



UNIVERSITÉ PARIS-EST  
MARNE-LA-VALLÉE



INSTITUT  
FRANCILIEN  
D'INGÉNIERIE  
DES SERVICES

## **Master 2 Insertion et entrepreneuriat social et solidaire**

Année universitaire 2016-2017

---

### **La souffrance psycho-sociale chez les salariés en insertion : quelle prise en compte pour une sécurisation des parcours ?**

Mémoire réalisé par Baptiste Juin  
sous la direction de Hervé Defalvard

---

### **Déclaration sur l'honneur**

Je soussigné, Baptiste JUIN, étudiant en master 2 Insertion et entrepreneuriat social à l'université Paris Est Marne la Vallée, certifie sur l'honneur avoir rédigé personnellement mon mémoire, conformément aux exigences, sans aide extérieure prohibée et sans plagiat.

Je déclare sur l'honneur que celui-ci n'a pas d'autres sources que celles que j'ai indiquées avec guillemets dans le texte et dans les références.

## Remerciements

Je tiens à remercier Hervé Defalvard, directeur de mémoire pour son ouverture d'esprit concernant mon sujet de mémoire et pour ses précieux conseils méthodologiques.

Je voudrais également remercier Anne-Gaëlle Charvet et Benjamin Marty qui ont été attentifs à la réalisation de ce mémoire malgré un sujet éloigné de mes missions et qui m'ont permis de travailler dans les meilleures conditions possibles. Toujours disponibles dans le suivi de mon apprentissage, ils m'ont aidé à me recentrer sur un angle de recherche et à ne pas me disperser dans mes idées et mes tâches.

Je remercie particulièrement les salariés du Chênelet qui m'ont accordé du temps pour passer des entretiens. Leurs noms ne seront pas cités car certains d'entre eux ont demandé à ce que les entretiens soient anonymisés.

Je souhaite également remercier les nombreux volontaires, qui, par intérêt pour le sujet ou par simple dévouement, ont accepté de relire ce mémoire pour apporter un regard critique sur le fond et la forme et particulièrement Agnès Leclercq, Pierre Lérison, Jeanne Maitre, Paul Pellet-Recht et Claire Sauvage

Un grand merci à toutes les personnes qui suivaient de plus loin la réalisation de ce mémoire et qui par des phrases bienveillantes au quotidien m'ont encouragé dans ce travail notamment Aurélien Fauchois

Un dernier merci pour les personnes qui vont prendre le temps de lire ce mémoire et d'y apporter leurs commentaires pour en améliorer le contenu.

## Avant propos

Chaque personne peut à un moment de sa vie être soumise à une situation affectant ses relations sociales que ce soit la perte d'un emploi, un emploi aux conditions de travail stressantes, le décès ou la séparation d'un proche. La liste des risques sociaux auxquels les individus sont confrontés est longue et les conséquences sont de différents niveaux de gravité. Une sensation de mal-être temporaire accompagne souvent la survenance des dommages. La plupart du temps, cette situation de mal-être est surmontée mais il arrive qu'elle devienne bloquante pour la personne. J'ai voulu travailler sur les leviers permettant de basculer d'une souffrance bloquante à une souffrance surmontable.

Ma première confrontation à ce sujet est issue d'une rencontre avec des salariés des Apprentis d'Auteuil lors des Semaines Sociales de France en 2013 à Lyon. Ces professionnels ont évoqué un rapport indiquant qu'un nombre très important de personnes ayant recours à des dispositifs d'aide aux sans abris étaient des anciens enfants placés par l'Aide Sociale à l'Enfance. Ayant perdu les références exactes de ce rapport, j'ai trouvé un rapport de l'Institut National des Etudes Démographiques qui chiffrait en 2006 que 35% des sans domicile fixe étaient des anciens enfants placés. Dans cette situation, l'allongement d'une situation de dégradation des relations sociales familiales pourraient être une raison d'un mal-être bloquant.

Ma seconde confrontation à ce sujet a été l'observation de situations de mal-être chez des sans abris lors de maraudes bénévoles. J'ai été confronté à des personnes en pleurs, sous addictions ou refusant d'être accompagnées. J'ai également reçu une formation sur le soutien psychologique dans ce cadre.

Ma troisième confrontation à ce sujet a été l'expérience personnelle de cette souffrance au cours du Master 1 à la suite d'événements familiaux et d'un cadre de travail dégradé. Cette expérience a eu comme conséquences un fourmillement de représentations sur le sujet de la résilience. En choisissant de travailler sur ce sujet, j'ai dû mettre en place une méthode de travail me permettant d'objectiver et de préciser ma recherche. L'accompagnement au sein de ma structure d'apprentissage (Chênelet) et de l'université m'ont également permis de réaliser cette démarche.

## Tables des matières

<b>Introduction</b>	5
<b>I. L'identification difficile d'une souffrance bloquante dans le parcours des personnes en précarité</b>	11
A. La dégradation des relations sociales décrites sous l'angle	11
1. La souffrance des vagabonds attribuée à leurs comportements déviants	11
2. La souffrance des travailleurs précaires expliquée par la domination	14
3. Une souffrance ancienne récemment prise en compte par la société	16
B. La souffrance psychosociale des précaires : un phénomène décrit autour des pratiques des professionnels de l'accompagnement	18
1. La confrontation nouvelle des professionnels de l'accompagnement à des signes de souffrance	18
2. Des indices insuffisants pour déterminer si la souffrance est bloquante	20
3. Des difficultés de réponses communes à tous les professionnels	23
C. La souffrance psychosociale : la prise en compte bloquée au coeur d'un débat professionnel	25
1. La crainte de l'arrivée massive des problèmes sociaux dans le secteurs psychiatrique	25 26
2. La crainte d'une psychologisation de l'intervention sociale	28
3. Un délaissement de la prise en compte du à une déresponsabilisation des professionnels	
<b>II. La prise en compte limitée de cette souffrance chez les salariés en insertion</b>	30
A. La dégradation des relations sociales décrites sous l'angle de la perte d'emploi	30
1. La prédominance d'une lecture de la précarité sous l'angle du chômage	30
2. L'introduction de la réciprocité des individus et de la société dans la gestion du chômage	33
3. Un risque d'effacement des problématiques psychiques dans l'IAE	34
B. L'hétérogénéité des pratiques de prise en compte de la souffrance chez les professionnels de l'insertion par l'activité économique	36
1. Une diversité de profils parmi les professionnels de l'IAE	36
2. La traduction inconstante de la sensibilité sociale et psychique au quotidien	38
3. L'émergence de pratiques non coordonnées de prise en compte de la souffrance	40
C. Vers une généralisation des pratiques de prise en compte de la souffrance psychique dans l'insertion par l'activité économique	43
1. Le développement des connaissances des professionnels de l'insertion	43
2. L'articulation avec des structures d'accompagnement de la souffrance	44
3. La consolidation des relations sociales au sein des structures de l'IAE	45
<b>Conclusion</b>	48
<b>Bibliographie</b>	50
<b>Annexes</b>	53
Entretiens retranscrits	53
Présentation de l'historique du Chênelet	102

## Introduction

Lors de mes recherches, j'ai constaté une confusion entre la notion de souffrance psycho-sociale ou psychique d'origine sociale et d'autres termes. Bien que certains de ces termes ne portent pas sur le sujet de ce mémoire, il est essentiel de les définir pour mieux cerner le sujet. Plusieurs domaines de recherche très différents (médecine, psychologie, sociologie) ont été amenés à observer des phénomènes similaires mais utilisent des termes parfois différents. L'ensemble de ces termes ont été regroupés sous l'expression "santé mentale" au niveau des institutions publiques. Quant aux personnes interrogées, une confusion régnait entre ce qui relevait de la médecine, de la psychologie ou d'un accompagnement par un travailleur social. Parmi les termes souvent évoqués autour de ce sujet, on trouve deux catégories de mots. Des mots désignant un problème pour l'individu : trouble, douleur, souffrance, maladie et handicap. On trouve également des mots désignant la localisation de ce problème chez l'individu : mental, cognitif, psychique, psychologique. Ces termes ont une signification différente et nécessitent une clarification.

Les mots désignant le problème de l'individu se différencient souvent par leur source d'identification. La maladie désigne un problème qui est diagnostiqué par un médecin à partir de la concordance d'un certain nombre d'indices appelés symptômes. Le symptôme est un trouble subi par la personne et désigne un problème qui peut être observé par d'autres individus. Par exemple, un instituteur pourra observer un trouble de l'attention chez un élève. Cette catégorie est très large et peut à la fois, désigner des problèmes bénins et témoigner d'une maladie qui n'est pas encore diagnostiquée. Les notions de douleur et de souffrance relèvent de ce qui est ressenti par la personne. On attribue souvent la douleur à l'aspect somatique (qui concerne le corps) tandis que la souffrance prendrait également une dimension morale<sup>1</sup>. Ainsi, on retrouve les vécus de douleur et de souffrance par la manifestation d'un trouble et de surcroît, lorsque la maladie se déclare. Le handicap est le terme qui désigne la conséquence sociale d'un trouble ou d'une maladie dans laquelle la personne a des difficultés à interagir avec son

---

<sup>1</sup> GILLOOTS, Emmanuelle. Souffrance et douleur, *Gestalt*, volume. n° 30, n°1, 2006, p 23-32.

environnement. Alors que le trouble et la maladie relèvent d'une observation extérieure pour être nommés comme tel, la douleur, la souffrance témoignent d'une prise de conscience et du vécu de la personne. Le handicap peut relever à la fois d'une observation extérieure et d'une prise de conscience par l'individu.

Lorsqu'on désigne le mental, -terme qui définit plusieurs concepts-, nous faisons le choix ici de l'utiliser du côté des capacités cognitives. Celles-ci sont des éléments du cerveau qui permettent de traiter l'information (mémoire, langage, apprentissage) et de l'utiliser (motricité)<sup>2</sup>. Lorsque l'on évoque le handicap, on évalue que ces capacités sont parfois limitées par rapport à la moyenne. On peut ainsi évaluer ces déficiences cognitives dès l'enfance et chez le nourrisson.. Prenons l'exemple de la trisomie. Même si la trisomie 21 se qualifie d'abord par une anomalie génétique, celle-ci entraîne des troubles cognitifs et donc une altération ou un dysfonctionnement des capacités cognitives Les troubles peuvent être majorés suite à des événements. Par exemple, l'altération des capacités de langage à la suite d'un accident vasculaire cérébral constitue un trouble cognitif. En évoquant le handicap mental, on a introduit d'une part, l'aspect cognitif, mais celui-ci se définit d'autre part, avec l'aspect psychologique. Le terme "psychologique" désigne l'analyse des phénomènes psychiques. Le terme "psychique" désigne les manifestations de la personnalité, c'est à dire la manière dont une personne va réagir au contact de différents facteurs d'influence : les besoins vitaux, les émotions, les informations... Bien que le psychique désigne des phénomènes plutôt internes à notre cerveau, il est également influencé par les interactions externes de la personne et se traduit également par des réactions par rapport à son environnement.

Après avoir expliqué ces différents termes, il convient de cerner plus précisément les notions au coeur de cette recherche que sont la souffrance psycho-sociale et les salariés en insertion. Si l'on reprend les explications précédentes, la souffrance psycho-sociale serait une sensation désagréable ressentie par l'individu et dont la cause est issue d'une dégradation ou d'une rupture

---

<sup>2</sup> UNAFAM, Le handicap psychique, consulté le 15/08/2017, disponible sur <http://www.unapei.org/Le-handicap-mental-sa-definition.html>

des relations sociales. Il s'agit bien d'un phénomène psychique dans la mesure où chaque individu peut traduire et réagir de manière différente à un même événement en fonction de sa personnalité. Il convient de bien différencier la maladie psychique de la souffrance psychique. Cela se définit en terme d'intensité du trouble. La souffrance psychique décrit le sentiment de mal-être traduit par des symptômes que la personne parvient à contenir par des stratégies. La maladie psychique est diagnostiquée lorsque les troubles envahissent la personne au point qu'elle ne puisse plus s'appuyer sur ses ressources propres pour se maintenir. Parmi les maladies psychiques, on retrouve la schizophrénie. Celle-ci relève de la psychiatrie et doit ainsi être accompagnée par un médecin psychiatre. Les symptômes peuvent être contenus par les neuroleptiques et le soutien psychothérapeutique, et permettre à la personne de vivre en société. La souffrance témoigne d'une fragilité de la personne du fait de ce qu'elle traverse et se montre par le symptôme, la souffrance psycho-sociale peut donc être ressentie par tous les individus à un moment de leur vie sans pour autant nécessiter d'une prise en charge médicale. Si nécessaire, le soutien médico-psychologique permet de soutenir et apaiser la personne.. Si certaines manifestations extérieures de cette souffrance peuvent aboutir à un traitement pour les réduire (insomnie...), cela n'intervient pas sur la cause de cette souffrance. On appelle résilience le processus qui permet à la personne de surmonter cette souffrance, de s'adapter face à l'apparition de nouveaux risques et de se projeter.

Il est important de préciser que les personnes en précarité ne détiennent pas le monopole de la souffrance psycho-sociale. Cette problématique touche l'ensemble des catégories de populations. On peut noter l'importance de ce phénomène chez les salariés<sup>3</sup> dont la reconnaissance de la souffrance n'est que récente (loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 dite de modernisation sociale relative à la reconnaissance des risques psychosociaux au travail). C'est un phénomène grandissant quels que soient les niveaux de revenus comme le montre la récente hausse des burnout chez les cadres. Bien que chacun puisse être confronté à cette souffrance, nous avons décidé de nous intéresser à la souffrance psycho-sociale

---

<sup>3</sup> ALGAVA Elisabeth, MINCK Lydie, Les rapports sociaux au travail, *Enquêtes conditions de travail 2013*, DARES

des personnes en situation de précarité car ces personnes ont des ressources limitées pour faire face à cette souffrance. Un des objectifs de cette recherche est donc de proposer des pistes de réflexion pour permettre à ces personnes de surmonter ces souffrances. Le choix restreint des salariés en insertion s'est justifié par mon terrain d'apprentissage et par la volonté de ne pas occulter les différences de problématiques que pourraient rencontrer les usagers en fonction des dispositifs sociaux qui les accompagnent.

Bien que l'expression "salariés en insertion" soit une évidence dans ce master et dans mon lieu d'apprentissage, il convient de rappeler aux autres lecteurs ce que cela signifie. Les salariés en insertion sont "des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières qui bénéficient de contrats de travail et d'un accompagnement en vue de faciliter leur insertion professionnelle<sup>4</sup>." Ces salariés sont accueillis dans des ateliers chantiers d'insertion (ACI), des entreprises d'insertion (EI), des entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) et des associations intermédiaires (AI). Il convient de préciser que cette recherche s'est appuyée sur les données issues d'un atelier chantier d'insertion et d'entreprise d'insertion de l'association Chênelet. En effet ces structures se différencient des deux autres par la nature de l'activité qui est plus régulière tandis que celle des AI et ETTI relèvent plutôt de missions ponctuelles.

Dès la lecture de la définition de salariés en insertion (cf paragraphe précédent), on peut constater que la notion de souffrance psycho-sociale n'est pas présentée et que l'accent est mis sur les difficultés sociales. L'objectif de ce sujet est de démontrer que la souffrance psycho-sociale des salariés en insertion existe et a un intérêt à être prise en compte car elle peut entraîner une incapacité à résoudre les difficultés et à se projeter. A partir de cet objectif, nous pouvons énoncer la problématique suivante : **dans quelle mesure la prise en compte de la souffrance psychosociale des salariés en insertion permettrait de sécuriser leur parcours ?**

---

<sup>4</sup> Code du travail, article L5132-1, consulté le 20/07/2017, disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/>

Ce sujet a pleinement sa place dans la recherche en économie sociale et solidaire car il apporte sur la question un regard différent de celui traité par la psychologie. Il s'agit alors de penser la souffrance psycho-sociale des personnes en précarité en arrêtant de les considérer comme des personnes inadaptées pour la société ou responsables de leur état. L'objectif est de reconnaître que cette souffrance provient non seulement d'une rupture ou un affaiblissement des relations sociales, mais trouve souvent une origine dans la dégradation des conditions économiques (licenciement, surcharge de travail...). Envisager le sujet de la prise en compte de cette souffrance dans le parcours d'insertion s'inscrit dans une démarche plus globale de prévention des risques sociaux. Alors que le secteur de l'économie sociale et solidaire et la protection sociale doivent faire face à deux phénomènes majeurs : une situation financière difficile (baisse des ressources publiques et hausse des dépenses) et une remise en cause de l'efficacité de leur action, il est intéressant d'envisager une réflexion sur les manières de sécuriser les parcours d'insertion et de limiter la spirale des échecs et des accompagnements sociaux sans fin. La difficulté de ce sujet réside dans l'équilibre entre la mobilisation des ressources de l'individu et la mobilisation des ressources collectives issues de l'accompagnement.

Avant de répondre à la problématique, il est important de revenir sur la méthode de travail utilisée. Dans un premier temps, j'ai effectué des recherches exploratoires pour déterminer l'angle par lequel je souhaitais aborder le sujet. Les premières recherches ont porté sur la notion de résilience à travers des ouvrages de B. Cyrulnik et J. Lecomte. Etant donné que ces recherches relèvent de la recherche en psychologie, j'ai dû recadrer mes recherches en les orientant sur l'ingénierie de l'accompagnement. Dans un second temps, mes recherches ont porté sur l'identification de la souffrance dite psycho-sociale chez les personnes en situation de précarité, notamment dans une perspective historique. Il est important de préciser que ces recherches sont tirées de domaines de recherches différents notamment la sociologie et la santé publique. Ces recherches sont principalement des sources secondaires c'est-à-dire des articles et ouvrages portant sur d'anciens travaux ou sur des archives ainsi que des rapports étatiques menés par des chercheurs. Dans un dernier temps, j'ai souhaité comparer le résultat de ces recherches avec des

études portant sur les publics accueillis et l'accompagnement au sein des structures d'insertion par l'activité économique. En l'absence d'études portant sur la souffrance, j'ai voulu compléter ces données par une série d'entretiens auprès de professionnels de l'accompagnement de la structure Chênelet dans laquelle j'ai réalisé mon apprentissage. Ces entretiens ont été évalués auprès de chacun. Le bilan de cette évaluation est que les questions étaient claires et que la démarche restait professionnelle. Une critique a été apportée au fait de découvrir les questions au moment de l'entretien alors que certaines impliquent de revenir sur des expériences antérieures parfois éloignées. De cette méthode de travail, on peut retenir des limites. La première limite provient de l'utilisation de sources scientifiques de domaine différents. Selon les domaines scientifiques, un même objet de recherche sera décrit avec un vocabulaire différent (précarité ou vulnérabilité par exemple). L'utilisation indifférenciée de deux domaines peut entraîner un effacement de la délimitation spécifique de ces objets de recherche. Néanmoins, l'utilisation conjointe en restant fidèle à la lecture permet d'éclaircir certaines zones d'ombres présentes dans un domaine de recherche unique. La seconde limite provient de l'utilisation d'une enquête de terrain pour compléter un manque d'informations à l'échelle macro. Des biais liés aux spécificités de l'entreprise, du territoire empêchent à ces données d'être représentatives. Cependant, il est intéressant de constater que ces données de terrain sont confirmées par des recherches sur l'accompagnement dans les structures d'insertion par l'activité économique.

Dans un premier temps, il convient de démontrer que la souffrance psychosociale a été identifiée auprès des personnes en précarité comme un obstacle dans leur insertion sociale et professionnelle (I) avant d'analyser la prise en compte limitée de cette souffrance chez les salariés en insertion (II)

## **I. L'identification difficile d'une souffrance bloquante dans le parcours des personnes en précarité**

Il convient de démontrer comment le phénomène de souffrance a été utilisé dans l'histoire pour décrire la dégradation des relations sociales et économiques (A) avant d'expliquer comment ce phénomène s'est précisé grâce aux professionnels qui y ont été confrontés (B) mais qui se sont délaissés de ce problème (C).

### **A. La dégradation des relations sociales et économiques décrites dans l'histoire sous l'angle de la problématique psychique**

La dégradation des conditions de vie des personnes en précarité a été dans un premier temps attribué à un mal issu de leurs comportements déviants (A) puis dans un second temps aux dérives d'un système économique de domination (B) avant que soient déterminées les bases de la prise en compte de ces situations par la société (C).

#### **1. La souffrance des vagabonds attribuée à leurs comportements déviants**

Pour comprendre l'évolution de la prise en compte de la souffrance psycho-sociale, il est intéressant d'effectuer un retour historique. Il est opportun de prévenir le lecteur que sur la période historique couverte (Ancien Régime jusqu'au début du XIX<sup>ème</sup> siècle), les notions de souffrance psychique ou de psychiatrie n'étaient pas encore définies selon les termes évoqués dans l'introduction. De même l'évocation des mendiants et vagabonds pour traiter d'un sujet portant sur les salariés en insertion semble relever d'une vulgarisation des personnes en précarité. Néanmoins, cette partie permet de comprendre comment dès cette période, une souffrance ou un mal a été identifié chez les personnes en précarité.

