, une large dispersion de dénominations des emplois, ainsi qu'un décalage entre ces dénominations et les intitulés de postes correspondants. Ce flou dans les positionnements institutionnels est renforcé par une difficile lisibilité des dispositifs et une grande complexité du cadre de l'intervention.

De plus, la phase II met en évidence que l'effet de l'instabilité permanente des points d'appui à l'exercice des professionnels de l'insertion est renforcé par une absence de repères déontologiques. L'enquête par entretiens, quant à elle, a permis le repérage d'un certain nombre d'éléments qui paraissent essentiels à la conduite d'une mission d'insertion, dans le domaine de la connaissance des cadres légaux, des dispositifs, de l'environnement et des pratiques partenariales. Il apparaît qu'une condition impérative à la capitalisation de ces "savoirs essentiels" passe par la stabilisation de ces dispositifs et de ces cadres légaux, ainsi que par leur mise en cohérence globale entre eux et avec les besoins des usagers inscrits dans des parcours d'insertion. Or, les données recueillies auprès des professionnels enquêtés laissent apparaître que cette condition est loin d'être atteinte.

Les résultats ont par ailleurs permis d'établir des repères concernant :

- **les compétences mobilisées,**
- **les effets produits des formations continues et recherches actions,**
- **les ressources utiles " complémentaires " à l'exercice des missions d'insertion.**

Les résultats de l'analyse du tri à plat de l'enquête par questionnaires et le croisement des analyses qualitatives des deux phases de l'étude constituent une base données permettant

d'identifier les “ressources utiles” aux professionnels en charge des publics loin des apprentissages de base, de la qualification et de l'emploi.

Cependant et parallèlement à la construction de réponses “formation”, il est nécessaire de tenir compte des apports paradoxaux de cette recherche, en ce qui concerne l'absence de repères professionnels et l'instabilité du cadre de l'exercice.

En terme de préconisations, deux axes seraient à travailler et des modalités sont à mettre en place qui permettraient d'associer les acteurs

- à **une mise en cohérence** et à **la stabilisation** des cadres légaux, réglementaires et des dispositifs.
- à la formalisation **d'un cadre déontologique** centré sur une **logique d'espace d'intervention**, contrairement aux approches historiques centrées sur des logiques de corps professionnel.

L'observation des profils de ces professionnels met en évidence qu'ils sont recrutés sur des référentiels de formation professionnelle multiformes et sur un capital d'expérience riche et varié. Ces éléments permettent d'orienter la réflexion.

Les éléments qui se dégagent de cette étude ne permettent pas d'établir les repères d'une appartenance professionnelle commune, pour des acteurs qui sont appelés à prendre en compte un public cible composé de personnes loin des apprentissages de base, de la qualification et de l'emploi. Nous retiendrons la réalité “d'un champ commun de pratiques professionnelles” caractérisées par une même dénomination, celle de l'insertion. Nous retiendrons la réalité d'une mutation des exercices de professionnels sur ce champ de la prise en compte des publics loin des apprentissages de base, de la qualification et de l'emploi.