

MUTATIONS DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE ET MUTATIONS ORGANISATIONNELLES : UNE DIALECTIQUE CONFLICTUELLE

Le cas des métiers de l'insertion professionnelle

Depuis la réforme de l'Etat belge de 1989, l'insertion professionnelle est devenue une compétence des régions. Ainsi, si la formation et l'emploi sont traités par des institutions régionales, l'assurance chômage et sa gestion administrative quant à elles sont restées des compétences de l'état fédéral. Les réformes de l'Etat se sont succédées et, progressivement, des compétences classiquement liées au travail, donc fédérales, sont également transférées aux régions. Si dans un premier temps, les régions ont pu se consacrer à l'insertion professionnelle avec une relative distance par rapport au contrôle social, celui-ci entre aujourd'hui de plein pied dans leur responsabilité et impacte les métiers, l'organisation, et plus profondément la vision même de ce que peuvent être un service public de l'emploi et ses partenaires au service de la citoyenneté.

Les organismes d'intérêt public (OIP) chargés du placement et de la formation des chercheurs d'emploi sont aux prises avec un discours sociopolitique de l'aide et du soutien aux citoyens en recherche d'emploi d'un côté et une pragmatique de la gestion politique budgétaire qui instrumente les citoyens aux besoins du système économique de l'autre côté. Entre une éthique de la sécurisation des citoyens et un encadrement des comportements, les OIP s'épuisent en débats de sens autour de ce qui apparaît être un « piège symbolique » entre le discours de la raison politique et un réel du vécu humain et des situations sociales fondatrices de la légitimité publique du service public.

Cette réalité organisationnelle a un impact majeur sur les contingences d'exercice des métiers de l'insertion professionnelle. Un clivage entre le symbolique des discours et le réel des pratiques apparaît et s'approfondi jusqu'à pousser les agents dans une véritable clandestinité où ils trichent avec les normes techniques pour pouvoir assumer les situations rencontrées dans l'activité professionnelle. C'est le fruit d'une déconnexion du réel de la gestion de l'organisation qui ne peut intégrer dans sa vision instrumentale et morale la problématique de la contrepartie du marché aux efforts de recherche d'emploi et d'accompagnement. L'accompagnement se transforme là en une véritable « pastorale laïque » plus centrée sur l'encadrement comportemental que sur l'accompagnement. Ce qui ne peut se dire dans le débat de gestion technique est le défaut de contrepartie du marché et la croyance que porte la pastorale : un bon comportement de recherche d'emploi ou de développement de compétences aboutit à l'emploi nécessairement. Le défaut de contrepartie devient là un défaut comportemental. Dans le réel il en va tout autrement, ce qui met l'exercice de ces métiers en vive tension entre le discours qui les institue et porte les normes de leur exercice et le réel vivant qu'ils rencontrent.

Par ces réalités émergentes institutionnelles et organisationnelles, on assiste à des transformations des réalités psychosociales des conseillers de plus en plus en situation d'échec et de souffrance, ce qui produit un turnover et un taux d'absentéisme important : 17% de taux d'absence des référents (moyenne pour l'organisation : 7%). C'est le fruit d'un clivage de plus en plus fort entre une organisation réelle des pratiques et un idéal de soi dans la vision éthique du métier.