Dans l'ancien régime, la classification de la société selon trois ordres (clergé, noblesse, tiers état) ne suffit pas à couvrir l'ensemble des individus et laisse de côté

un certain nombre d'individus appelés mendiants<sup>5</sup>. Sous le règne de Louis XIV, on compte environ 45 000 individus dans cette situation<sup>6</sup> (pour une population totale d'environ 20 millions de personnes). Ce groupe se caractérise par une absence de relations économiques classiques (production, commerce...) et une exclusion des relations sociales. L'identification de ces problématiques va se faire à partir du registre d'une déficience par rapport aux personnes normales. Cette déficience n'est pas définie sous un angle économique comme l'absence de ressources pour subsister. La formulation de cette déficience relève d'un vocabulaire médical (absence d'hygiène, d'intelligence) et religieux (absence de mœurs, péché, folie). A ce stade de l'histoire, les distinctions entre souffrance psychique, maladie et trouble n'existent pas. Nous sommes uniquement face à une problématique sociale défini par un registre de la déficience par rapport aux personnes normales.

Face à l'identification de ce phénomène et l'incapacité d'endiguer la pauvreté, le Royaume de France fait le choix d'isoler cette population mendicante pour pouvoir la contrôler. Alors que les premiers Hôtels-Dieux créés au 7ème siècle avaient démarré la tâche de regrouper les mendiants, l'édit du roi de France Louis XIV du 14 juin 1662 portant création d'un hôpital général par ville pour "loger, enfermer et nourrir les pauvres, mendiants valides et invalides [...] et aussi les enfants orphelins ou nés de parents mendiants"<sup>7</sup>. La prise en compte d'un problème non défini chez les pauvres se traduit par l'enfermement justifié par une logique de santé et de sécurité publique. En effet toutes ces personnes sont considérés comme déviantes par rapport à l'ordre social. Leur mise au ban de la société est justifiée par un risque de propagation des maux qui les touchent : les maux physiques comme les épidémies dues aux conditions de vie et d'hygiène déplorables et les maux mentaux comme la propagation de la folie et de la paresse<sup>8</sup>. Il est intéressant de noter que les maisons de force (pour les mendiants délinquants et criminels) et les hôpitaux généraux se situent souvent dans les mêmes lieux.

---

<sup>5</sup> KITTS Antony, Mendicité, vagabondage et contrôle social du moyen âge au XIX<sup>e</sup> siècle : état des recherches, *Revue d'histoire de la protection sociale*, 2008/1, n°1, p. 37-56

<sup>6</sup> DAMON Julien, Cinq variables historiques caractéristiques de la prise en charge des « SDF » ,*Déviante et Société*, 2003/1, volume 27, p. 25-42

<sup>7</sup> LAGET Pierre-Louis, SALAUN Françoise, Aux origines de l'hôpital moderne, une évolution européenne, *Les Tribunes de la santé*, 2004/2, n° 3, p. 19-28

<sup>8</sup> SAINTE FARE GARNOT Nicolas. L'Hôpital Général de Paris. Institution d'assistance, de police, ou de soins ?, *Histoire, économie et société*, 1984, n°4. p. 535-542.

Dans ces hôpitaux, aucune distinction de traitement n'est faite entre les personnes en simple détresse économique et sociale et celles présentant une maladie psychique (qui sont appelés les fous, aliénés ou insensés). Etant donné que les personnes atteintes de folies et les autres considérées comme déviants partagent souvent les mêmes conditions de vie, il était facile pour l'Etat de regrouper toutes ces personnes sous la dénomination "inadaptés". Il est important de préciser qu'une fois ce diagnostic posé sur les personnes enfermées, le traitement médical qui s'en suivait n'était pas souvent à la hauteur<sup>9</sup>. Au delà des précautions liées aux maladies contagieuses, le traitement du soi disant "mal psychique des inadaptés" prenait souvent la tournure d'une rééducation notamment religieuse et d'une remise au travail.

Avec l'arrêt du Conseil du roi du 21 octobre 1767 portant création des dépôts de mendicité, une distinction commence à être faite entre les personnes malades, les personnes folles et les pauvres qui doivent être remis au travail au services des manufactures royales notamment. Néanmoins, ces dépôts de mendicité redeviennent très vite des lieux où sont mélangés les vieillards, infirmes, mendiants, ne trouvant pas de place dans les hôpitaux généraux. Bien que le mendiant ne soit plus considéré comme fou, le problème ne réside pas dans la carence de ressources économiques mais dans la carence de capacités pour vivre en société. Une rééducation morale et religieuse doit toujours lui être apportée. Par la suite, la plupart des dépôts de mendicité se sont spécialisés pour devenir des établissements médicaux chargés de traiter les maladies mentales et les maladies vénériennes pour d'autres.

De cette période historique, on peut retenir que les établissements hospitaliers faisaient le constat que les individus pauvres étaient responsables de leur situation ou de leur souffrance (parfois appelée folie ou aliénation) par leurs comportements déviants. Cette souffrance est déjà décrite comme incapacitante pour vivre en société. Avec l'avènement de la psychiatrie moderne, ce mode de pensée selon lequel les individus sont responsables de leur situation sociale va s'inverser.

---

<sup>9</sup> BRAUDEL Fernand. Trois clefs pour comprendre la folie à l'époque classique [Michel Foucault, *Folie et déraison : Histoire de la folie à l'âge classique*, Collection « Civilisations d'hier et d'aujourd'hui »]. In: *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*, 1962, n°4, p 761-772.

## 2. La souffrance des travailleurs précaires expliquée par la domination

Après avoir montré que le traitement des maladies psychiques et mentales a été le même que le traitement de la précarité, il convient de revenir sur le mouvement de distanciation de ces questions et les conséquences que cela a pu avoir sur le traitement de la précarité.

Au début du XIX<sup>ème</sup> siècle, certains médecins émettent les premières hypothèses issues d'observations concernant les origines de la folie et la manière de traiter cet état. En 1809, Philippe Pinel, précurseur de la psychiatrie publie l'ouvrage *Traité médico-philosophique sur l'aliénation mentale* qui deviendra par la suite une référence des travaux de recherche en psychiatrie<sup>10</sup>. Par la suite, le neurologue Sigmund Freud marquera également cette discipline scientifique par ses travaux. Sans rentrer dans les détails de l'histoire de la psychiatrie, il est important de relever que l'émergence de ces théories scientifiques marque un tournant pour les mendiants des hôpitaux généraux qui étaient alors assimilés aux fous et aliénés par manque de connaissance et/ou par idéologie religieuse. Désormais il y aurait d'un côté, les fous et aliénés qui sont des personnes malades et d'un autre côté, les simples mendiants en bonne santé. Ce tournant pose néanmoins la question de l'explication de l'état de pauvreté de ce second groupe social.

La deuxième période historique étudiée commence au début du XIX<sup>ème</sup> siècle jusqu'à l'après guerre environ et est marquée par l'identification d'une souffrance des personnes en précarité sous le registre de la domination<sup>11</sup>. En effet, si la situation de pauvreté ne provient pas de l'individu, elle provient forcément de quelque part. Le XIX<sup>ème</sup> siècle est marquée par la révolution industrielle qui crée de nombreux emplois et démarre un mouvement de concentration des populations autour des villes au détriment des territoires ruraux. Cette période est également marquée par la réorganisation de la structure sociale avec l'émergence de deux classes particulières : les patrons propriétaires des outils de production et les ouvriers offrant leur force de travail en échange d'un salaire. Bien que l'histoire de la

---

<sup>10</sup> HOCHMANN Jacques, *Histoire de la psychiatrie*. Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2015, p7-63

<sup>11</sup> DUBET François, Théorie de la souffrance sociale, *La Vie des idées*, 2008/2

domination des classes n'est pas nouvelle, les philosophes Karl Marx et Friedrich Engels publient le *Manifeste du parti communiste* pour informer la classe ouvrière de la domination des patrons bourgeois. Le capitalisme bourgeois impose aux ouvriers un environnement limité d'interactions (usine, lieux de vie et de culture ouvrière) qui contraint les libertés de ces derniers. Cette exploitation des classes les plus pauvres ne se traduit pas uniquement par une souffrance physique (accidents du travail) mais également par un sentiment de rabaissement. La souffrance des personnes en précarité est décrite par les théoriciens communistes comme le sentiment de domination<sup>12</sup>.

Pour traiter cette souffrance des classes pauvres, deux types de réponses sont apportées : le traitement de la cause des souffrances et le traitement des conséquences de cette souffrance. Le traitement de la cause des souffrances est la réponse apportée par les théories communistes : la souffrance n'existera plus lorsque la bourgeoisie n'existera plus, c'est à dire que la réponse est la mobilisation collective et politique au sein d'un parti puis la révolution du prolétariat et l'abolition de la propriété individuelle. Le traitement des conséquences des souffrances est proposé par deux courants différents : le mouvement de l'économie sociale d'une part et l'Etat social d'autre part. De différentes manière, le mouvement de l'économie sociale cherche à panser les dérives du capitalisme. Bien que les théories d'économie sociale sont très riches à cette époque (coopératisme de Charles Gides, solidarisme de Léon Bourgeois ou le mutuellisme de Proudhon), ce mouvement reste à cette époque très utopiste malgré l'émergence de quelques expériences comme les coopératives à New Lanark ou le familistère à Guise<sup>13</sup>. Du côté des initiatives religieuses, elles restent loin des problématiques liées au capitalisme et poursuivent leurs oeuvres d'accueil des plus démunis. C'est principalement les réponses apportées par l'Etat social qui vont primer sur cette période. Parmi les nombreuses lois, on peut les regrouper en grande catégorie. Une série de lois va permettre aux structures de l'économie sociale de se structurer avec un statut juridique (coopératives en 1867, société de secours mutuels en 1898 et associations en 1901) et répondre en complémentarité avec l'Etat à la souffrance des classes

---

<sup>12</sup> LAFAYE Caroline Guibet, La domination sociale dans le contexte contemporain ,*Recherches sociologiques et anthropologiques*, 2014, n°45, 127-145.

<sup>13</sup> AZAM Geneviève, Économie sociale, tiers secteur, économie solidaire, quelles frontières ? , *Revue du MAUSS*, 2003/1, n° 21, p. 151-161

pauvres. Une seconde série de lois portant sur les conditions de travail (accidents du travail 1898, repos hebdomadaire 1906...). Cette seconde série de lois pose les premières bases de notre système de protection sociale qui s'étendra à d'autres risques sociaux.

De cette période historique, on peut retenir que c'est la société de classes qui crée la souffrance des individus en précarité et qu'ils ne sont pas responsables de leur situation. L'Etat intervient pour remédier aux conséquences matérielles de cette domination qui est bloquante pour la liberté et l'émancipation des individus.

### 3. Une souffrance ancienne prise en compte récemment par la société

Dans les deux périodes historiques étudiées précédemment (Ancien Régime et du XIXème siècle à l'après guerre environ), on peut noter des points communs. Une problématique non physique est observée chez une population partageant des conditions économiques et sociales dégradées. Poser le terme de "souffrance psycho-sociale" sur cette problématique serait anachronique. C'est pourquoi les lexiques de la maladie (maux, folie, aliénation) ou de la domination ont été conservés. Néanmoins, il semble que ces objets décrits historiquement se recoupent partiellement avec l'objet plus récent de "souffrance psycho-sociale" et il est important d'expliquer les raisons. Dans ce mémoire, un choix de recherche a été fait qui est de s'inscrire en opposition avec les thèses historiques selon lesquelles la souffrance psycho-sociale serait apparue dans les sociétés contemporaines<sup>14</sup>. Ces maux ou cette domination partagent comme première caractéristique d'être bloquante pour la personne : pour la première période historique, les maux empêchent les individus de vivre en société et pour la seconde période, la domination empêche les individus d'être libres, de choisir leur mode de vie. La seconde caractéristique est qu'il existe un lien entre cette souffrance bloquante et la situation sociale. Néanmoins les deux périodes ne permettent pas d'arriver aux mêmes conclusions : les mendiants sont responsables de leurs maux sous l'ancien

---

<sup>14</sup> SOULET Marc-Henry, La souffrance sociale, pathologie des sociétés contemporaines, *Éthique publique*, 2009, volume 11, n°2, p72-77

régime tandis que les classes pauvres subissent la pression des classes dominantes pendant la révolution industrielle.

L'utilisation de sources documentaires relatives au traitement de la précarité présentent deux biais volontaires. Le premier biais est la tendance à considérer que les personnes en précarité constituent un groupe social homogène car ils partagent un certain nombre de caractéristiques matérielles communes. Dans cette historique, il semblerait que la souffrance ne soit présente que chez les personnes en précarité. Bien que principalement décrit comme résultant d'une absence de travail ou d'un travail aux conditions dégradées, il est important de préciser que cette souffrance est observée dans toutes les catégories de la population et par différentes catégories de professionnels (prêtres, écrivains, philosophes, médecins....)<sup>15</sup>. Rappeler cette évidence permet de penser la capacité des personnes en précarité à surmonter leur souffrance au même titre qu'une personne aux conditions socio-économiques plus favorables.

Le second biais de cette présentation historique porte sur la focalisation sur un traitement collectif de la souffrance. Sur les deux périodes, le traitement apportée résulte d'une réponse étatique en mobilisant des ressources collectives. La souffrance psychosociale est présentée comme un phénomène de société nécessitant une réponse de société.

Bien que l'utilisation de sources documentaires portant sur la littérature de la souffrance aurait pu être fait, le choix d'une littérature portant sur le traitement étatique des situations de précarité permet d'identifier les limites et d'éclairer les difficultés auxquelles les professionnels de l'accompagnement font face depuis quelques années.

---

<sup>15</sup> LAZARUS Antoine, La souffrance psychique aujourd'hui, un concept évident et incertain, *Bulletin national santé mentale et précarité*, 2001/7, n°5

## B. La souffrance psychosociale des précaires : un phénomène décrit autour des pratiques des professionnels de l'accompagnement

La description du phénomène de souffrance psychosociale est née de la confrontation des professionnels de l'accompagnement à un panel de signes (1), insuffisants pour déterminer l'état psychique des personnes en précarité (2) et laissant les professionnels sans réponses (3).

### 1. La confrontation nouvelle des professionnels de l'accompagnement à des signes de souffrance

Alors que les dispositifs sociaux et les populations en précarité augmentent depuis les années 1970, il faut attendre février 1995 pour qu'un rapport commandé par le secrétaire d'Etat à la lutte contre la précarité et l'exclusion vienne mettre en évidence une difficulté rencontrée par les professionnels de l'accompagnement : l'identification "d'une souffrance qu'on ne peut plus cacher"<sup>16</sup>. Cette étude est issue de témoignages de professionnels faisant face à une difficulté non identifiée lors de la mise en place des politiques sociales. Ce rapport marque l'émergence de la notion de souffrance psycho-sociale et une véritable avancée en la matière. Etant donné que cette étude est menée par un médecin, elle apporte une crédibilité scientifique à ce phénomène sans pour autant en fixer un diagnostic précis<sup>17</sup>.

La synthèse de ces témoignages a permis d'identifier la cause d'une souffrance identifiée chez les personnes accompagnées dans les dispositifs sociaux : la dégradation des liens sociaux ("dans ce lieu, le lieu social est absent ou peu visible"). L'introduction met en avant en premier lieu la dégradation du lien familial avec des situations qui se répètent et décrites par les témoignages suivants : "il a de bons souvenirs de son enfance, bien qu'il dise avoir été tiraillé entre ses parents en conflit", "ces mères avaient souvent victimes elles-mêmes de mauvais traitements

<sup>16</sup> LAZARUS Antoine, STROHL Hélène, Une souffrance qu'on ne plus cacher, rapport du groupe de travail "ville, santé mentale, précarité et exclusion sociale", délégation interministérielle à la ville et au développement social urbain et délégation interministérielle au revenu minimum d'insertion, 1995/2

<sup>17</sup> CHOBEAUX François, La souffrance psychique : un concept qui échappe, *VST - Vie sociale et traitements*, 2009/1, n° 101, p. 37-40.

dans leur enfance". La dégradation du lien social en milieu scolaire est également identifié : "malgré son échec au bac". Enfin on retrouve également la destruction du lien social lié à l'absence d'emploi.

La particularité de ce rapport est de déconstruire l'automatisme entre une situation de dégradation sociale et la souffrance. Malgré tout, un certain nombre de situations semblent similaires de par leurs conséquences. Le rapport cite à plusieurs reprises les situations de honte, de désespoir, de perte de moral, de culpabilité, l'absence de troubles somatiques, un mal être, une récurrence des échecs, la perte d'estime de soi, la fatigue, la perte d'énergie. Bien que la problématique des addictions soit évoquée, elle n'est pas détaillée car c'est un phénomène qui tend à s'amplifier partout dans la société<sup>18</sup>.

A partir de l'ensemble de ces indices, on pourrait penser qu'il est facile d'identifier la souffrance psychosociale. Néanmoins deux difficultés majeures persistent. La première difficulté est relative à l'expression des indices et la caractérisation de la souffrance. Comment identifier la honte si la personne accompagnée n'évoque pas une phrase comme : "je me sens coupable de ne pas trouver d'emploi" ? Comment différencier une personne fatiguée par un événement récent d'une personne en perte d'énergie de manière générale ? Tous ces questionnements peuvent persister aux yeux des professionnels alors même que des signes visuels peuvent être observés (pleurs, cernes, force de la personne lorsqu'on lui serre la main..). La seconde difficulté relève de la ressemblance entre les symptômes de certaines maladies et les signes de la souffrance psychique. Dès lors un débat peut être lancé sur la nécessité d'avoir un avis médical sur chaque personne accompagnée dans les dispositifs sociaux. Cependant le débat ne peut être résumé à une double équation : souffrance = accompagnement social, maladie psychique = accompagnement médical puisque la maladie et la souffrance peuvent être combinées.

Le principal apport de cette étude réside dans l'identification des enjeux liés à la souffrance psychosociale. Alors que cette souffrance psycho-sociale regroupe une diversité de situations (B.2.), l'enjeu d'une prise en compte se situe dans la

---

<sup>18</sup> PANASSIER Catherine, Quand malaise social rime avec souffrance psychique, centre de prospective du Grand Lyon, 2006

prévention d'une dégradation des situations vers "des recours à des soins coûteux" et risquant d'aggraver la situation économiques des personnes.

## 2. Des indices insuffisants pour déterminer si la souffrance est bloquante

Alors que le rapport Lazarus est une véritable avancée dans l'accompagnement social des personnes en précarité, il est nécessaire de s'appuyer sur d'autres sources pour comprendre précisément la notion de souffrance psychosociale et à quelle moment elle peut être bloquante ou non. Pour cela, il convient de s'appuyer principalement sur les travaux de Jean Furtos, psychiatre qui a créé à Lyon l'observatoire national des pratiques en santé mentale et précarité.

Le chercheur a créé son raisonnement à partir d'une définition de la précarité qu'il décrit comme "la perte des objets sociaux"<sup>19</sup>. L'objet social est ce qui permet à l'individu d'entrer en relation en société. Cet objet peut être à la fois matériel (argent, logement) mais également un espace d'interaction (travail, famille, école) et symbolique (diplôme, statut). Une telle définition permet de décrire la précarité comme une étape de vie et peut s'appliquer à l'ensemble des individus. Les travaux de Robert Castel sont repris pour définir différents stades de précarité et quel niveau de souffrance peut être associé à chaque stade<sup>20</sup>. Ces différents niveau de précarité et de souffrance sont décrites à partir d'une matrice avec comme variable de ligne l'intégration par le travail et comme variable de colonne l'insertion dans le lien social.

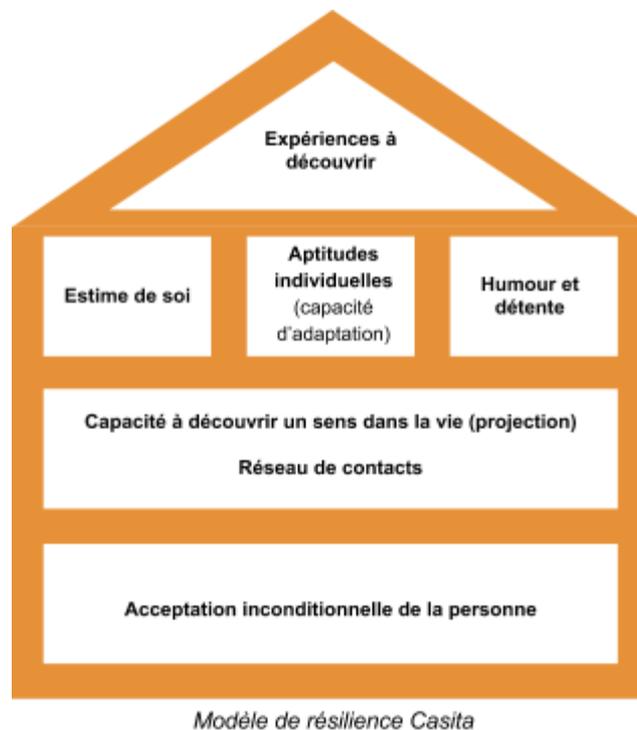
		Intégration dans le travail	
		+	-
Insertion dans le lien social	+	Intégration	Assistance
	-	Vulnérabilité	Désaffiliation

<sup>19</sup> PREVOST, Marianne, La souffrance psychosociale : regards de Jean Furtos, *Santé Conjuguée*, 2009/4, n°48, p77-81

<sup>20</sup> CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Gallimard, 1995,

Le stade de l'intégration peut être décrit comme un stade où la personne dispose d'un travail et a des relations sociales au travail mais également à l'extérieur (familles, amis, loisirs...). La souffrance à ce stade est souvent passagère lors de la perte brusque d'un objet social (décès, rupture, mission stressante au travail). Les autres objets sociaux permettent en quelque sorte de compenser et de surmonter l'obstacle rencontré. La souffrance plus ou moins longue n'empêche pas la personne de vivre et se de projeter. Le stade de la vulnérabilité est un stade où la personne dispose d'un travail mais ses relations sociales sont dégradées ou faibles (soit au travail, soit à l'extérieur). A ce stade, la souffrance prend les traits d'une peur de la perte des objets sociaux existants (peur du licenciement, de la rupture). Le stress est un des signes caractéristiques de ce stade de précarité. "La souffrance empêche alors la personne de vivre", c'est à dire d'envisager de nouvelles relations, de se projeter. Pour illustrer ce stade, on peut utiliser l'idéal type d'une personne ayant un emploi contraignant et stressant qui se réfugie dans le travail par peur de décevoir sa hiérarchie et de perdre son statut ou son emploi. Dans ce cas, la personne risque de perdre ses relations sociales au travail car elle se focalise sur ses tâches et de délaisser et de rompre ses autres objets sociaux (relations familiales, loisirs) par manque de temps. Les objets sociaux sont encore présents pour ces deux zones. Le stade de l'assistance est un stade où "certains objets sociaux sont perdus mais compensés par des objets sociaux substitutifs" et temporaires (logement d'urgence, contrat en insertion...). La souffrance est souvent observable sous les signes décrits dans le rapport Lazarus (honte, perte de motivation, d'énergie...). A ce stade, la reconnaissance de la personne par la personne accompagnante et l'appartenance à un groupe sont importants pour ne pas tomber dans le dernier stade. A ce stade, la souffrance est reconnue par la personne et par l'aidant ou l'accompagnant. La capacité à se projeter est difficile car la personne réagit principalement à la perte des objets sociaux. Néanmoins la valorisation des objets sociaux de substitution ou des nouveaux objets sociaux (réussite d'une démarche...) permet d'amener la personne vers de nouveaux projets. Le dernier stade est celui de la désaffiliation. La souffrance est tellement grande et permanente qu'elle n'est plus vécue comme souffrance par la personne mais uniquement reconnue par les accompagnants. Pour illustrer cette situation, on peut citer le cas de certains sans abris qui ne ressentent même plus la douleur de blessures physiques en raison de leur état de

souffrance psychique extrême<sup>21</sup>. Deux auteurs ont également modélisé le processus de résilience qui consiste à sortir d'une souffrance bloquante pour se projeter de nouveau et s'adapter aux nouvelles situations même difficiles<sup>22</sup>. Ce modèle prend la forme d'une maison appelée "Casita". Au rez de chaussée, se trouve l'élément essentiel de ce processus qui est la reconnaissance inconditionnelle de la personne qui peut être également formulé comme ne pas porter de jugement sur la personne accompagnée. Au deuxième étage de ce modèle, se trouvent deux éléments : l'importance d'avoir un réseau de contacts (relations sociales) et la capacité à découvrir un sens à la vie. En effet la résilience passe par se donner de nouveaux objectifs pour se projeter. Au troisième étage, trois éléments sont côte à côte : l'estime de soi, les aptitudes individuelles et l'humour ou la détente. Dans le toit, on peut trouver les autres expériences, c'est à dire celles qu'on va découvrir à l'issue du processus de résilience.



Après avoir expliqué ces différents stades de souffrance liée à la précarité, il convient de les replacer dans les enjeux de ce mémoire. La prise en compte de la souffrance psychique vise en premier lieu à prévenir la désaffiliation et à faire passer l'individu accompagné de la situation d'assistance à l'intégration en réduisant le passage par la vulnérabilité. Avec l'éclairage de cet apport théorique, il convient de

<sup>21</sup> BOURDIN Dominique, ? Les naufragés. Avec les clochards de Paris ?, de Patrick Declerck, *Revue française de psychanalyse*, 2002/3, n°66, p. 961-974

<sup>22</sup> VANISTAENDEL Stefan, LECOMTE Jacques, *Le bonheur est toujours possible*, 2000

revenir sur la difficulté rencontrée par les professionnels de l'accompagnement à prendre en compte cette souffrance.

### 3. Des difficultés de réponse communes à tous les professionnels

Malgré l'amélioration des connaissances scientifiques sur la souffrance psycho-sociale, les professionnels de l'accompagnement font face à des difficultés pour prendre en compte ces situations. Avant de revenir sur la manière dont se traduisent ces difficultés, il est important d'énoncer qui sont ces professionnels. En premier lieu, ce sont les travailleurs sociaux chargés de mettre en oeuvre les politiques sociales notamment les dispositifs de politiques de la ville et le Revenu Minimum d'Insertion (le Revenu de Solidarité Active est créé après le rapport Lazarus). En second lieu, ce sont les professionnels de la santé (infirmiers, médecins dont les psychiatres) qui interviennent dans certains dispositifs médico-sociaux.

Les travailleurs sociaux décrivent des difficultés à plusieurs niveaux. La première difficulté est l'absence d'expression de la souffrance et le manque d'outils pour l'identifier. Bien que le rapport n'explique pas les raisons de cet état de fait, il convient d'éclairer ce constat. Le travail social est une discipline récente (apparition au début du XXème siècle) qui a subi de nombreuses mutations et s'est construite en puisant parmi de nombreuses disciplines (psychologie, sciences de l'éducation...) sans se les approprier complètement. Alors que les travaux de recherches dans ce domaine sont encore rares, les professionnels trouvent des réponses aux situations dans les pratiques des pairs sans que celles-ci ne puissent être validées par une hiérarchie ou par la recherche<sup>23</sup>. Il est compréhensible qu'une situation nouvellement observée ne trouve pas de réponses immédiates pour ces professionnels. La mutation permanente du travail social et particulièrement des dispositifs et politiques sociales entraîne une difficulté pour les professionnels de déterminer les priorités de leur travail et parfois un désenchantement. Il arrive alors que certains professionnels de l'accompagnement réagissent en repoussant la faute sur d'autres professionnels

---

<sup>23</sup> RAVON Bertrand, *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'actions contradictoires*, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion, 2008/5

notamment le secteur de la psychiatrie ou en repoussant la faute sur l'Etat qui est à l'origine des dispositifs.

Du côté des professionnels de la psychiatrie, un sentiment similaire d'impuissance se retrouve. En effet l'état actuel des connaissances sur le sujet ne permet pas "de distinguer même cliniquement les dépressions, des situations de désespérance" (rapport Lazarus). De plus le secteur de la psychiatrie est encore peu structuré sur les questions de prévention des risques en santé mentale. Alors que les soins médicaux sont un traitement approprié pour les maladies psychiques, le traitement de la souffrance psychique nécessite une plus grande inventivité (recours à la culture, aux loisirs) puisque l'origine se trouve souvent à la fois dans le vécu et la construction de la personne et dans ses relations sociales. Le recours à la psychologie est parfois évoqué mais une difficulté quant à la reconnaissance de ce secteur par rapport à la sécurité sociale persiste. Etant donné que les psychiatres sont responsables des diagnostics posés, il est aisément compréhensible que cet acte ne puisse être posé aussi facilement dès la moindre difficulté rencontrée par un usager des dispositifs sociaux.

Bien que l'état des connaissances sur la souffrance psycho-sociale progresse petit à petit, sa prise en compte reste encore faible en raison d'une divergence d'opinions sur le secteur professionnel qui doit gérer cette question.

### C. La souffrance psychosociale : la prise en compte bloquée au coeur d'un débat professionnel

La souffrance psychosociale a soulevé des craintes auprès des professionnels confrontés. Du côté de la psychiatrie, la crainte de devoir gérer l'ensemble des précaires (1) a trouvé son équivalent dans le secteur social craignant une psychologisation de l'accompagnement (2). Bloqués par ces craintes, les professionnels se déresponsabilisent de cette problématique (3).

#### 1. La crainte de l'arrivée massive des problèmes sociaux dans le secteur psychiatrique

Alors qu'une partie des travailleurs sociaux et que le rapport Lazarus préconisent un recours plus grand au secteur psychiatrique pour gérer la souffrance psychique, certains professionnels de ce secteur évoquent une crainte de devoir gérer l'ensemble des cas difficiles des services sociaux. Plusieurs raisons permettent de comprendre cette crainte. Depuis que le secteur hospitalier s'est spécialisé (*cf I.A.1*) et que la médecine a progressé, la prise en compte des personnes en précarité dans ces lieux est devenu un sujet compliqué. Du point de vue scientifique, la médecine est un domaine de recherche florissant et dont la légitimité n'est plus à démontrer face à au travail social qui peine à construire son domaine de recherche<sup>24</sup>. Dans un secteur également touché par les réductions budgétaires, la question de prendre en charge les personnes en précarité peut poser la question du choix de guérir les personnes qui auraient le plus de chance de s'en sortir. Il est important de préciser que cette crainte n'est pas partagée par l'ensemble du secteur psychiatrique. En effet un certain nombre de structures à mi-chemin entre l'accompagnement social et l'accompagnement médical psychiatrique se créent comme les centres médico-psychologiques.

Néanmoins la principale crainte du secteur psychiatrique est relative à l'efficacité du travail par rapport aux personnes en précarité. Alors que les

---

<sup>24</sup> GASPAR Jean-François, FOUCART Jean, Recherche et travail social : enjeux scientifiques et académiques, pratiques et professionnels. Quête de légitimité et concurrences, *Pensée plurielle*, 2012/2, n° 30-31, p 11-23

psychiatres sont amenés à gérer des maladies mentales et psychiques, la souffrance psychique serait hors de leur champ de compétences<sup>25</sup> et nombre d'entre eux évoquent les difficultés de faire la différence entre ces situations. Les tentatives de traitement sur de telles situations occuperait le temps des psychiatres qui ne pourraient plus se concentrer à leur coeur de métier qu'est la guérison des maladies. Une autre difficulté repose sur la nécessité du consentement des usagers à aller voir un médecin. L'entrée dans un dispositif social représente déjà pour certaines personnes une difficulté liée à la honte, la complexité des démarches. L'aspect tabou de demander de l'aide à l'extérieur s'accompagne parfois d'un déni des symptômes de la personne qui ne perçoit alors pas qu'elle souffre. Le passage d'un dispositif social à psychiatrie pour un éventuel diagnostic ne peut se faire juste avec l'aval du travailleur social. En effet les représentations sociales liées à la question psychique se traduisent encore aujourd'hui par la question : "est ce que je suis fou ?" et compliquent la démarche d'envisager une telle démarche.

## 2. La crainte d'une psychologisation et la psychiatisation du social

Le refus du secteur de la psychiatrie de gérer la souffrance sociale des personnes en précarité a entraîné une appropriation des questions psychiques par le travail social qui s'est plutôt rapproché de la psychologie (domaine scientifique moins éloigné du travail social que la psychiatrie). Une telle approche soulève une critique importante de dénaturation de l'action sociale de l'Etat. Alors que les politiques sociales ont été pensées pour palier aux risques de la vie (maladie, vieillesse) et aux risques sociaux issus de l'économie de marché (licenciement, chômage), la psychologisation de l'intervention sociale provient d'une dynamique néo-libérale qui permettrait de responsabiliser les individus face à leur situation<sup>26</sup>. La psychologisation de l'intervention sociale prend la forme d'une individualisation de l'accompagnement avec des outils comme les entretiens dans l'accompagnement du RMI ou du RSA. Exprimer un récit de vie permet à la personne accompagnée de

---

<sup>25</sup>LEBAS Jacques, La souffrance psychique, un paradigme écran, *Bulletin national santé mentale et précarité*, 2001/7, n°5

<sup>26</sup> BRESSON Maryse, La psychologisation de l'intervention sociale : paradoxes et enjeux , *Informations sociales*, 2012/1, n° 169, p 68-75

mettre des mots sur ses difficultés, d'en prendre conscience et de se sentir responsable de sa situation. Ce type d'accompagnement permettrait un contrôle social plus efficace que la contrainte ou la persuasion et d'effacer la responsabilité collective de la société de marché dans la création des inégalités socio-économiques. Avec cette conception, le désengagement politique de la question sociale peut vite être envisagée.

Toutefois, il convient de nuancer ces propos. Si la psychologisation de l'accompagnement permet la conscientisation des difficultés par l'individu, l'objectif escompté n'est pas forcément de le contrôler mais de lui permettre d'utiliser ses ressources individuelles conjointement à celles apportées par les politiques sociales pour sortir de sa situation. Une certaine pratique de l'entretien individuel standardisée est pensée comme un moyen de prévention d'une relation d'accompagnement "cocon" dans laquelle la personne accompagnée s'habitue aux objets sociaux de substitution et l'empêche de se projeter.

Lorsque les personnes en précarité sont accueillis dans le secteur psychiatrique, une autre critique est évoquée dans le rapport Lazarus et est formulée comme la banalisation du recours aux médicaments (antidépresseurs, somnifères, anxiolytique) pour traiter la moindre difficulté apparaissant chez les individus sans mesurer les conséquences somatiques que les médicaments peuvent avoir (addiction...).

La généralisation de la notion de santé mentale portée par l'Organisation Mondiale de la Santé tend à atténuer les craintes apportées à la médication des problèmes sociaux. "La santé mentale est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté." Cette acception de la santé invite en premier lieu les professionnels de la santé à accorder une importance à la prévention dans leur mission et en second lieu l'ensemble des professionnels intervenant auprès de la population à contribuer à ce travail de prévention a minima en anticipant la rupture des liens sociaux.

### 3. Un délaissement de la prise en compte du à une déresponsabilisation des professionnels

Un paradoxe persiste dans la prise en compte de la souffrance psychique par les professionnels de l'accompagnement. Dans le secteur de la psychiatrie ou de l'accompagnement social, la prise en compte de la souffrance psychique est une évidence aussi bien pour les personnes en "bonne santé psychique" et pour les malades. Personne ne niera l'importance de surmonter cette souffrance pour améliorer l'accompagnement et le traitement.

Alors que les travaux de la communauté académique semblent converger sur la manière de prendre en compte cette souffrance, un véritable débat demeure au niveau des professionnels pour savoir qui doit gérer la personne en précarité et en souffrance. La réponse à cette question ne peut être unique étant donné que des difficultés émanant de plusieurs sources (difficultés matérielles, perte des relations sociales, souffrance, problèmes de santé) sont présentes chez les personnes en précarité. Les tentatives des professionnels de renvoyer la personne considérée comme un tout d'un secteur à l'autre est d'abandonner complètement toute prise en compte que ce soit sur la question de la souffrance ou sur les questions de recherche de logement ou d'emploi. Ce constat ne suffit pas à lui seul à expliquer les critiques politiques faites à l'égard des dispositifs et des professionnels sur l'incapacité à insérer les personnes en précarité dans la société. Il faut également reconnaître que la prise en compte de ce phénomène par les dispositifs sociaux et médicaux progresse<sup>27</sup>.

Pour autant, les craintes formulées par les secteurs professionnels sont légitimes et nécessitent d'être retenues pour modeler une prise en compte adaptée de la souffrance psychique. Il est possible de faire émerger deux grands constats à partir de ces inquiétudes professionnelles. Le premier constat est que la médication n'est pas le remède miracle à la souffrance psychique de toutes les personnes en précarité mais la psychiatrie a sa place dans l'accompagnement pour détecter les maladies mentales et psychiques chez ces personnes et prévenir

---

<sup>27</sup> Direction générale de la santé et de l'action sociale, *Souffrances ou troubles psychiques : rôle et place du travailleur social*, consulté le 20/08/2017, disponible sur [http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/travailleur\\_social.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/travailleur_social.pdf)

la dégradation de l'état de santé mentale. Le second constat est que l'écoute individuelle des personnes (psychologisation de l'intervention sociale) ne peut être envisagée comme unique solution pour prendre en compte la souffrance et accompagner les personnes en précarité.

Après avoir expliqué comment la souffrance psycho-sociale des personnes en précarité a été identifiée au cours de l'histoire par les professionnels de la santé et de l'accompagnement social, il convient de s'interroger sur la prise en compte de ce phénomène dans l'insertion par l'activité économique, dispositif social particulier mais accueillant une partie des publics évoqués dans la première partie.

## II. La prise en compte limitée de cette souffrance dans le parcours des salariés en insertion

Il convient de démontrer que dans le secteur de l'insertion par l'activité économique, la dégradation des relations sociales et économiques est décrite sous l'angle de la perte d'emploi (A). L'hétérogénéité des pratiques et des professionnels de ce secteur entraînent une prise en compte limitée de la souffrance (B) qu'il serait intéressant de généraliser (C).

### A. La dégradation des relations sociales et économiques décrite sous l'angle de la perte d'emploi

Au XXème siècle, le chômage a prédominé la lecture des situations de précarité (1) qui devaient désormais être gérées sous le principe de réciprocité de l'individu et de la société (2). Cette lecture propre à l'insertion par l'activité économique peut effacer les problématiques psychiques (3).

#### 1. La prédominance d'une lecture de la précarité sous l'angle du chômage

Alors que les périodes historiques présentées en première partie analysent les dégradations sociales et économiques sous l'angle de la souffrance psychique, l'avènement de l'insertion par l'activité économique à partir des années 1970 apporte une autre vision de ce contexte. Il ne s'agit plus de désigner le ou les responsables de cette situation mais de caractériser la situation sociale et économique pour pouvoir l'améliorer.

Avant de revenir sur l'émergence de l'insertion par l'activité économique, il convient d'expliquer brièvement l'émergence d'une nouvelle définition de la précarité. Comme nous l'avons présenté en première partie, les premières politiques sociales ont été associées au travail. La prédominance de cette question a amené les gouvernements nationaux à se saisir des outils statistiques pour décrire la question

de l'absence de travail<sup>28</sup>. Au cours du XX<sup>ème</sup> siècle, la mesure du chômage est devenue pour les états un curseur pour orienter les politiques sociales et comparer la situation des systèmes économiques nationaux. La définition du chômage au niveau international et national<sup>29</sup> a permis une approche restrictive d'un groupe social en comparaison avec une approche générale des vagabonds sous l'ancien régime. Le chômeur serait une personne qui n'a pas d'emploi et qui est en recherche. L'émergence de politiques sociales relatives à l'emploi écartent donc de fait les personnes ne faisant pas l'effort de chercher un emploi.

Après une période économique florissante pour la richesse nationale et l'emploi, les années 1970 sont profondément marquées par deux chocs pétroliers qui affaiblissent les économies occidentales. L'une des conséquences de cette crise est la fermeture de nombreux secteurs industriels en France et l'augmentation massive du chômage<sup>30</sup>. Les chômeurs de cette époque vont dorénavant être confrontés à une plus grande concurrence sur le marché de l'emploi et une nécessité d'adapter leurs compétences aux secteurs d'activité émergents (secteur tertiaire). Le mouvement de l'insertion par l'activité économique s'est construit autour de cette problématique. Il ne s'agit plus de gérer l'ensemble des personnes en précarité mais celles ayant une démarche de trouver un emploi et rencontrant "des difficultés sociales et professionnelles particulières". Bien que les textes législatifs constitutifs de ce secteur ne détaillent pas ces difficultés, il est possible d'en trouver quelques illustrations au sein des structures de l'insertion par l'activité économique. Parmi les entretiens réalisés au sein du Chênelet, la plupart des personnes évoquent principalement des difficultés relatives à l'emploi (manque de compétences, de méthodes de travail, perte des habitudes de travail comme la ponctualité) et des difficultés matérielles comme l'endettement ou l'absence de logement. Dans certains lieux professionnels, il est également possible de trouver l'évocation du terme "inemployabilité"<sup>31</sup>. Pour faire un parallèle avec la première

---

<sup>28</sup> REYNAUD Bénédicte, L'invention du chômage, *Regards croisés sur l'économie*, 2013/1, n° 13, p 11-20

<sup>29</sup> INSEE, Définitions: chômeur (BIT) et chômeur, consulté le 15/08/2017, disponible sur <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definitions>

<sup>30</sup> CORNILLEAU Gérard, MARIONI Pierre, ROQUET Brigitte, Quinze ans de politique de l'emploi, *Observations et diagnostics économiques : revue de l'OFCE*, 1990, volume 31 n°1, p 91-120

<sup>31</sup> HAMZAOUI Mejed, Émergence et logiques de la politique d'activation du social et de l'emploi, *Pensée plurielle*, 2005/2, n° 10, p 19-28

partie, les personnes inemployables sont peut-être les inadaptés du XXI<sup>ème</sup> siècle<sup>32</sup>. Cette formulation crée donc deux catégories parmi les chômeurs : ceux étant en capacité de retrouver un emploi et ceux n'en étant pas capables dans leur situation actuelle. L'institutionnalisation de ce secteur a permis de préciser les publics accueillis grâce à des données économiques tels que le niveau de revenus et de diplômes. Ainsi certains publics sont prioritaires tels que les bénéficiaires de minimas sociaux, les chômeurs de longue durée (plus d'un an), les jeunes (moins de 25 ans) avec peu de diplômes. Pour rendre ces personnes employables, ce secteur utilise des outils issus du monde économique : le contrat de travail, le positionnement sur un marché... Il ne s'agit plus de construire des objets sociaux de substitution mais de proposer des objets sociaux similaires à ceux perdus par les personnes en précarité comme le salaire, la formation, le statut de salarié. L'accompagnement social et professionnel fourni dans de nombreuses structures de l'insertion par l'activité économique est systématique sur la partie professionnelle (construction de projet, rédaction de lettre de motivation et CV, réalisation de démarches de recherche) tandis que la partie sociale se fait en fonction des salariés

33.

En choisissant de décrire la précarité sous un vocabulaire économique, le secteur de l'IAE est soumis à plusieurs contraintes. La première de ces contraintes est de considérer que les salariés en insertion constituent un groupe social malgré la différence de parcours, de difficultés. La seconde de ces contraintes est de réduire le parcours d'insertion à l'obtention d'un nouvel emploi. La troisième de ces contraintes est l'équilibre difficile entre la mission sociale et la nécessité de croissance économique.

Avec l'émergence de l'insertion par l'activité économique, on peut retenir qu'une nouvelle catégorie de personnes en précarité est créée : les demandeurs d'emploi ayant des difficultés. Il s'agit d'identifier de manière concrète et pragmatique les éléments qui peuvent bloquer les personnes dans la recherche d'emploi pour pouvoir soulever ces obstacles avec la personne accompagnée.

---

<sup>32</sup> MAUGER Gérard, Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2001/3, volume 136, p 5-14

<sup>33</sup> REMY Véronique, Les structures de l'insertion par l'activité économique adaptent-elles l'accompagnement et la formation au profil de leurs salariés, *Document d'études DARES*, 2017/3, n°208

## 2. L'introduction de la réciprocité des individus et de la société dans la gestion du chômage

En apparence, les structures de l'insertion par l'activité économique semblent similaires aux dépôts de mendicité de l'Ancien Régime. Néanmoins, la liberté des personnes accompagnées à rejoindre ces dispositifs constitue une différence fondamentale. Cette liberté se trouve accompagnée d'un certain nombre de droits et de devoirs. L'émergence de l'insertion par l'activité économique s'inscrit dans cette logique de responsabilisation des personnes accompagnées<sup>34</sup>. Cette dynamique est incarnée dans les politiques sociales dites "d'activation" de la responsabilité individuelle<sup>35</sup>. Alors qu'au XIXème, l'Etat social s'est construit sur une gestion collective des risques sociaux, le préambule de la Constitution de 1946<sup>36</sup> et le tournant néolibéral des années 1970 ont introduit de manière progressive une co-responsabilité de la société et de l'individu face aux dommages créés par les risques sociaux. Aujourd'hui il s'agit de passer d'un droit au travail pour tous à un devoir de chacun de se mobiliser dans la démarche de recherche d'emploi.

Au sein des structures de l'insertion par l'activité économique, cette responsabilisation prend la forme d'un contrat de travail. D'un côté l'employeur s'engage à accueillir le salarié en insertion, le former sur un métier, l'accompagner socialement et professionnellement. En contrepartie, le salarié s'engage à respecter les horaires de travail, suivre les consignes et se mobiliser dans ses démarches. Il est important de noter que le contenu des contreparties est imposé par les règles d'en haut, c'est à dire principalement les lois qui sont elles-mêmes issues d'une certaine représentation de la situation économique et sociale<sup>37</sup>. Toutefois le cadre posé par ces règles d'en haut reste souvent assez vague. Par exemple, un document unique précise que les projets d'insertion des structures de l'insertion par l'activité économique doivent être rédigés en précisant les axes suivants : accueil et intégration dans le milieu professionnel, accompagnement social, et professionnel,

---

<sup>34</sup> HAMZAOUI Mejed, Émergence et logiques de la politique d'activation du social et de l'emploi, *Pensée plurielle*, 2005/2, n° 10, p 19-28

<sup>35</sup> DANG Ai-Thu, ZAJDELA Hélène, Fondements normatifs des politiques d'activation : un éclairage à partir des théories de la justice, *Recherches économiques de Louvain*, 2009/3 volume 75, p 313-352

<sup>36</sup> Article 5: "chacun a le devoir de travailler et le droit d'obtenir un emploi"

<sup>37</sup> CERVERA Melaine, DEFALVARD Hervé, Accompagnement dans et vers l'emploi : profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Économique, *Travail et emploi*, 2009/7, n°119

formation des salariés en insertion, contribution au développement des territoires<sup>38</sup>. Ces catégories sont générales et les réalités de leur mise en oeuvre relèvent d'une grande diversité. En ce qui concerne le droit du travail, malgré quelques obligations (par exemple la rédaction d'un document unique de prévention des risques), les structures sont libres de mettre plus ou moins de zèle dans la mise en oeuvre.

Bien que la logique de contractualisation implique un consentement des deux parties, sa transposition dans les dispositifs sociaux posent quelques interrogations sur la position d'infériorité du salarié en insertion du fait de sa situation économique et sociale<sup>39</sup>. Les critiques portées sur le secteur de l'insertion par l'activité économique considèrent que l'autonomie et la responsabilisation prônée par le contrat relève d'une nouvelle forme de contrôle social (*cf I.C.2*). Néanmoins la prise de conscience des capacités du salarié en insertion peut être bénéfique en terme de confiance en soi.

La présentation de la logique de contrepartie permet de comprendre les avantages pour le salarié en insertion (intérieurisation du progrès) et pour la structure accompagnante (limitation de la logique de dépendance). La mise en perspective de ce fonctionnement par rapport à notre sujet pose une interrogation. La souffrance identifiée chez des bénéficiaires de minimas sociaux dans le rapport Lazarus n'est pas trouvable dans les règles de fonctionnement du secteur de l'insertion par l'activité économique, qui, par ailleurs accueillent les mêmes publics.

### 3. Un risque d'effacement des problématiques psychiques dans l'IAE

Comme cela a été évoqué précédemment, la souffrance psycho-sociale des salariés en insertion ne semble pas être prise en compte dans les règles d'en haut du secteur de l'insertion par l'activité économique (Cervera et Defalvard, 2009). Il convient d'analyser plus précisément si le contenu exclut complètement un tel rapprochement ou s'il s'agit uniquement d'une formulation à partir d'un champ lexical de l'économie de marché. En reprenant le raisonnement apportée en première partie (*cf I.B.2.*), nous pouvons observer que les règles d'en haut disposent de la création

---

<sup>38</sup> Ministère du travail, dossier unique d'instruction, consulté le 15/08/2017, disponible sur [www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr)

<sup>39</sup> DUVOUX Nicolas, L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion, *Informations sociales*, 2012/1, n° 169, p 108-115

d'objets sociaux tels que le statut de salarié, le salaire, la qualification. Etant donné que la souffrance psycho-sociale existe également chez des personnes disposant d'un certain nombre d'objets sociaux (situation de vulnérabilité), nous pouvons nous demander si la création de ces objets sociaux sont suffisants pour surmonter une souffrance qui serait présente chez certains salariés en insertion. En effet, nous pouvons retrouver l'objectif de trouver un emploi mais aucune précision sur la qualité de l'emploi n'existe. Il est également possible d'illustrer cette logique avec l'obligation de formation sans exigence sur la qualité pédagogique. Parmi les règles d'en haut, on trouve également la limitation du contrat dans le temps qui peut entraîner une nouvelle perte d'objet social. La simple lecture des règles d'en haut laisse penser que la souffrance psycho-sociale peut être prise en compte dans ce secteur mais il convient d'observer cette réalité dans les règles d'en bas pour mieux la comprendre.

Les règles d'en bas<sup>40</sup> sont créées à partir des expériences d'accompagnement des professionnels. En l'absence de précision des règles d'en haut, c'est un fonctionnement de terrain qui s'institue. La principale règle d'en bas dans le secteur de l'insertion par l'activité économique est celle du "learning by doing", c'est à dire que les nouveaux salariés en insertion vont systématiquement développer de nouvelles compétences en réalisant une activité de production de biens ou de services. Des règles plus précises vont conditionner le "learning by doing" comme la ponctualité, la discipline, l'oralité dans la transmission. Les principaux effets de ces règles sont l'autonomisation des salariés et la reconnaissance. Il est intéressant de noter que les règles du bas influencent certains facteurs clés de la résilience selon le modèle Casita comme l'estime de soi et le développement de capacités individuelles. L'existence du terme souffrance psychique est difficile à retrouver dans les règles du bas.

Les règles constituant le fonctionnement de l'insertion par l'activité économique pourraient laisser place à une prise en compte de la souffrance psychique mais l'utilisation du champ lexical de l'emploi ne nous permet pas de déterminer si cela est le cas. C'est pourquoi, nous avons fait le choix de compléter ces informations par des données sur les professionnels de l'accompagnement dans

---

<sup>40</sup> CERVERA Melaine, DEFALVARD Hervé, Accompagnement dans et vers l'emploi : profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Économique, *Travail et emploi*, 2009/7, n°119

les structures de l'insertion par l'activité économique. Parmi ces données, nous avons souhaité interroger des professionnels de la structure Chênelet regroupant plusieurs ateliers d'insertion et entreprise d'insertion dans des secteurs d'activité différents (bâtiment, agroalimentaire, palettes, scierie, transport...). En orientant les entretiens sur la souffrance psychique, nous avons souhaité savoir si ce phénomène existe au sein de la structure et comment cela se traduit-il.

## B. L'hétérogénéité des pratiques de prise en compte de la souffrance par les professionnels de l'insertion

L'observation des profils des professionnels de l'insertion (1) et des pratiques de prise en compte de la souffrance (2) souvent non coordonnées (3) ne permette pas de généraliser une prise en compte dans le secteur de l'insertion par l'activité économique.

### 1. Une diversité de profils parmi les professionnels de l'insertion par l'activité économique.

Bien que le secteur médical et social connaissent certaines oppositions, il est important de rappeler qu'ils se sont construits conjointement. et tendent aujourd'hui à un rapprochement important (rattachement à un même ministère). Le secteur de l'insertion par l'activité économique s'est construit dans le champ économique et est institutionnellement rattaché au ministère du travail. Lorsqu'on se penche sur les représentations sociales, il n'est pas rare de trouver cette distinction social/économique. Les secteurs social et de la santé seraient plus naturellement occupés par les femmes en raison de leur caractère maternel tandis que les hommes chercheraient plutôt des activités avec des logiques de calcul comme les activités économiques<sup>41</sup>. Au delà de ces distinctions de genre, on assiste à une double hiérarchisation de ces secteurs : du côté des valeurs morales (en faveur du secteur social et sanitaire) et du côté de la valeur économique (en faveur des

---

<sup>41</sup> ZIELINSKI Agata, L'éthique du care. Une nouvelle façon de prendre soin, *Études*, 2010/12, tome 413, p 631-641

activités productives). Cette hiérarchisation des secteurs peut créer des dualités parmi les professionnels de l'accompagnement.

Le champ de la recherche sur l'insertion par l'activité économique apporte peu de données sur le profil des professionnels de l'accompagnement. A partir des données de terrain, il convient d'apporter un regard pour mieux comprendre le rapport de ces professionnels aux questions sociales. Parmi ces professionnels, nous allons principalement analyser les métiers d'accompagnateurs socio-professionnels et encadrants techniques<sup>42</sup>.

Le terme d'accompagnateur socio-professionnel est répandu dans le secteur de l'insertion par l'activité économique. Ce terme n'est pas reconnu comme tel par le répertoire national des certifications professionnelles ou dans les métiers du travail social. Dans certains référentiels de qualification, nous pouvons trouver l'expression accompagnateur en insertion professionnelle. ou conseiller en insertion. Dans ces termes, le mot "professionnel" ressort très largement. L'effacement du terme social peut être expliqué par le fait que certains professionnels préfèrent déléguer les missions d'accompagnement social avec des partenaires plus qualifiés. Les profils des accompagnateurs sociaux sont très divers allant d'anciens travailleurs sociaux (*cf entretien n°6 ligne 28*) à des personnes ayant une expérience professionnelle hors du social (*cf entretien n°2 lignes 75 à 77*) en passant par des profils de formateurs ou d'enseignants (*cf entretien n°1 ligne 39 et n°5 ligne 180*). Cette diversité de profils est confirmée par la littérature scientifique qui ajoute également qu'une grande partie de ces personnes n'ont pas été formés spécifiquement à ce secteur d'activité. Dans cette diversité, les professionnels semblent osciller entre deux types de comportements : le comportement clinique qui prend la forme d'une certaine empathie vis à vis des situations rencontrées et le comportement normatif qui se caractérise par une prise de distance grâce à des méthodes de travail<sup>43</sup>. Le comportement militant est moins présent dans ce secteur d'activité. La diversité des profils peut laisser penser que ces sensibilités différentes ne sont pas uniquement liées à un formatage académique ou professionnel.

---

<sup>42</sup> AVISE, *Spécificités de la gestion des ressources humaines dans l'Insertion par l'Activité Economique*, centre de ressources DLA IAE, 2014/10

<sup>43</sup> GASPAR Jean-François, *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, 2012

Les encadrants techniques forment également un groupe très hétérogène. Néanmoins malgré les parcours de formation et professionnels divers, ils sont souvent recrutés pour leurs compétences techniques plus que pour leur connaissances des publics en insertion<sup>44</sup>. C'est au cours de leur métier qu'ils seront formés grâce à des séances de formation ou des échanges de pratique. La structure d'apprentissage fait figure d'exception car de nombreux encadrants techniques sont d'anciens salariés en insertion (*cf entretiens n°3 ligne 106 , n°7 ligne 317, n°8 ligne 62*) dans un secteur pensé comme un "sas" vers d'autres entreprises. C'est le travail en équipe qui leur a permis de se former. L'encadrant doit réaliser trois missions principales : encadrer les équipes de travail (répartir les rôles, fixer les objectifs et les délais), transmettre des compétences (en fonction du projet et des capacités de chacun), gérer l'activité (suivre les plannings, achats, procédures de travail...). La priorité de ce travail est le développement de compétences et comportements professionnels chez les salariés en insertion<sup>45</sup>. Pour autant, certains encadrants techniques évoquent dans un second temps des tâches d'écoute, d'encouragement parmi leur mission (*cf entretiens n°3 ligne 23, entretien n°8 ligne 19*).

Le secteur de l'insertion par l'activité économique est caractérisé par une grande diversité de professionnels de l'accompagnement. Bien que les parcours semblent généralement moins marqués par les problématiques sociales et psychiques, il semble qu'une partie de ces professionnels soient sensibles à la problématique de la souffrance psychique dans leur travail. Il convient donc d'analyser comment cela se traduit dans leur quotidien.

## 2. La traduction inconstante de la sensibilité sociale et psychique au quotidien

Avant d'analyser comment les professionnels de l'insertion par l'activité économique s'approprient la problématique de la souffrance psychique, il convient

---

<sup>44</sup> ALPHONSE-TILLOY Isabelle, DUBREUCQ Anne-Fabienne, Apports de la démarche contextualiste à l'analyse de l'implantation d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans des ateliers chantiers d'insertion , *@GRH*, 2013/3 n° 8, p 43-65

<sup>45</sup> Réseau Cocagne, Qu'est ce qu'un encadrant technique ?, *La production maraîchère bio dans un jardin de cocagne*, document professionnel n°2, p37-38

de définir le terme de sensibilité. La sensibilité est la capacité de porter un intérêt sur quelque chose<sup>46</sup>.

Parmi les huit professionnels interrogés au sein du Chênelet, tous sont sensibles à la question de la souffrance et ont déjà été confrontés à de telles situations chez les personnes avec qui ils travaillent. Dans les descriptions, nous pouvons retrouver des similitudes avec celles du rapport Lazarus : “il y a un mal être du demandeur d’emploi, un sentiment de honte qui est exprimé dans les primo-entretiens”, “un peu désorienté”, “des gens qui ont une instabilité dans leur caractère”, “ça se traduit beaucoup par de la démotivation et de l’absentéisme”, “différentes addictions”. Avec l’éclairage scientifique de la première partie, nous pouvons identifier que ces situations relèvent de la souffrance psychique. La plupart du temps, les professionnels interrogés identifient que ces situations sont des situations de souffrance à partir d’une expérience professionnelle importante dans un secteur social. Il est intéressant qu’une grande partie d’entre eux ont également développé cette sensibilité à partir de leur expérience personnelle (chômage, décès d’un proche, rupture, accident...)

Étant confronté à des situations similaires aux autres dispositifs sociaux, ces professionnels partagent également des difficultés. La première difficulté porte sur la qualification de la souffrance lorsque celle-ci n’est pas formulée ou que la personne n’en a pas conscience (“je pense qu’il y a une différence entre la souffrance psychique perçue ou vécue). Certains professionnels restent très prudents dans la qualification de souffrance et ne s’essayent pas à trouver systématiquement une solution par peur d’aggraver la situation (“Moi, je fais super attention.”). La seconde difficulté porte sur le temps d’accompagnement. Alors que l’ensemble des professionnels interrogés s’accordent sur le fait que la prise en compte de la souffrance demande de prendre du temps parfois prévu, les avis divergent pour savoir si il faut laisser la personne parler de tout ce qui la fait souffrir ou juste rester attentif de manière plus courte. Dans les entretiens, il est possible de trouver des explications à ces difficultés. La première explication est que peu de ces professionnels ont été informés ou formés sur des questions psychologiques. Seuls certains accompagnateurs socio-professionnels ont peut-être acquis des

---

<sup>46</sup> Centre national de ressources textuelles et lexicales, Définition de sensibilité, consulté le 26/08/2017, disponible sur <http://www.cnrtl.fr/lexicographie>

compétences sur ces questions dans leurs études. Comme nous avons pu l'observer de manière similaire dans le travail social, les connaissances sur la souffrance psychique proviennent essentiellement des expériences professionnelles notamment celles au sein du Chênelet. L'importance accordée au travail d'équipe permet parfois de trouver certaines réponses mais un risque de manque de connaissances peut se présenter face à de nouvelles situations de souffrance. La seconde explication est relative à la diversité des publics accueillis au sein des structures de l'insertion par l'activité économique. Ces publics sont orientés par le service public de l'emploi en fonction de critères liés à l'emploi (durée de chômage, qualification) et démographiques (âge). Parfois d'autres partenaires comme le service pénitentiaire d'insertion et de probation peuvent apporter des éléments complémentaires sur les salariés en insertion. Néanmoins, il revient aux structures de l'insertion par l'activité économique de compléter ces informations en déterminant si les salariés sont sujets à des addictions, ont rencontré des situations particulières. Sur le plan psychique, les visites médicales obligatoires n'arrivent pas toujours en début de parcours et les professionnels de l'insertion se retrouvent donc face à des problématiques parfois non décelées. La diversité de ces situations et des évolutions ("elle est partie", "positivement", "je sais aussi qu'il y a des gens où ça s'est mal terminé", "elle est même rentrée à l'hôpital", "on l'a fait hospitaliser").

En l'absence de connaissances sur la souffrance et face à une diversité de situations, il est compréhensible que les professionnels interrogés restent globalement prudents dans l'identification et la qualification de la souffrance et dans la manière de la prendre en compte. Néanmoins, certaines initiatives émergent malgré tout de ces difficultés.

### 3. L'émergence de pratiques non coordonnées de prise en compte de la souffrance

Il convient de démontrer que les professionnels interrogés réussissent à mettre en place des pratiques de prise en compte de la souffrance malgré l'absence de connaissance sur le sujet. Ces initiatives sont partagés par les professionnels

interrogés et il est opportun d'expliquer dans quel cadre elles ont pu émerger et en quoi elles permettent de prendre en compte la souffrance.

La première de ces pratiques est celle de l'écoute. Il ne s'agit de créer des lieux spécifiques comme le préconise le rapport Lazarus mais de considérer que l'écoute peut se vivre à tout moment de la journée. Alors qu'une certaine division des tâches semble exister entre les encadrants techniques et les accompagnateurs socio-professionnels qui seraient plus à même d'écouter les salariés en insertion, plusieurs encadrants considèrent qu'ils peuvent "être un premier relais pour leur permettre de sentir à l'aise". Cette attitude d'écoute semble se dérouler de manière peu formelle (parfois juste à l'écart de l'atelier sans s'asseoir autour d'une table) et assez brève ("sans faire de grands discours, des entretiens qui n'en finissent plus") Un responsable de production explique dans ses propos en quoi ce comportement permet à la personne de moins souffrir : "passer quelques minutes très brèves, quelquefois ça les amène à.... Ils s'accrochent à ça parce qu'ils se rendent compte qu'il y a des gens qui les écoutent, qui pensent à eux et qui continuent à prendre des nouvelles". Ce type d'écoute pourrait être proche de l'écoute empathique décrite par Elias Porter<sup>47</sup>. En l'absence de connaissance sur la question psychique, l'encadrant peut se retrouver démuni face à la personne et échange souvent ce qu'il lui vient directement à l'esprit sans analyser sur le moment. Si l'on reprend le modèle de résilience Casita, cette écoute permet l'acceptation inconditionnelle de la personne, c'est à dire la base de la résilience. Cette relation d'écoute est possible que parce qu'il existe une relation de confiance entre le salarié et l'encadrant technique. Au sein du Chênelet, cette relation de confiance est formalisée dans un système de règles et de sanctions liées au cadre de travail qui s'appliquent à chacun.

La deuxième pratique liée à la souffrance psychique est l'adaptation du cadre de travail du salarié en insertion. Il s'agit souvent d'alléger temporairement les exigences de travail du salarié pour limiter les risques d'accident ou créer une nouvelle rupture des relations sociales. L'un des encadrants explique "Par rapport au travail par exemple, tu vas pas le mettre sur un poste où tu dis : "putain là c'est dangereux". On va peut être pas le mettre sur ce truc là si la personne est un peu faible mentalement parce que du coup l'accident est assuré là". Dans cette pratique, l'objectif est de prévenir l'aggravation d'une situation de souffrance.

---

<sup>47</sup> PORTER Elias, *Une introduction à l'accompagnement thérapeutique*, 1950, Boston,

La troisième pratique est celle du partage de l'information entre les professionnels. Il s'agit ici de s'appuyer sur des professionnels plus qualifiés après avoir réalisé un premier travail d'écoute. Les encadrants techniques ou responsables de production désignent souvent les accompagnateurs socio-professionnels comme plus à même d'écouter les gens sur leurs problématiques annexes au travail ("c'est plus le travail des gens du socio-pro d'être sur cette écoute"). Quant aux accompagnateurs socio-professionnels, ils s'appuient sur leurs partenaires plus qualifiés sur ces questions. Néanmoins, il ne s'agit pas de transférer la personne définitivement vers un autre lieu mais de l'orienter pour qu'elle gère certaines problématiques tout en continuant son accompagnement professionnel ( "Aujourd'hui je travaille comme ça, j'essayais de voir selon la difficulté qui se présentait ou de les orienter vers, de les encourager à prendre un rdv, au besoin de prendre le premier rendez vous avec eux avec le centre médico psychologique."). Le partage d'informations entre professionnels permet également de mieux comprendre la situation, de s'adapter et d'être plus vigilant face à certaines personnes. L'un des accompagnateurs socio-professionnel raconte qu'il a tenu au courant une responsable de secteur de la souffrance d'un salarié et que cela a mené à une annulation d'une sanction par peur d'aggraver la situation.

Une dernière pratique plus anecdotique nous a interpellé. C'est l'émergence de petites initiatives pragmatiques. Par exemple, face à un salarié désespéré par sa situation financière et évoquant la peur de ne pas pouvoir venir travailler, un encadrant a proposé de mettre en place du covoiturage entre les salariés. La possibilité de trouver des solutions immédiates pour soulager les individus est un élément intéressant qui peut donner sens au réseau de contacts présenté dans le modèle Casita.

Il est intéressant de noter que individuellement et en équipes, les professionnels interrogés ont réussi à prendre en compte la souffrance psychique des salariés en insertion et à mettre en place un premier accompagnement. A partir des explications précédentes et de ces expériences, nous pouvons proposer quelques pistes de réflexion pour généraliser ces pratiques au sein des structures de l'insertion par l'activité économique.

### C. Vers une généralisation des pratiques de prise en compte de la souffrance psychique dans l'insertion par l'activité économique

La généralisation des pratiques de prise en compte de la souffrance est envisageable grâce à un développement des connaissances des professionnels de l'insertion (1), par une complémentarité de leur action avec d'autres structures plus spécialisées (2) et une consolidation des relations sociales au sein des structures de l'insertion par l'activité économique (3)

#### 1. Le développement des connaissances des professionnels de l'insertion

Comme cela a été évoqué précédemment, les professionnels de l'accompagnement font face à un manque de connaissances théoriques pour réagir face à la question de la souffrance psychique. Deux raisons principales peuvent expliquer ce déficit de connaissances : la souffrance psychique est un objet de recherche récent et peu traité dans le champ de la santé et les champs de recherches du travail social et de l'insertion par l'activité économique sont peu développés laissant place à des connaissances tirées des pratiques des pairs. De ces analyses, nous pouvons tirer une première piste de réflexion portant sur le développement de l'information sur la souffrance psychique.

En premier lieu, il nous semble important d'uniformiser le niveau de connaissances des professionnels travaillant auprès des salariés en insertion. Il ne s'agit pas de transformer l'ensemble des encadrants techniques et accompagnateurs socio-professionnels en psychologues mais uniquement de les informer ou de les former sur certains comportements d'identification et de prise en compte de la souffrance. De nombreuses formations d'écoute active ou de sensibilisation au soutien psychologique existent sur le sujet pour permettre à chacun d'être attentif à la souffrance. Il s'agit d'expliquer concrètement aux professionnels les situations qu'ils peuvent rencontrer, les bonnes manières de réagir mais également les limites de leur intervention (la psychologisation non maîtrisée peut entraîner une dégradation de la souffrance). Les attitudes d'écoute

développées par E. Porter sont souvent évoquées dans ce type de formation en raison de la simplicité de l'approche. Ces formations peuvent également s'adresser aux autres personnes intervenant auprès des salariés en insertion comme les secrétaires, les formateurs... Chaque personne peut à son niveau être confronté ou identifier une situation de souffrance. L'une des accompagnatrices socio-professionnelles a d'ailleurs évoqué une intervention similaire au sein du Chênelet il y a plusieurs années. En ce qui concerne le développement des connaissances, les échanges de pratiques entre professionnels permet également d'enrichir le contenu des formations. Ces échanges peuvent se faire en interne mais également avec des professionnels étant confronté à des situations spécifiques comme les personnes travaillant dans des structures d'accompagnement des addictions qui peuvent un regard sur certains signes de la souffrance.

En second lieu, il nous semble important que les structures de l'insertion par l'activité économique participent au développement des connaissances scientifiques sur la souffrance ( mais pas uniquement sur ce sujet ). Etant donné que la plupart des avancées sur le sujet de la souffrance psycho-sociale provient d'observations de terrain, il nous semble important pour les structures de l'insertion d'être proactives dans cette démarche. Le développement de partenariats avec des chercheurs ou des structures d'enseignement permettent un enrichissement des connaissances sur le sujet. L'importance accordée par le Chênelet à la réalisation de ce mémoire illustre cette dynamique. L'émergence de l'insertion par l'activité économique a bousculé l'état des connaissances sur l'accompagnement des personnes en précarité. Il nous semble essentiel que ce secteur continue à être moteur sur certaines réflexions.

## 2. L'articulation avec des structures d'accompagnement de la souffrance

Nous avons vu précédemment que l'ensemble des professionnels de l'insertion peuvent prendre en compte la souffrance par une simple écoute. Néanmoins, il ne faut pas nier que cette première prise en compte n'est pas suffisante pour résoudre certaines souffrances. La seconde piste de réflexion porte sur l'articulation avec des structures d'accompagnement de la souffrance. Comme nous l'avons démontré, il ne s'agit pas de sortir la personne souffrante d'un dispositif pour la faire rentrer dans un autre. Il est important que l'accompagnement social et

professionnel soient maintenus pendant qu'un accompagnement sur la souffrance commence. Cette complémentarité permet d'agir sur l'estime de soi présentée dans le modèle de résilience Casita.

En premier lieu, des partenariats doivent être envisagés avec le secteur médical. Lorsqu'une situation de souffrance débute, la santé physique est un point de vigilance crucial. C'est souvent par ce biais que la souffrance est identifiée. L'intervention régulière de la médecine du travail permet une meilleure identification des problématiques de santé et de déterminer si certains symptômes nécessitent une prise en charge médicale par un généraliste ou par un psychiatre dans certaines situations. Bien que ces partenariats soient cruciaux, ils sont fragiles et nécessitent d'être entretenus en réfléchissant à ce que chacune des parties peut apporter à l'autre. Dans un des entretiens, une accompagnatrice socio-professionnelle évoque l'existence antérieure de tels partenariats mais que cela reste à développer. L'une des clés de ces partenariats est d'être en capacité la spécificité de l'entreprise et du secteur au partenaire. Pour cela, un travail de formalisation des projets économiques et sociaux peut aider.

En second lieu, des partenariats peuvent être envisagés les autres secteurs permettant d'atténuer la souffrance psychique. Le secteur psychologique permet bien évidemment d'apporter une réponse fine à cette souffrance mais reste conditionnée à la volonté de la personne. Les groupes de paroles peuvent parfois être une alternative. Bien que les partenariats portent souvent sur des activités d'accompagnement, il est intéressant de réfléchir à l'intérêt de partenariats avec le secteur culturel ou des loisirs. En effet, l'humour et la détente constituent également des facteurs clés de la résilience et sont rarement abordés. Pourtant comme toute structure employeuse, les structures de l'insertion peuvent porter une dynamique grâce aux instances représentatives du personnel.

### 3. La consolidation des relations sociales au sein des structures de l'insertion par l'activité économique

Alors que les deux premières pistes de réflexion portent sur la prise en compte individuelle de la souffrance, la dernière porte sur la prise en compte des facteurs sociaux de cette souffrance. Au delà de la reconstitution d'objets sociaux, il

nous semble important que les structures de l'insertion par l'activité portent une réflexion sur la qualité des relations sociales dans leur fonctionnement. Ces relations sont importantes pour des personnes qui les ont perdus à l'extérieur de la structure d'insertion. Pour reprendre le modèle de résilience Casita, il s'agit de renforcer le réseau de contacts de la personne.

En reprenant les fondamentaux d'un projet d'insertion, nous pouvons apporter quelques précisions sur la manière d'améliorer la qualité des relations sociales. L'accueil et l'intégration des salariés en insertion peut être pensé de manière collective afin de permettre à chaque salarié d'évoluer en s'identifiant à un certain nombre de collègues. Cette dynamique collective peut aisément se poursuivre dans la formation des salariés mais peut être également envisagée dans des temps d'accompagnement sur les projets individuels. Le développement de l'accompagnement par les pairs semble être un axe intéressant pour renforcer l'estime de soi et la capacité à trouver du sens à ses projets. En effet, le compagnonnage d'un salarié en insertion arrivé antérieurement peut servir d'exemple à un nouvel arrivant. Cette logique peut changer les modalités d'accompagnement des salariés permanents qui ne seraient pas toujours directement en situation d'accompagnement mais devraient créer les conditions permettant un accompagnement par les pairs.

Dans une perspective moins sectorielle, l'amélioration du cadre de travail permet également de favoriser les relations sociales. Bien que celui puisse paraître une évidence, l'édiction de règles et leur respect semble être un préalable à l'amélioration des relations sociales. Dans certains structures notamment associatives avec un historique plutôt militant, cela doit passer par une bonne connaissance et un respect des obligations règlementaires en matière de travail<sup>48</sup>. L'amélioration du cadre de travail ne peut se passer d'un véritable cadre de travail accepté par les participants. Ce cadre détermine ce qu'il est possible de faire par opposition à ce qu'il est interdit de faire. Ce cadre va déterminer les marges de manoeuvre de chacun. Dès lors, la conception de ce cadre ne doit pas se faire qu'au regard du droit mais également des intérêts de la structure et des salariés. En ce sens, le mouvement de l'économie sociale et solidaire constitue une véritable

---

<sup>48</sup> HELY Matthieu, Le travail salarié associatif est-il une variable d'ajustement des politiques publiques ?, *Informations sociales*, 2012/4, n° 172, p 34-42

avancée en introduisant la notion de participation pour faire évoluer le cadre. La possibilité donnée à chacun de participer aux décisions permet un renforcement de la confiance et des relations sociales au travail. Cette participation passe par deux étapes : une incitation des personnes à participer et la liberté d'initiative. Au niveau d'une structure de l'insertion, l'incitation des personnes à participer passe par demander un avis et des idées sur le quotidien grâce à un débriefing à la fin de chaque journée de travail, par l'évaluation d'une séance de formation par les participants, par l'évaluation de la démarche d'accompagnement. Au delà d'une participation sur les tâches quotidiennes, un effort sur la qualité globale de la structure doit être porté notamment en créant les conditions pour que les salariés en insertion puissent participer aux instances représentatives du personnel. La liberté peut également permettre une adaptation rapide du cadre de travail (cf II. B. 3. L'émergence de pratiques de terrain) et une amélioration pragmatique de certaines situations.

## Conclusion

En introduction de ce mémoire, nous nous sommes demandés dans quelle mesure la prise en compte de la souffrance psychosociale des salariés en insertion permettrait de sécuriser leur parcours.

Tout au long de ce mémoire, nous avons démontré que la dégradation des relations sociales peut créer une souffrance bloquante notamment dans la projection vers l'emploi et qu'une prise en compte de cette souffrance est essentielle. Si cette première conclusion peut sembler évidente, il est important de la confirmer par des écrits et une réflexion scientifique pour augmenter sa portée. Bien que certains aspects de cette souffrance relèvent d'un accompagnement psychologique et médical, nous avons analysé que la prise en compte de cette souffrance peut et doit également se traduire au niveau de chaque professionnel des structures d'insertion par l'activité économique par une écoute et une observation bienveillante. Au regard des difficultés rencontrés par certains professionnels dans la confrontation à cette souffrance, il semble nécessaire qu'une organisation collective des structures d'insertion soit mise en place pour les accompagner dans cette prise en compte par de la formation, un soutien face aux situations difficiles, une amélioration du cadre de travail, etc. L'équilibre entre les différentes formes d'accompagnement individuelles (psychologie, écoute active) et l'amélioration des relations sociales dans la structure pourrait influencer positivement le processus de résilience des salariés en insertion et prévenir la dégradation de la souffrance vers une souffrance bloquante. La conclusion de ce mémoire reste humble : nous ne pouvons déduire de notre raisonnement que la prise en compte de la souffrance entraîne systématiquement une insertion durable car le temps de la résilience est souvent plus long que celui du contrat d'insertion et de l'accompagnement social. Néanmoins, le phénomène de la souffrance psychique ne peut pas être nié. Les professionnels y sont tous confrontés à un moment dans leurs relations avec les salariés en insertion et parfois même dans leurs situations personnelles.

Un objectif de ce mémoire est de démontrer l'intérêt d'une telle prise en compte pour les salariés en insertion mais également pour les salariés permanents. En effet, la mise en place d'un accompagnement bienveillant auprès de salariés en insertion n'est pas une évidence pour chacun et peut créer des difficultés voire même une souffrance (désenchantement, impuissance) chez les salariés permanents. Poser une réflexion sur la prise en compte de la souffrance des salariés en insertion ne peut se passer d'une réflexion sur l'accompagnement et la prise en compte de la souffrance des salariés permanents. En ce sens, ce mémoire s'inscrit pleinement dans le champ de recherche de l'économie sociale et solidaire car la réflexion posée apporte des conclusions sur l'organisation des relations sociales au travail notamment par le biais de la participation. Souvent décriée comme le "vilain petit canard" des politiques sociales, l'insertion par l'activité économique est légitime pour se saisir de ces questions. Par sa connaissance des publics, ses expériences de management, ses expérimentations, ce secteur peut continuer à être pionnier dans les réflexions sur l'économie sociale et solidaire notamment sur les questions de bienveillance.

Ce mémoire a permis de dédramatiser la prise en compte de la souffrance psychique en montrant qu'un simple soutien bienveillant est une première prise en compte possible. Cette pratique ne pose pas de difficultés particulières mais il est important de rappeler son importance. Toutefois, ce mémoire apporte une réponse limitée quant à l'articulation avec d'autres structures. Il serait intéressant de poursuivre une réflexion sur la manière de mener des partenariats et de les entretenir entre des structures qui ont un positionnement professionnel, institutionnel et éthique différent.

## Bibliographie

### Rapports publics

ALGAVA Élisabeth, MINCK Lydie, Les rapports sociaux au travail, *Enquêtes conditions de travail 2013*, DARES

Direction générale de la santé et de l'action sociale, *Souffrances ou troubles psychiques : rôle et place du travailleur social*

LAZARUS Antoine, STROHL Hélène, Une souffrance qu'on ne plus cacher, rapport du groupe de travail "ville, santé mentale, précarité et exclusion sociale", délégation interministérielle à la ville et au développement social urbain et délégation interministérielle au revenu minimum d'insertion, 1995/2

REMY Véronique, Les structures de l'insertion par l'activité économique adaptent-elles l'accompagnement et la formation au profil de leurs salariés, *Document d'études DARES*, 2017/3, n°208

### Sites internet

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

<http://www.cnrtl.fr/lexicographie>

[www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr)

<http://solidarites-sante.gouv.fr>

<https://www.insee.fr>

### Documents associatifs

UNAPEI, définitions du handicap

Réseau Cocagne, Qu'est ce qu'un encadrant technique ?, *La production maraîchère bio dans un jardin de cocagne*, document professionnel n°2, p37-38

### Articles scientifiques

ALPHONSE-TILLOY Isabelle, DUBREUCQ Anne-Fabienne, Apports de la démarche contextualiste à l'analyse de l'implantation d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans des ateliers chantiers d'insertion , *@GRH*, 2013/3 n° 8, p 43-65

AZAM Geneviève, Économie sociale, tiers secteur, économie solidaire, quelles frontières ? , *Revue du MAUSS*, 2003/1, n° 21, p. 151-161

- BOURDIN Dominique, ? Les naufragés. Avec les clochards de Paris ?, de Patrick Declerck, *Revue française de psychanalyse*, 2002/3, n°66, p. 961-974
- BRAUDEL Fernand. Trois clefs pour comprendre la folie à l'époque classique [Michel Foucault, *Folie et déraison : Histoire de la folie à l'âge classique*, Collection « Civilisations d'hier et d'aujourd'hui »]. In: *Annales. Économies, Sociétés, Civilisations*, 1962, n°4, p 761-772
- BRESSON Maryse, La psychologisation de l'intervention sociale : paradoxes et enjeux , *Informations sociales*, 2012/1, n° 169, p 68-75
- CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Gallimard, 1995
- CERVERA Melaine, DEFALVARD Hervé, Accompagnement dans et vers l'emploi : profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Économique, *Travail et emploi*, 2009/7, n°119
- CORNILLEAU Gérard, MARIONI Pierre, ROQUET Brigitte, Quinze ans de politique de l'emploi, *Observations et diagnostics économiques : revue de l'OFCE*, 1990, volume 31 n°1, p 91-120
- CHOBEAUX François, La souffrance psychique : un concept qui échappe, *VST - Vie sociale et traitements*, 2009/1, n° 101, p. 37-40
- DAMON Julien, Cinq variables historiques caractéristiques de la prise en charge des « SDF » , *Déviance et Société*, 2003/1, volume 27, p. 25-42
- DUBET François, Théorie de la souffrance sociale, *La Vie des idées* , 2008/2
- DUVOUX Nicolas, L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion, *Informations sociales*, 2012/1, n° 169, p 108-115
- GILLOOTS, Emmanuelle. Souffrance et douleur, *Gestalt*, vol. n° 30, no. 1, 2006, pp. 23-32
- GASPAR Jean-François, FOUCART Jean, Recherche et travail social : enjeux scientifiques et académiques, pratiques et professionnels. Quête de légitimité et concurrences, *Pensée plurielle*, 2012/2, n° 30-31, p 11-23
- HAMZAOUI Mejed, Émergence et logiques de la politique d'activation du social et de l'emploi, *Pensée plurielle*, 2005/2, n° 10, p 19-28
- HELY Matthieu, Le travail salarié associatif est-il une variable d'ajustement des politiques publiques ?, *Informations sociales*, 2012/4, n° 172, p 34-42
- HOCHMANN Jacques, *Histoire de la psychiatrie*. Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2015, p7-63

KITTS Antony, Mendicité, vagabondage et contrôle social du moyen âge au XIX<sup>e</sup> siècle : état des recherches, *Revue d'histoire de la protection sociale*, 2008/1, n°1, p. 37-56

LAFAYE Caroline Guibet, La domination sociale dans le contexte contemporain, *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 2014, n°45, 127-145.

LAGET Pierre-Louis, SALAUN Françoise, Aux origines de l'hôpital moderne, une évolution européenne, *Les Tribunes de la santé*, 2004/2, n° 3, p. 19-28

LAZARUS Antoine, La souffrance psychique aujourd'hui, un concept évident et incertain, *Bulletin national santé mentale et précarité*, 2001/7, n°5

LEBAS Jacques, La souffrance psychique, un paradigme écran, *Bulletin national santé mentale et précarité*, 2001/7, n°5

MAUGER Gérard, Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2001/3, volume 136, p 5-14

PANASSIER Catherine, Quand malaise social rime avec souffrance psychique, centre de prospective du Grand Lyon, 2006

PORTER Elias, *Une introduction à l'accompagnement thérapeutique*, 1950, Boston,

PREVOST, Marianne, La souffrance psychosociale : regards de Jean Furtos, *Santé Conjugée*, 2009/4, n°48, p77-81

RAVON Bertrand, Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'actions contradictoires, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion, 2008/5

REYNAUD Bénédicte, L'invention du chômage, *Regards croisés sur l'économie*, 2013/1, n° 13, p 11-20

SAINTE FARE GARNOT Nicolas. L'Hôpital Général de Paris. Institution d'assistance, de police, ou de soins ?, *Histoire, économie et société*, 1984, n°4. p. 535-542.

SOULET Marc-Henry, La souffrance sociale, pathologie des sociétés contemporaines, *Éthique publique*, 2009, volume 11, n°2, p 72-77

VANISTAENDEL Stefan, LECOMTE Jacques, *Le bonheur est toujours possible*, 2000

ZIELINSKI Agata, L'éthique du care. Une nouvelle façon de prendre soin, *Études*, 2010/12, tome 413, p 631-641

## ANNEXES

	<p><b>Entretien 1 - 6 juillet - 20 minutes (transcription à partir de notes)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>La souffrance psychique c'est quand les gens ont un problème non physique, dans la tête.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>Mal être.</p> <p>5 <i>Quelles sont, selon toi, les raisons de cette souffrance ?</i></p> <p>Ca peut arriver quand les gens ont une enfance difficile ou vécu un événement traumatisant.</p> <p><i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p> <p>10 Je suis accompagnatrice socio-professionnelle. J'accompagne les personnes qui arrivent avec des difficultés à trouver un emploi en leur redonnant un cadre de travail, en les aidant à trouver leur projet professionnelle, en essayant de découvrir ce qu'ils ont envie de faire et en les orientant vers les formations. L'accompagnement social porte sur les problèmes liés à la santé, au budget, à la mobilité. Au Chênelet, on gère</p> <p>15 surtout les questions de budget et de dépendances. Pour cela, on aide les personnes à prendre conscience de leurs difficultés et on les oriente vers des structures adaptées.</p> <p><i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ? Sous quelle forme ?</i></p>
--	---

20	<p>J'ai déjà rencontré des personnes qui ont des difficultés sociales. Je pense qu'il y a une différence entre la souffrance psychique perçue et vécue. Il y a un mal être d'être demandeur d'emploi, un sentiment de honte qui est exprimé dans les primo-entretiens. La plupart du temps, donner un emploi permet de reprendre goût à la vie.</p>
25	<p><i>Quelles sont les difficultés rencontrées pour gérer ces situations ?</i></p> <p>Parfois, on propose un truc qui est un cran au dessus de ce que la personne est capable et souvent elle arrête de venir. C'est compliqué d'accompagner les personnes absentes, qui se renferment, qui ne sont pas dans une démarche de s'ouvrir. Il y a des gens qui disent qu'ils ont des problèmes mais d'autres qui ne disent pas. Les personnes trop éloignées renfermées sur elles-mêmes ne sont pas forcément adaptées au Chênelet donc on essaie de les orienter vers d'autres structures.</p>
30	<p><i>Quels sont les outils et personnes à ta disposition pour gérer ces situations</i></p>
35	<p>Il n'y a pas vraiment d'outils et de personnes pour nous aider face à ces situations.</p> <p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
40	<p>J'ai une formation de professeur des écoles. Pendant la formation de sciences de l'éducation, j'ai eu un module découverte de l'insertion professionnelle. Je suis rentré dans l'insertion car j'ai eu une opportunité en commençant dans un atelier chantier d'insertion comme accompagnatrice socio-professionnelle.</p> <p><i>Si tu as déjà rencontré des situations de souffrance dans ta vie, comment as-tu réussi à les surmonter ?</i></p>

45

Je ne pense pas avoir été en souffrance. J'ai déjà eu des échecs mais je pense que j'ai un mental qui me permet de rebondir face à ces situations.

*Qu'as-tu pensé de l'entretien ?*

C'est compliqué de répondre aux questions parce que ça dépend un peu de l'interprétation qu'on a de la souffrance psychique. Sinon les questions sont claires et précises.

	<p><b>Entretien 2 - 7 juillet - 35 minutes (transcription à partir de notes)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>La souffrance psychique ou psychologique c'est des gens qui sont en détresse psychologique, renfermés sur eux mêmes, qui n'arrivent pas à se projeter vers l'avenir, qui ont eu un problème mais n'arrivent pas à le surmonter. Il y a différents degrés de détresse qui peuvent aller jusqu'à la</p> <p>5 dépression voire la volonté de ne plus vivre. Parfois la souffrance psychique est non perçue.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>Détresse</p> <p><i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p> <p>10 Encadrant socio pro et chargé de recrutement. J'accompagne des personnes à récupérer les fondamentaux de l'emploi, à sécuriser leur parcours professionnel. je leur redonne les habiletés nécessaires en étant co-acteur de leur parcours. Je dois les aider dans le domaine professionnel et social même si ici on nous fait sous entendre qu'on est moins là pour faire</p> <p>15 du social.</p> <p><i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ?</i></p> <p>Oui</p> <p><i>Quelles formes cela a pu prendre ?</i></p>
--	--

20	<p>J'ai eu le cas récemment d'une personne arrivée en France qui a bien galéré, a dormi à la rue. Elle a rencontré une personne mais a des difficultés car les enfants de sa partenaire sont racistes du fait de leur éducation paternelle et le traite en permanence d'immigré. 1ère souffrance est liée à l'incapacité à s'intégrer au sein du foyer. Ensuite sa compagne n'a plus</p>
25	<p>voulu de lui et a débuté une procédure de divorce : 2ème souffrance. Elle lui a laissé un mois pour trouver un logement avant d'être mis à la porte. Mon travail a consisté à l'orienter vers des structures pour éviter qu'il dorme dehors ou dans sa voiture.</p>
30	<p>Si tu es pas bien psychologiquement, tu ne peux faire un travail correct. Malheureusement les encadrants techniques ne le savent pas toujours et c'est pour ça qu'on a recours à un tiers.</p>
35	<p>J'ai un deuxième exemple : un salarié a perdu sa mère dans un accident de voiture. Il était un peu désorienté. Dans la semaine, il a été reçu en entretien par sa responsable de secteur et j'ai su que ça allait mener à un avertissement. Je suis allé voir la responsable pour lui dire de lui laisser un peu de temps sans rentrer dans les détails parce qu'on a une sorte de secret professionnel. Finalement après une semaine, il s'est remis à travailler dans de bonnes conditions. L'avertissement ça aurait pu créer un risque psychologique supplémentaire.</p>
40	<p><i>Quelles conséquences cela a pu avoir sur ton travail ?</i></p>
45	<p>L'accompagnement de cette personne demande plus de temps. J'aime pas vraiment le dire comme ça parce que le coeur de mon métier c'est de donner du temps pour accompagner les personnes. Du coup ça implique d'être disponible et que la personne soit rendue disponible par l'atelier. Dans certains cas, on peut pas traîner parce que la personne risque de finir à la rue. C'est pas envisageable du tout.</p>

50	<p><i>Comment as-tu identifié que telle situation provoquait de la souffrance ?</i></p> <p>Souvent, je l'ai ressenti par rapport à l'intonation de la voix mais il y aussi une multiplication des erreurs au travail et parfois une demande. Pour avoir une demande, il faut d'abord avoir établi une relation de confiance. C'est souvent par notre histoire personnelle, parce qu'on a été confronté à certaines situations qu'on est plus apte à identifier cette souffrance.</p>
55	<p>La vraie souffrance psychique relève selon moi de la psychologie et de la psychiatrie. Attention, un psychiatre ce n'est pas qu'un gars qui s'occupe des fous mais il trouve une solution médicale plus profonde à des problèmes psychiques en donnant des médicaments.</p>
60	<p><i>Comment as-tu réagi face à ces situations ?</i></p> <p>Intérieurement j'étais peiné. Notre métier nous demande d'avoir de l'empathie sans pour autant porter toute la misère du monde sur nos épaules. Il ne faut pas trop se laisser affecter.</p>
65	<p><i>Avec quelles personnes échangez vous sur ces questions ?</i></p> <p>D'un point de vue du travail, je connaissais des structures qui pouvaient accompagner la personne sur les questions de logement par exemple. Et si j'ai des difficultés, j'en discute avec les autres encadrants socio-professionnels pour m'aider à trouver une solution. Cela m'arrive également d'échanger avec d'autres personnes sur ces questions : le conseil départemental, l'assistance sociale, pôle emploi, le SPIP.</p>
70	<p><i>Comment ont évolué les situations que vous avez rencontré ?</i></p> <p>Positivement. Pour le logement, il faudra que tu reviennes plus tard pour que je te dise mais en tout cas la personne a une visite vendredi.</p>

75	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p> <p>Formation : j'ai fait un BTS action commerciale, un DEUG en droit, une L1 de psycho, une licence réseaux et systèmes de communication.</p> <p>Puis j'ai été technicien informatique, grossiste vidéo, hifi, électroménager, assistant directeur information et conseiller en insertion professionnelle à pôle emploi.</p>
80	<p><i>Comment as-tu été confronté à cette notion dans tes expériences antérieures</i></p> <p>J'y ai été confronté au niveau de mes collègues et dans un cadre plus personnel que professionnel. J'ai un fort relationnel dans mes expériences précédentes et les gens viennent souvent vers moi pour discuter.</p>
85	<p><i>Si tu as déjà vécu des situations de souffrance dans ta vie, comment as-tu passé au delà ?</i></p> <p><i>La personne interrogée a demandé à ce que cette réponse ne soit pas transcrite en raison d'informations personnelles. La réponse apportée portait sur deux aspects : une forte capacité de résistance aux situations difficiles, le soutien d'amis.</i></p>
90	<p><i>Qu'as-tu pensé de cet entretien ?</i></p> <p>Je ne connais pas assez le sujet qui est très large pour avoir des points d'amélioration sur les questions. Les questions sont claires et il faut faire attention à certaines questions qui peuvent toucher un aspect personnel.</p>

	<p><b>Entretien 3 - 18 juillet - 15 minutes (transcription à partir d'un enregistrement)</b></p> <p>1 <i>Selon toi, qu'est ce que c'est que la souffrance psychique ?</i></p> <p>La souffrance psychique. Bah. Tu pars dans des .... pfuaah. La souffrance psychique. Je pense que ça doit être par rapport aux personnes quand elles ont un mal être, si... leur façon de se juger. C'est quoi ta question déjà ?</p> <p><i>La souffrance psychique</i></p> <p>5 Avoir une mauvaise image de soi, aussi bien dans sa vie personnelle que professionnelle.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>Mal être</p> <p><i>Est ce que tu peux expliquer rapidement ton métier ?</i></p> <p>10 Mon métier ? C'est gérer les personnes à la fois dans leur formation, leur apprendre le métier de comment construire les maisons, comment construire les murs, comment construire les différents modules qu'il peut y avoir dans une maison, par différentes techniques. Et aussi être capable de les amener professionnellement dans le travail, c'est à dire leur apprendre</p> <p>15 les bonnes méthodes, la vie au travail, les fondamentaux du travail : la sécurité, la qualité, le rendement qui vient par la suite. Puis aussi les accompagner. Même si entre guillemets je suis leur chef, être capable d'être à leur écoute parce que c'est important. C'est pas parce que je dois leur donner des directives qu'il ne doit pas y avoir d'interactions entre eux et moi.</p> <p>20 Même dans l'autre sens , que eux viennent vers moi pour parler de leur soucis. Après c'est plus le travail des gens du socio pro d'être plus sur cette</p>
--	---

25	<p>écoute mais je peux être un premier relais pour leur permettre de se sentir à l'aise sur leur mal être et après les socio pro font le relais.</p> <p><i>Est ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ?</i></p>
30	<p>Oui c'est déjà arrivé. J'ai déjà eu des gens qui ont eu des problèmes financiers, d'ordre familial, tu sais une rupture difficile. Mais souvent c'est plutôt financier. Les gens qui viennent te voir en te disant : "putain, franchement je sais pas comment je vais venir demain, je dois payer mon train, je sais pas comment faire pour venir". Dernièrement pas forcément mais tu vois quand tu mets les gens à l'aise, les gens vont être rassurés et être capable de venir me dire facilement ces choses là. Alors que bien sur c'est des choses délicates à aborder.</p> <p><i>Quelles conséquences cela a pu avoir sur ton travail ?</i></p>
35  40  45	<p>Il y a pas forcément eu d'aspects négatifs parce qu'on arrivait souvent à régler le problème. Par exemple le covoiturage, réussir à trouver des systèmes d'entraide entre les gens. Je pense pas que ça ait eu une influence négative surtout quand les gens venaient m'en parler, tu vois. On avait un retour positif, on arrivait à trouver une solution. Après évidemment, quand il y a une rupture, tu peux pas faire des miracles mais au moins la personne est quand même contente parce qu'il y a quelqu'un à son écoute et qui est capable de comprendre. Par rapport au travail par exemple, tu vas pas le mettre sur un poste où tu dis : "putain là c'est dangereux". On va peut être pas le mettre sur ce truc là si la personne est un peu faible mentalement parce que du coup l'accident est assuré là. Du coup tu joues un peu sur ce truc là.</p> <p><i>Est-ce que tu as eu des difficultés pour gérer ces situations ?</i></p>

50	Non, après si. J'ai pas eu de souvenirs d'avoir eu de gros soucis. Après si j'ai eu des soucis d'ordre comportemental avec des gens. J'ai pas cherché
55	midi à 14h. C'est limite ça en vient, tu sais, à un bras de fer avec la personne et là droit de retrait et je fais appel à Simon ( <i>responsable de secteur</i> ) et je lui dis écoute simon ou au supérieur. C'était pas Simon à cette époque et je lui dis : "là il faut gérer le gars parce que ça va pas le faire". Si tu veux, il y a eu un temps où on était à deux équipes au bâtiment et il y a eu une période où je revenais de congés et l'effectif avait complètement évolué.
60	Il y avait deux ou trois personnes de plus. Et là je me suis rendu compte, le premier jour où je suis rentré : je me suis dit : "ouhla ça va pas aller". En fait, il y avait deux mecs, deux mecs durs de tête, pas braves du tout, tu pouvais rien leur dire. Je me suis dit : on va tenter une semaine mais mon premier avis était déjà figé. je me suis dit : si là , dès le premier regard, tu as compris ça c'est que ça va mal se passer. Et ça s'est très mal passé. Genre les mecs en terme de sécurité, ils faisaient ce qu'ils voulaient. En gros, on avait le pont roulant et ils s'accrochaient au pont roulant. Ils faisaient tout et n'importe quoi et le mec, il s'est fait viré, malheureusement. Et le deuxième
65	on a été assez sympa, on lui a fait comprendre que soit il faisait une rupture conventionnelle ou alors ça allait mal finir parce qu'il était dans le même délire et ça le faisait pas. Après, depuis ce temps là, j'ai pas vraiment eu à me plaindre, j'ai plutôt des mecs sérieux et qui ont envie de travailler. C'est ça qui est le plus délicat dans le métier, c'est que si tu as une personne qui a pas envie de travailler, c'est délicat de pouvoir le former correctement et en même temps de lui donner l'envie d'aller toujours plus loin et d'apprendre toujours plus.
70	
75	<p><i>Quels outils ou personnes sont à ta disposition pour gérer ces situations ?</i></p> <p>Bah oui, il y a Simon, les gens du socio pro qui vont complètement prendre le relais sur ça. Même moi clairement après j'aurais plus d'interactions avec ça parce que si je dois gérer ces choses là, ça devient vite très compliqué mon métier.</p>

	<p><i>Est ce que ça t'arrive d'échanger sur ces questions là ?</i></p>
80	<p>C'est déjà arrivé. Par exemple pour la personne qui arrive le matin et ça se voit une personne qui va pas forcément bien. Avant le boulot, on va peut être lui parler pendant 5-10 minutes, ça va peut être lui faire du bien et savoir dans quel état elle est, parce que tu peux pas faire n'importe quoi non plus. Si la personne elle se sent pas bien, tu peux pas dire : si si, vas y travailler et va travailler sur la machine qui est extrêmement dangereuse ou</p>
85	<p>tu pourrais te couper une main ou un doigt, je ne sais quoi. Tu peux pas jouer avec ça. Là après tu vas aussi pour la personne, pour toi et aussi pour la boîte parce que ça peut aussi vite être un grand danger.</p>
	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
90	<p>Moi avant que j'arrive ici, j'ai fait un bac S avec mention assez bien je crois. Ensuite je suis parti. Moi en fait depuis tout petit, je voulais être professeur d'EPS donc je suis parti en STAPS où j'ai fait les deux premières années haut la main. la troisième année, je me suis spécialisé pour être prof, c'était un module éducation et motricité. Et en fait il y avait deux matières où vraiment j'étais très mauvais : c'était l'histoire et la sociologie du sport. Et en</p>
95	<p>gros, il fallait disserter, les dissertations j'en avais peut être fait deux pendant le bac donc j'étais très mauvais en argumentation. Et pour le coup, il fallait être très bon en argumentation et non pas réciter son cours. Plus lire des livres dans l'histoire et la socio du sport avec des écrivains ou je ne sais quoi. Je faisais des grandes copies doubles où je racontais mon cours et on</p>
100	<p>me rendait la copie et j'avais 2 sur 20. Quand tu sais qu'au concours, c'est coefficient 7 et 8, tu te dis, c'est pas la peine de le passer. Du coup, je me suis remis en question et je me suis lancé dans le monde du travail. J'ai eu l'opportunité de venir ici, de travailler en tant que contrat d'insertion. D'ailleurs j'ai eu un coup de bol parce que Patrick Doize. C'était Patrick Doize</p>
105	<p>qui faisait les recrutements en ce temps là et qui m'avait dit : pas de soucis,</p>

110	<p>moi je vous prends, il y a pas de problème mais Pôle Emploi peut ne pas donner l'agrément au vu de votre parcours. Et puis ils ont quand même validé et à partir de ce moment là, je me suis dit c'est ma chance, vas y fonce. j'ai démarré à la palette pendant 2-3 mois, après j'ai été basculé au bâtiment. Du coup j'ai tourné sur la Ovia pendant 8 mois. Je savais bien faire fonctionner la machine au bout d'un mois; Ils m'ont mis responsable de la machine où là je formais les gens à tourner sur la machine. Et le jour où maintenant il y a des mecs qui étaient autonomes sur la machine, on m'a dit,</p>
115	<p>tu vas sortir de la machine et tu vas être chef d'équipe du bâtiment. Et du coup je suis arrivé dans la grosse structure du bâtiment sans connaître rien à l'assemblage. C'est à dire que je me formais, je formais les gens et en même temps, j'étais leur chef. Ce qui est assez délicat dans le sens où tes collègues de travail sont devenus du jour au lendemain les mecs à qui j'allais donner des ordres. C'était pas forcément évident au début. J'ai du</p>
120	<p>faire ma place. Après doucement ça s'est fait. Ça fait 4 ans que je suis en CDI. J'ai fait un contrat de 2 ans sur SPL (<i>scieries et palettes du Littoral</i>), un contrat d'un an sur Chênelet Développement. Ensuite on m'a basculé sur Chênelet.</p>
125	<p><i>Si tu as déjà rencontré des situations de souffrance, comment tu as réussi à passer au delà.</i></p>
130	<p>J'en ai eu deux : la perte mon père quand je bossais ici. Bah là c'est avec le temps que tu arrives à faire le deuil on va dire. Surtout qu'en fait, il est décédé d'une leucémie donc je l'ai vu dans un état assez chaotique. c'est assez difficile de voir son père dans un tel état. Et la deuxième c'est ma séparation avec ma femme. Là pour le coup, il va falloir du temps aussi. J'ai deux enfants donc c'est un peu compliqué.</p>
	<p><i>Qu'est ce que tu as pensé de cet entretien ?</i></p> <p>C'est sympa. C'est intéressant dans le sens où c'est vrai où on fait un bilan de toutes les années qui sont déjà passées et ça fait penser à des choses.</p>



	<p>Après très concrètement, en général ça se voit. Ca déborde même physiquement chez les gens.</p>
	<p><i>Comment tu as réagi ?</i></p>
25	<p>N'ayant pas forcément un don naturel à gérer ces situations, je sais que je m'appuie sur des managers un peu plus chevronnés. Il faut essayer d'identifier la source de leur souffrance à ces gens là. Sachant que ça peut être du dit. Il y a des gens qui vont très facilement t'expliquer qu'ils sont même dépressifs ou je ne sais pas quoi ou d'autres qui te le diront jamais,</p>
30	<p>chez qui c'est beaucoup plus caché. Très concrètement il y a des choses que je peux pas faire pour la vie des gens. Je peux pas m'immiscer dans leur vie. Par contre je peux essayer de les mettre dans des ambiances de travail, des fonctionnements de travail qui sont un peu plus relaxants et pas aller mettre sous pression des gens qui ont des problèmes par ailleurs.</p>
35	<p><i>Quelles difficultés as-tu rencontré pour gérer ces situations ?</i></p>
40	<p>Ce qui est difficile sur la souffrance psychique, c'est que, au delà du fait que je n'ai toujours pas la définition. Non mais c'est un truc un peu fin qui est difficile à travailler avec les gens. A la limite, il y a des problèmes très concrets qu'on peut savoir. Par exemple, ta voiture, elle marche pas. C'est très facile, il y a aucune honte derrière ça. Or c'est pas forcément le cas de la souffrance psychique où les gens peuvent essayer de le cacher ou ainsi de suite. Ils peuvent je sais pas s'accommoder de ça et pas forcément demander d'aide dessus. C'est beaucoup plus difficile comme sujet. .</p>
	<p><i>Comment as-tu été accompagné pour gérer ces situations ?</i></p>
45	<p>Bien. Moi je m'appuie sur des gens qui ont plus le feeling là dessus, plus l'expérience et qui en général ont déjà rencontré le cas de tel ou telle</p>

	<p>situation et qui peuvent m'aiguiller sur : on peut essayer de faire ci ou de faire ça.</p>
	<p><i>Est-ce que tu échanges avec des personnes sur questions là ?</i></p>
50	<p>Avec mes managers. C'est pas un de nos thèmes de prédilection.</p>
	<p><i>Comment ont évolué ces situations ?</i></p>
	<p>C'est difficile à dire. Il y a eu des cas dans lequel les gens , ça a permis de travailler sur cet aspect là et de le détendre chez eux, de faire ressortir d'une certaine manière et de l'atténuer. Et il y a des gens, je sais aussi qu'en</p>
55	<p>général ça s'est mal terminé. Des gens pour qui c'est trop dur. J'ai vu des gens quitter chez nous parce qu'ils avient trop de problème à côté dans leur vie perso mais des trucs qui les touchaient très fortement. Mais bon, j'ai eu</p>
60	<p>le cas d'un gars, on peut pas dire qu'on a rien tenté, lui proposer des trucs et ainsi de suite, lui expliquant que c'est qu'un moment de sa vie, il l'a jamais entendu. Il a fini par dire : je finis maintenant, merci aurevoir.</p>
	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
65	<p>Bac S mention très bien. Formation d'ingénieurs en bâtiment. Extrêmement bien faite sur l'aspect technique et le fonctionnement des chantiers et le monde du bâtiment. Extrêmement mal faite sur à peu près tout le reste qui touche aux gens. Le management et ainsi de suite. Formation en alternance qui m'a permis de voir à peu près le concret de la vie chez des gens normaux. J'ai bossé chez Keller fondations spéciales qui est une grande major de la fondation spéciale,essentiellement dans l'est. J'ai commencé</p>
70	<p>à pied de machine jusqu'à ingénieur travaux. Puis SPL (<i>scieries et palettes du Littoral</i>) et Chênelet.</p>

75	<p><i>Dans ces expériences précédentes, as-tu été confronté à la notion de souffrance ?</i></p> <p>Oui. J'ai vu des gens qui étaient ouvertement pas dans leur état normal. Des gens où tu te dis là : il est pas bien, travaillé par des trucs extrêmement dur. J'ai plein d'histoires super. J'étais pas du tout sensibilisé encore moins que maintenant au fait que les gens peuvent avoir des problèmes. Les gens qui bossent dans cette boîte ont un peu des vies de dingues. Quand tu fais des grands déplacements toute ta vie, tu as une vie un peu alambiquée.</p> <p>Effectivement tu vois des réminiscences : bah j'ai divorcé deux fois. Tu sens qu'il y a des gens qui sont un peu marqué par des trucs qu'ils ont vu ou vécu.</p>
85	<p><i>Si tu as déjà rencontré des situations de souffrance dans ta vie, comment tu as réussi à les surmonter ?</i></p> <p>Oui. Probablement pas à un niveau très important. Dès fois, il y a des trucs qui sont très fatigant, épuisant, tu n'en vois plus le bout, tu en as plein le cul. J'ai toujours réussi à changer d'air grâce aux gens que je côtoie. J'ai pas de méthode universelle même pour moi. J'ai réussi à passer l'espèce de marche où tu te dis : ah bah finalement, il peut y avoir des solutions aux problèmes.</p>
90	<p><i>Qu'as-tu pensé de cet entretien ?</i></p> <p>Je sais pas, c'est bien. J'espère que tu vas en faire quelque chose. Les questions sont claires mais j'ai toujours pas compris ce que c'est que la souffrance psychique.</p>

	<p><b>Entretien 5 - 10 juillet - 40 minutes (transcription à partir d'un enregistrement)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>Alors selon moi, la souffrance psychique. Elle est liée à l'histoire personnelle des gens. Elle est liée à cette histoire là. C'est une souffrance où en soi, moi particulièrement, ou le sociopro on a peu de réponses à apporter parce que je pense qu'on est peu formé la dessus et surtout il faut avoir de la prudence. On peut pas se permettre d'aller n'importe comment sur ce genre de souffrance. Et elle est du à l'histoire. C'est leur histoire qui fait qu'ils sont en souffrance et qu'il y a des conséquences après. Tu t'en aperçois des signes sans pour autant connaître leur histoire perso. Tu vois bien que les gens vont pas bien, qu'ils ont un mal être.</p> <p>5</p> <p>10 <i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>C'est dans le registre du mal être</p> <p><i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p> <p>C'est l'accompagnement des gens, des salariés, sur la construction de leur parcours professionnel, en lien avec les encadrants techniques pour savoir ce qu'ils font à l'atelier et en lien avec les enjeux que peut apporter le chènelet et avec la formation aujourd'hui. Pour faire le lien avec ce qu'ils font et la construction de leur parcours; Et quels sont leurs freins, leurs difficultés et aussi leurs atouts. Il y a pas que le truc. Et aussi qu'ils prennent possession de leurs atouts et capacités. Si tu veux , moi je vis beaucoup mon boulot comme être passeur. Je suis une passeur d'un truc d'un endroit à un autre. C'est un mot que je me suis attribué depuis très longtemps.</p> <p>15</p> <p>20</p>
--	--

<p>25</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>40</p> <p>45</p>	<p><i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ? Sous quelle forme ?</i></p> <p>Certainement. Quelles formes ça a pu prendre ? Des gens qui ont une instabilité dans leur caractère. Tu vois j'essaie en te disant de me souvenir de deux trois personnes qui remontent pas à Mathusalem. Il ya des gens qui se mettent en absence chez nous parce qu'à un moment, c'est trop difficile pour eux. Ils sont submergés par ce qui bout en interne à eux. Et que voilà il y a des fois si tu veux où c'est compliqué. Tu as ça. Alors ça se traduit beaucoup par de la démotivation et de l'absentéisme. Ca demande une énorme énergie de toujours les valoriser mais pour des bricoles, pour des choses qu'ils auraient plus besoin. Ils reviennent sur des acquis qu'ils ont et qui nous demandent de leur dire : bah regarde, tu as su faire ça, tu as su faire ça et en même temps, c'est super difficile. Il faut revaloriser les gens et en même temps faire gaffe à la façon dont on les revalorise. Après leurs objectifs se trompent : ils recherchent de la valorisation au lieu de chercher de la construction de leurs parcours.</p> <p><i>Comment as-tu identifié que telle situation provoquait de la souffrance ?</i></p> <p>Heu parce qu'en discutant avec la personne, tu l'identifies à un moment, de par son histoire, du peu qu'elle te raconte de son histoire. Parce que moi, je fais super attention qu'ils me donnent les informations qui fait que là ils auraient besoin d'un accompagnement autre part que chez nous. De par leur histoire, la dureté, les trucs dont ils n'ont pas pris le temps ou ils ont pris le temps mais auraient besoin de temps pour être aidé. On en prend souvent conscience comme ça à travers leur parcours, leur histoire.</p> <p><i>Comment as-tu réagi face à ces situations ?</i></p> <p>Je réfléchis à ta question. J'ai eu une formation il y a quelques années, qui était assez intéressante, faite par une psychologue du travail; On l'avait fait</p>
---	---

50	avec Chantier école. Et qui nous avait appris à différencier les différentes formes d'entretien. Et quand une personne à un moment, se met à déverser son histoire, d'apprendre à écouter que ce qu'on a à écouter et ne pas aller trop loin dans son histoire parce qu'on est pas psychologue et qu'on leur apportera pas de réponses. Pour le coup, on leur rend pas service et on se rend pas service à nous. On leur apporte un mauvais regard, une mauvaise
55	réponse. Ils ont l'impression de s'être déversé et de régler leur problèmes. Bah non parce que après ils attendent de toi de régler ce problème là et que tu en as pas les capacités. Donc ça , ça a été une des premières choses que j'ai fait. Il y a un moment je me suis reposé là dessus. Après on travaille beaucoup en équipe. On en discute avec l'encadrant technique ou le
60	responsable de secteur et au besoin du tuteur en disant : bah voilà on se trouve confronté à ça. Moi j'apporte aussi avec mes nombreuses années. Aujourd'hui je travaille comme ça, j'essayais de voir selon la difficulté qui se présentait ou de les orienter vers, de les encourager à prendre un rdv, au
65	besoin de prendre le premier rendez vous avec eux avec le centre médico psychologique. Et après pour le coup, on s'en détachait. Ils y allaient, ils y allaient pas. Après si c'est un problème de santé, si par exemple c'est une souffrance psy lié à l'alcool ou à une addiction, j'essayais de les réorienter en fonction de qui était la personne, d'arriver à discerner si tu les envoyais
70	vers leur médecin traitant, vers un centre comme ABCD, ou même un centre CHAA, centre d'hygiène, alimentaire et d'alcoolisme ou un truc du genre. De savoir ce qui correspondrait mieux à la personne. Souvent ils ont déjà des expériences autres. De revoir ce qui leur convient le mieux. Après sur d'autres difficultés, on peut aussi orienter des gens vers la médiation sociale
75	ou des personnes qui s'occupent des personnes en souffrance surtout pour les femmes parce qu'ils avaient des maladies style cancer ou qui ont subi des violences. Tu cherches les adresses et après tu donnes les adresses aux gens. Après c'est à eux de faire les démarches. Et après on pourrait travailler avec la médecine du travail. Ca m'est arrivé d'en informer.
	<p><i>Quelles ont été les difficultés rencontrées pour gérer ces situations ?</i></p>

80	<p>Les difficultés que j'ai pu rencontrer. Heu, déjà que la personne accepte qu'elle a un mal être. Quelques fois elle l'accepte pas. Il y a ça. Après les autres choses comme difficultés, c'est d'arriver à voir jusqu'où on a à intervenir et quel relais on a quand c'est important de trouver un relais, que la personne ne reconnaît pas. Après les malaises que j'ai, c'est d'envoyer</p>
85	<p>des gens au CMP ou des choses du genre et qu'ils abandonnent très vite. Ou parce qu'ils avaient déjà des suivis psy. Parce que.. Bah je sais pas pourquoi. Je pense qu'il y a beaucoup de choses. Je ne sais pas comment le monde des psychologues tout ça, travaille avec ces gens là. Il y a des liens qui manquent entre la médecine du travail notamment. On a travaillé</p>
90	<p>avec des bons médecins du travail mais ils ont pas la solution miracle à tout. Le problème c'est qu'il y a pas de solution et qu'il faut accepter que les choses puissent ne pas se passer comme toi tu pensais que ça pourrait se penser.</p>
95	<p>Ici, il y a des gens qui finissent par ne plus venir. Si ils ne viennent plus au boulot, ils arrêtent leur parcours ou nous on est obligés de ne pas renouveler le contrat parce qu'il y a un moment où ce que peut apporter Chênelet ne correspond pas à leurs besoins immédiats. Et pour le coup, on fait du social compensatoire. Ce n'est pas notre job. Il y a des gens à qui je pense. On ne pouvait plus leur apporter. Ils étaient trop mal dans leur peau.</p>
100	<p>On n'est pas un centre médico-social par le travail. On manque beaucoup de relais.</p>
105	<p><i>Comment as tu été accompagnée ?</i></p> <p>A un moment de mon parcours, on a été formé aux différentes formes d'entretien ou apprendre à faire taire les gens en disant : attends je suis pas psy. Ca remonte à 15 ans cette formation et pour le coup elle t'a bien apportée. Après le fait de travailler en interne, même avec des moments de réflexion avec ABCD. Je suis allé rencontrer des gens sur des addictions.</p>

	<p>D'avoir fait des formations en interne avec ABCD et je me demande si une fois, il y avait la police qui est intervenue à l'extérieur.</p>
110	<p><i>Quels outils ou personnes sont à ta disposition pour faire face à ces situations?</i></p>
115	<p>Aujourd'hui on en est encore qu'aux partenaires qu'on a. Après en interne, c'est notre façon de travailler en équipe et dire ce qui est de notre ressort ou non. J'ai jamais été seule parce que j'ai jamais réussi donc je travaille toujours avec d'autres personnes.</p>
120	<p><i>Avec quelles personnes échanges tu sur ces questions ?</i></p> <p>Moi j'échange en interne. C'est d'ailleurs plutôt moi que tout le monde vient voir. Je suis une personne relais en interne parce que Paul, Charlie (<i>responsables de secteur</i>) viennent me voir. C'est plutôt eux qui viennent me voir que moi qui vient les voir. Et de temps en temps, je vois avec Anne Gaëlle (<i>directrice</i>).</p>
125	<p><i>Est-ce que tu échanges également en externe ? Avec le SPIP...</i></p> <p>On travaille très peu avec les SPIP là dessus. C'est pas sur ça qu'on travaille mais sur autre chose. Avec nos partenaires comme Pôle Emploi, on en parle en réunion mais ça va pas très loin meme si eux disent mettre en place des psychologues du travail qui sont en train d'en prendre compte. Là je suis peut etre défaitiste. mais des fois quand je vois certains psychologues, je me dit... Surtout que j'ai vécu, suivi une expérience assez malheureuse dans le secteur. Le conseil départemental de bonne foi, avait</p>
130	<p>mis en place un truc comme ça pour des gens repérés avec de grosses difficultés. Je sais plus si j'en avais orienté. Comme on faisait partie de l'action, j'ai été à plusieurs réunions. Et il y avait une dame qui était psychologie qui était pas mal et quand il y a eu la restitution des choses, on</p>

135	se dit : mais ils vont les paumer ces gens là. Et madame André la psychologue avait réagi très vivement là dessus. C'est pour ça qu'il faut faire
140	super attention de ne pas travailler n'importe comment. Ca demande un accompagnement et des gens qui le font quelque part de se débriefer la dessus et la personne qui est malade, on est pas médecin. Moi je fais super attention. Là on intervient, moi je fais attention c'est de travailler tout ce
145	qu'on est au fond de moi. La personne reste une personne. Et son parcours individuel, la personne raconte ce qu'elle veut et ce qu'elle peut mais je l'encaisse pas trop loin. Et c'est d'orienter les gens, d'avoir une écoute en nous de se dire qu'est ce que ça veut dire et qu'est ce que le Chênelet va pouvoir apporter ou ne pas apporter. Et c'est valable pour d'autres choses
150	mais la souffrance psychique ça demande un accompagnement quand même...
	<p><i>Comment ont évolué les situations que tu as rencontré ?</i></p>
155	Alors, il y a plusieurs situations qui ont évolué. il y a des situations quand ça devient trop important pour la personne, alors le contrat s'arrête chez nous. Et parce que la personne ne vient pas et parce qu'on est plus en mesure de l'accompagner, C'est normal, on a pas le truc en interne. Après il y a des gens avec lesquels, on les a parfois mis sur des rails. Malheureusement le parcours se finissant chez nous, on ne sait plus ce qu'ils deviennent. Tu les revois un ou deux mois sur certaines choses on a fait ça.. Apres je sais pas
160	si c'est de la souffrance psychique ou sociale. Je sais que j'ai travaillé avec des cas de situations sociales très difficiles mais est ce que ça allait jusqu'à de la souffrance psychique. On a réussi à tenir le milieu familial. La grande souffrance psychique, quelque part au bout d'un moment, ce n'est plus de notre ressort. Je me rappelle d'un gars, qu'on a fait hospitalisé. On a appelé.
	Je me souviens, c'était avec ma collègue, on l'a fait hospitaliser le gars. On est allé le voir chez lui, on l'a fait hospitaliser, on a appelé son médecin, essayé de le voir, on a appelé le samu. On s'est dit : on va le savoir dans deux jours, on apprendra qu'il va mourir ou je sais pas quoi ou il y aura un

165	drame dans le quartier. Après on a eu quelques réussites. Je pense à un gars qui s'appelait. Ah j'ai son visage en tête, j'ai reparlé de lui il y a pas longtemps. Pour le coup, on avait demandé une prolongation d'agrément.
170	Probleme de justice, probleme de famille, problème de trucs. Et il a été suivi par une psychologue mais à un moment, il nous a fait confiance à moi et un autre gars responsable ici. Il nous a fait vraiment confiance. On a joué le jeu avec lui et ça a pas toujours été simple. Il a fallu parfois temporiser avec certains encadrants techniques. Mais le gars je sais qu'il s'en est sorti. Un an après je savais qu'il bossait dans le TP ( <i>travaux publics</i> ). On a pu le maintenir à flot. En tout cas, on l'a sorti d'un système ce gars là. Après je dis pas que ça va toujours être facile dans sa vie.
175	<i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i>
180	J'ai démarré ma vie professionnelle en étant instit ( <i>institutrice</i> ) donc j'ai eu une formation pédagogique. Après on a fait de l'accueil, j'ai travaillé dans un foyer d'accueil sur Calais avec tout notre bande, François Marty tout ça. Là tu apprends aussi d'autres choses. De toute façon. moi mon grand truc c'est qu'on ne peut pas avoir réponse à tout et surtout qu'on ne peut pas avoir une réponse définitive à quelqu'un, ça tu ne peux pas te le permettre. Et après dans mes histoires de formation, on a fait de la formation PRH
185	personnalité relations humaines? Ca ça m'a beaucoup aidé. Entre deux j'ai fait de formation de tuteur, accompagner les gens mais je vais te dire, je pense que j'apportais plus que je n'apprenais. Pour el coup j'ai fait des formations avec ABCD sur de l'addiction. Deux ou trois. Des formations de plusieurs jours. Après tout notre parcours en interne a été très formateur. Affronter des gens qui ont eu des problèmes de justice, des problèmes de ça et de travailler avec d'autres partenaires. Et en 2000, j'avais repris une
190	année universitaire mais plus sur un DES de développement de l'économie solidaire et sociale. Je pense aussi que les formations de temps plus personnelles liées à ma bible et à ma foi jouent dans ma façon de regarder la personne.



confiance en toi et s'appuyer sur la confiance de ce que les gens peuvent te redire en face et qui est juste et ne pas remettre ça en doute.

*Qu'as tu pensé de cet entretien ?*

- 225 En même temps, je me dit ça fait regarder des trucs dans l'histoire de mon travail. Je le fais très paisiblement et en même temps en me disant : merde, il y a encore plein de perspectives, des avancées à travers le service médical, des infirmières ou des trucs qui apporteraient un éclaircissement. Je pense que dans une entreprise, ça ne doit pas être vécu que dans le
- 230 sociopro mais dans son ensemble. Après ce qui serait intéressant c'est de donner la définition que tu sembles suivre parce que je peux donner une vision plus réduite. Ca m'aurait peut être aidé.

	<p><b>Entretien 6 - 20 juillet - 15 minutes (transcription à partir d'un enregistrement)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>C'est vaste comme question. Pour moi c'est un mal être psychique qui engendre un mal être social, des difficultés relationnelles. Ca peut engendrer des problèmes physiques aussi.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>5 Mal être psychologique</p> <p><i>Quelles sont, selon toi, les raisons de cette souffrance ?</i></p> <p>A mon avis, ça peut être dû à un évènement qui a provoqué un choc. Un traumatisme ou un mal être ou une dépression que tu as laissé aller sans forcément soigner et ça prend une ampleur qui te dépasse.</p> <p>10 <i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p> <p>J'accompagne les personnes dans leur définition de projet pro, dans les démarche de recherche d'emploi?. Il y a une partie accompagnement mais je dirais aussi une partie coaching. Le but c'est de les remotiver aussi. J'interviens sur la formation. Je fais de la communication orale. Le but c'est qu'ils s'extériorisent, qu'ils apprennent à s'exprimer devant les autres. Et puis j'interviens sur le recrutement des personnes aussi.</p> <p>15 <i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ? Sous quelle forme ?</i></p>
--	--

20	<p>Ouais pas ici forcément au sein du Chênelet. Quoique si à mon arrivée. Je pense à X. C'est un garçon qui a perdu son père et sa mère dans un laps de temps très court et en fait il s'est retrouvé livré à lui même. Il s'est attaché à une fille qui ne lui apportait pas forcément le meilleur et ce n'était pas une bonne fréquentation. Je pense que c'était une fille qui allait pas bien non plus et ils se sont enlisés dans un mal être. Voilà c'était un drôle de cercle vicieux.</p>
25	<p><i>Quelles conséquences cela a pu avoir sur ton travail ?</i></p>
30	<p>Tu peux pas avancer au niveau pro. Une personne qui est pas bien au niveau personnel va pas pouvoir se projeter professionnellement parlant. Les conséquences ont été d'orienter l'accompagnement vers un accompagnement psy type CMP par exemple.</p>
35	<p><i>Comment tu as réagi face à ces situations ?</i></p> <p>Avant d'exercer ici, j'ai travaillé dans le social. J'ai fait trois ans en école d'assistante sociale. J'avais déjà, je dis pas qu'on est rodé. J'avais travaillé au département et on a déjà vu pas mal de choses. Tu apprends à prendre pas mal de recul. Donc moi ça a pas vraiment eu d'impact sur moi. Tu compatis mais tu ressens pas forcément sa peine et heureusement.</p>
40	<p><i>Comment as-tu identifié que telle situation provoquait de la souffrance ?</i></p> <p>C'est quelqu'un qui était à fleur de peau. Il s'énervait facilement. Il était irritable. Il passait d'un calme à un stade très énervé. Il se levait, poussait sa chaise. Je l'avais en formation et en fait il sortait et il revenait, s'excusait et était très calme. Et ça pouvait être comme ça plusieurs fois dans une journée.</p>
	<p><i>Quelles sont les difficultés que tu as rencontré pour gérer ces situations ?</i></p>

45	<p>La difficulté ça été de lui faire prendre conscience de son problème, que peut être que la personne sur laquelle il se reposait n'était pas forcément aidante. Et quand ça touche à l'affectif, et quand ça touche à quelqu'un que tu vois qu'il aime, bah forcément la difficulté a été ça. Il m'a plus vu comme une entrave à sa relation personnelle au début.</p>
	<p><i>Comment tu as été accompagnée ?</i></p>
50	<p>J'en ai un peu discuté avec Marie puis avec Paul. Après c'est une situation qui. Finalement il a fini par quitter la structure. Il ne s'est plus présenté.</p>
	<p><i>Comment ont évolué ces situations ?</i></p>
55	<p>En fait il ne vit plus avec la personne. Il vit en CHRS. J'avais été contacté par sa conseillère qui avait besoin d'un CV et j'en ai profité pour savoir où il en était. Je suppose que sa situation s'est stabilisé.</p>
	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
60	<p>J'ai fait trois ans à l'IRTS d'Arras, j'ai suivi la formation d'ASS. Puis ensuite, je n'ai pas passé le diplôme pour des raisons personnelles. J'ai voulu rester dans le social. En même temps, je trouvais en fonction des stages que j'avais fait, en psychiatrie, à l'hôpital d'Arras, en protection de l'enfance à Valenciennes, je me suis rendu compte que les personnes accompagnées étaient souvent accompagnées depuis plusieurs générations et je me suis rendu compte qu'il manquait quelque chose. On touche pas du tout à l'insertion professionnelle dans le social et j'ai l'impression qu'on les aide pas du tout à s'en sortir. Donc j'ai voulu trouver une formation qui me permet</p>
65	<p>de rester dans le social et de compléter ma formation. J'ai trouvé le titre professionnelle de conseiller en insertion professionnelle et du coup j'ai intégré l'AFPA de Maubeuge. Ensuite j'ai obtenu mon titre pro, j'ai travaillé</p>

70	<p>dans une association intermédiaire à Cambrai, dans un chantier d'insertion à Valenciennes, comme référente RSA à Lens et formatrice aussi.</p>
	<p><i>Comment as-tu été confronté à la souffrance dans tes expériences précédentes ?</i></p>
75	<p>Psychiatrie : il y avait de la souffrance. de la dépression, de l'anorexie, de la schizophrénie. Forcément beaucoup de souffrance. En protection de l'enfance forcément. Quand c'est des enfants, c'est plus compliqué que quand c'est des adultes. Quand c'est des adultes, ils comprennent ce qu'ils leur arrivent un tant soit peu. Alors que quand c'est des enfants il s comprennent pas trop. Ils savent qu'ils vont pas bien. Ca se traduit par des comportements qui sortent de l'ordinaire. A lens, je m'occupais des</p>
80	<p>personnes sans papiers et SDF. Forcément il y a beaucoup de personnes, pas tous, mais des situations compliquées</p>
	<p><i>Quelles formes pouvaient prendre cette souffrance ?</i></p>
85	<p>En psy, c'était beaucoup de pleurs. ou des personnes qui se font mal. Je me souviens d'une personne. J'étais arrivé au matin et il me montre qu'il s'était arraché une dent avec une petite cuillère.. Il sentait qu'il y avait un truc qui le gênait en lui et pour lui c'est comme que ça s'est traduit. La tu te dis : effectivement là ça va pas. Pourtant il allait sortir. On pensait que ça allait mieux mais visiblement non. Après en protection de l'enfance, c'est des comportements. Je pense à un enfant qui avait été placé dans une famille. Il</p>
90	<p>avait été victime d'abus sexuels .La mère d'une famille d'accueil qui nous a ramené l'enfant parce qu'elle avait fait dormir l'enfant accueilli et son fils dans la même chambre. Et comme l'enfant n'avait connu que des histoires d'attouchements, pour lui c'était de l'affection et il a voulu en apporter à l'autre petit garçon et du coup voilà. Ca se traduit par des comportements;</p>
95	<p>Pour eux c'est des comportements qui sont tout à fait normal mais toi tu sais que c'est pas normal.</p>



	<p><b>Entretien 7 - 9 août - 50 minutes (transcription à partir d'un enregistrement)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>C'est ne pas être bien dans sa tête. Avoir toujours des questions qui retournent le cerveau. Ca peut être interne ou amenées par des personnes extérieures qui nous influencent.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>5 Perturbé</p> <p><i>Quelles sont, selon toi, les raisons de cette souffrance ?</i></p> <p>10 Soit pas de chance dans la vie, vraiment accumuler des situations compliquées dans un environnement compliqué. Ou alors quelque fois, une éducation pas très convenable et pas très suivi et qui fait que les gens sont parfois livrés à eux mêmes et qui peuvent les amener à se mettre dans des situations qui vont leur amener des ennuis et des problèmes psychiques qui vont leur rester dans le cerveau. Ca peut être aussi par rapport quelque fois à. En milieu scolaire, quand on a pas trop un caractère à savoir se défendre, il y a des périodes où, je me souviens surtout le collège où tu peux être pris</p> <p>15 un petit peu comme victime par certaines personnes et qui peut avoir des répercussions toute ta vie par la suite. Que ce soit l'école ou aussi par des personnes extérieures. Je sais qu'à l'adolescence, les jeunes peuvent ne pas être sympas entre eux. Ce qui peut amener des répercussions qu'on peut trainer bien loin. Et un environnement familial qui peut parfois être</p> <p>20 désorganisé ou pas assez suivi ou pas assez équilibré, je dirais plutôt même.</p> <p><i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p>
--	--

<p>25</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>40</p>	<p>Mon métier c'est de prendre en considération et d'aider les personnes à difficultés sociales ou autres à pouvoir s'en sortir. Surtout à pouvoir, moi les apporter de la professionnalisation. Ca commence par le début par el respect du contrat de travail et de la base du contrat de travail et puis après leur apprendre tout ce qui peut être méthode, expérience pro, réflexes de production,, curiosité à la production, s'adapter à la production pour les préparer au mieux à leur futur emploi et qu'ils ont en première partie le savoir être en entreprise et après continuer sur des bases plus techniques. Après que le savoir être est acquis, que le respect du contrat de travail, ce qu'on appelle dans notre jargon "le terrain de jeu" soit respectée et continuer la préparation d'expériences pro. Moi mon rôle plus particulièrement c'est de m'occuper à ce que sur le site d'Audruicq, le travail d'insertion est fait convenablement, comme il doit être fait, que le travail de production soit fait convenablement, dans les délais, en qualité, en sécurité, en productivité. Et d'organiser justement tout le côté des encadrants techniques, pouvoir leur apporter un accompagnement pour continuer à les former, à les faire avancer dans leur travail. Avec un oeil toujours de coordination entre les différents secteurs et au bon déroulement de la production sur le site. Avec un rôle de prise de décision et d'avancement pour que le travail d'insertion et de production soient fait comme il doit être.</p>
<p>45</p> <p>50</p>	<p><i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ? Sous quelle forme</i></p> <p>Oui. Il y en a énormément. dans le milieu où on est , il y en a beaucoup. Moi j'ai rencontré des souffrances à des niveaux très différents; Ca peut être à des niveaux très bénins comme ça peut être très compliqué. J'ai encore parlé rien que ce midi avec un salarié qui a des grosses difficultés dans son couple, enfin c'est même plus son couple mais une relation avec son ex femme compliqué et que lui il en souffre. Et justement ce midi, il est venu me voir. On en avait parlé à plusieurs reprises, il est venu me voir en me disant</p>







140	sanctions pour montrer aux gens la réalité des faits et pour les amener à ce que ça ne se reproduise plus. Et qu'ils arrivent à prendre conscience des actes qu'ils ont fait. Et après justement, il y a dans notre rôle, on est pas assistantes sociales toutes ces choses là mais avec les personnes qu'on sait qu'ils se battent pour s'en sortir et qu'on sait qu'ils ont des difficultés.
145	Régulièrement le fait de passer quelques minutes et lui demander comment ça va, comment ça se passe. Passer quelques minutes très brèves, quelquefois ça les amène à... Ils s'accrochent à ça parce qu'ils se rendent qu'il y a des gens qui les écoutent, qui pensent à eux et qui continuent à prendre des nouvelles. Je parlais tout à l'heure de quelqu'un qui est venu
150	me voir ce midi, c'est quelqu'un avec qui j'ai parlé. C'est lui de lui même, on a discuté, ça a duré 10 minutes parce que sa situation était quand même compliquée donc on a parlé un moment ensemble. Je pense que ce qu'on s'est dit, ça a pu le soulager, l'orienter sur comment doit il faire pour s'en sortir. Je pense que ce petit temps passé avec lui a fait beaucoup de bien
155	parce qu'il est revenu me voir ce midi en me disant :putain ouais Charlie, tu vas me dire que j'ai peut être été un peu vite mais j'ai décidé de rompre avec ma femme, machin. Et tu vois le gars qui t'explique et il est super content. Il est là pendant sa pause du midi et il est content de t'amener ces nouvelles là et de te dire qu'il a passé le cap. Et moi du coup par rapport à
160	ça, je suis content pour lui. Mais je continue de l'avertir que là, il va arriver au moment le plus dur. Les gens ont besoin d'une oreille qui va les écouter, de savoir que quelqu'un même par des petits signes , ça le préoccupe leur situation. Et ça c'est super important; Sans faire des grands discours, des entretiens qui n'en finissent plus. Mais par quelques signes du quotidien, les
165	gens ont confiance en toi, prennent confiance dans une structure, une institution et permet d'avancer dans leur projet et comme je leur dis : le temps où ils sont au travail, ils pensent pas à leurs problèmes sociaux ou problèmes externes et qu'ils sont concentrés à leur tâche et ils retrouvent un équilibre là dedans. Le travail certes, ça amène un salaire. Tous nos
170	personnes en insertion, une très grosse grosse partie viennent en priorité pour le salaire mais après ils se rendent compte petit à petit que dans le

175	travail, il y a pas que le salaire qui compte. il y a justement toute la sociabilisation, toute la confiance en soi, le fait d'avoir un but pour se lever tous les jours et puis de pas trainer, le fait de rentrer chez soi et d'avoir des
180	sujets de conversation à parler avec ses proches et de parler de sa journée et en être fier. C'est un tout qui vient amener un équilibre dans une vie. Le travail ça nous prend quand même une bonne partie de nos journées et on a besoin du travail, de relations avec des personnes extérieures, d'avoir des avis, des choses qui nous changent les idées du quotidien et qui nous
185	amènent à progresser et à avancer dans notre vie. Ces personnes là ont un besoin monstrueux de ça. Et quand ils se rendent compte que les gens ils sont pas là , qu'on les prend pas pour des pions, pour des codes barres comme on est habitué dans plein d'entreprises qu'on peut trouver, les gens ont vraiment al considération d'être un pion dans une entreprise. nous c'est pas le cas. Moi je leur répète souvent que eux ils ont leur place, ils ont leur
190	poste et qu'ils sont pris en considération par nous et par toute la structure. et ces choses là ça permet justement d'avancer. On accueille souvent beaucoup de personnes à qui on a pas donné la chance et qui ont été souvent livrés à eux même. Et quand tu es livré à toi meme quand tu es
195	jeune, souvent bah tu prends pas les bonnes décisions. Après on a aussi des personnes qui sont sans souffrance psychique, qui sont très bien équilibrés et pour qui ça se passe bien. Il y a pas de soucis là dessus. Et après on a des cas sur lesquels justement, malgré notre expérience dans le domaine et malgré les efforts qu'on peut fournir, on arrive pas à s'entendre, ils arrivent
200	pas à comprendre que c'est obligatoire de respecter un cadre. Et qu'ils ont même du mal à réagir par rapport à certaines sanctions qu'on puisse prendre, même quelquefois de se séparer d'eux parce c'est très compliqué quoi.
	<i>Quelles difficultés as-tu rencontré pour gérer ces situations ?</i>
	La difficulté aussi c'est que nous on est pas éducateur. Tout ce qu'on fait, on le rapproche à l'emploi, à la situation professionnelle. Notre but c'est

<p>205</p> <p>210</p> <p>215</p>	<p>l'insertion par l'économique et notre objectif c'est de les amener à être employable. Après on rencontre des problématiques par rapport à des personnes qui sont un peu trop éloignées de ça et qui auraient besoin d'un suivi un peu plus personnalisé, un peu plus médico que c'est pas du tout notre métier. Il y a certaines personnes qui devraient faire un passage par d'autres structures surement ou d'autres personnes qui sont qualifiées justement pour pouvoir les soigner. Parce que chez nous c'est pas notre métier. Nous c'est vraiment par la professionnalisation et par l'emploi. Les personnes qui sont trop atteintes psychologiquement, chez nous ça peut pas aller. Malheureusement c'est un constat. C'est pas notre métier et il y a un métier pour tout. Ce qui est dommage, c'est que de temps en temps, au recrutement c'est pas identifié. C'est par le temps qu'on se rend compte que les personnes sont vraiment trop éloignées de l'emploi par rapport à ce que nous on peut proposer. Parce que nous on a une complexité d'exécution, on a des dangers. On travaille avec des machines. Et les personnes qui sont perturbées, c'est compliqué. C'est compliqué pour eux parce qu'ils se mettent en danger et c'est compliqué parce qu'ils mettent en danger leurs collègues.</p>
<p>220</p> <p>225</p>	<p><i>Comment tu as été accompagné pour gérer ces situations ?</i></p> <p>Nous on a de la chance de travailler beaucoup en équipe. Depuis que j'ai démarré ici, je me suis fait ma propre expérience grâce à l'équipe, grâce au fait des situations trop compliqués ou qu'on sait pas comment les gérer, bah d'en discuter en réunion d'équipe et de pouvoir avoir plusieurs points de vue et avancer là dedans. Et c'est quelque chose qui s'est fait au fur et à mesure des années, au fur et à mesure du temps. Il y a des situations qu'on a déjà vécu et ça nous rappelle tout de suite et on sait du coup la marche à suivre.</p> <p><i>Comment ont évolué les situations ?</i></p>

230	Les problématiques des gens. Bah il y a les générations qui arrivent, les
235	génération plus jeunes. Alors on a la problématique des gens dans l'autre sens, je vais prendre dans l'autre sens, des gens plus âgés qui eux se trouvent décalés du système et se trouvent plus employables parce que c'est de plus en plus dur pour eux de trouver du boulot. Et eux à partir de 50 ans, quand ils se retrouvent sans travail et bah ils se disent c'est fini pour
240	nous, il y a plus personne qui va nous prendre. Donc ça c'est aussi une souffrance psychique qu'ils ont et qu'ils ressentent, supportent beaucoup. La catégorie de personnes de cet âge là, à partir de 45/47 quand on approche la cinquantaine qui ont justement moins l'ambition parce que pour eux ils y croient plus qu'ils vont retrouver un emploi. Et ça c'est un peu
245	compliqué et ça il faut qu'on arrive à les remettre dans les rails. Et après ce qui évolue aussi, c'est tous les jeunes qui ont justement pas eux trop de repères dans leur parcours, qui ont toujours été un peu livrés à eux même et qui sont pas du tout habitués à respecter des cadres professionnelles même autres. C'est les générations aussi jeu vidéo. Moi j'ai des salariés qui se
250	couchaient jusqu'à 3-4h du matin parce qu'ils jouaient en ligne aux jeux vidéos. Le lendemain, ils arrivaient, ils étaient complètement crevés parce qu'ils avaient passé leur nuit à jouer aux jeux vidéos et que ce qu'attendent beaucoup les nouvelles générations c'est gagner de l'argent. Le reste après, ils ont pas envie. Donc si ils en font pas beaucoup et qu'ils gagnent de
255	l'argent, là ils sont heureux. Après tout le monde, il y a personne qui veut être un forcené et pas gagner sa vie. Mais les générations actuelles ont du mal à comprendre que tout ne tombe pas du ciel et malheureusement ils ont été habitués beaucoup à avoir, et ça va en s'accélération, à avoir beaucoup de choses qui leur tombent un peu du ciel. Avoir des cadeaux, de l'argent de
	poche que les parents peuvent donner. Il y a des générations de parents qui préfèrent eux se priver un maximum pour faire profiter leur enfant et du coup leurs enfants, eux n'ont plus de notion d'argent, plus de notion de travail. Et qui amènent des difficultés. Quand on leur demande de rester pendant 5h derrière une machine. à sortir des produits, ça devient compliqué pour eux.

260	<p>Ils peuvent abandonner plus vite mais il y a surtout un long travail pour réussir à leur faire comprendre ces notions de travail et d'argent et que nous à notre niveau c'est compliqué. C'est compliqué. Tu as beau les dire par les briefs ou par les socio-pro quand tu as des rendez vous, des choses comme ça mais c'est dur que les gens ont du mal à comprendre. Ils ont du mal à se lever, ils se sont jamais trop levé pour aller travailler et ils ont toujours eu ce qu'ils voulaient. Et là ils se retrouvent dans le monde adulte, dans des situations quelques fois avec des enfants et ils doivent aller bosser, se lever tous les jours pour finalement payer des factures et pas avoir un idéal de vie comme ils l'entendraient. Les jeunes, ça devient un peu, pas l'anarchie</p>
265	<p>mais. En plus ils ont pas peur de grand chose. Même l'autorité tout ça, desfois, tu peux sanctionner des personnes, tu as l'impression que ça leur fait ni chaud ni froid. Qu'ils disent toujours : bah cause toujours, tu m'intéresse. Après on se retrouve souvent sur des voies de garage avec ces personnes là et nous on se pose souvent la question de ce qu'ils vont devenir. Quand tu vois quelqu'un, que tu lui mets des sanctions pour des absences injustifiées et que le lendemain même, il est pas là et qu'il justifie pas son absence, tu te dis : qu'est ce que je peux faire.</p>
270	<p>Même le dialogue, la sanction toutes ces choses là, ça n'amène pas grand chose parce que la personne est tout à fait d'accord avec ce que tu dis, atteste tout et dit : oui oui, pas de problème pendant tout l'entretien et le lendemain même ça recommence. Après, on essaie par plusieurs manières de leur trouver de la motivation et de les amener à qu'ils s'investissent dans leur projet et ça on aussi un sérieux problème à ce niveau là. C'est que les personnes ne sont pas spécialement moteur de leur projet. Il y en a qui viennent en insertion parce qu'ils ont besoin de gagner un salaire, de travailler pour gagner de l'argent. Mais qu'ils ont un projet professionnel. Déjà il y en a certains ils en ont pas du tout, il y en a certains ils en ont. Après pour se motiver eux même pour leur projet, il y en a une grosse partie qui quand on ils ont fini leur journée, ils ont pas spécialement envie de renquiller sur des recherches d'emploi ou des choses comme ça. Alors que</p>
275	
280	
285	
290	

295	<p>c'est dans ces moments là en insertion que je pense qu'il faut être le plus fort. Ca demande un double emploi : ça demande de bosser sur sa structure et de pouvoir aussi à côté tout le temps que ta structure t'accompagne, faire des recherches d'emploi et s'investir dans son projet pour le futur. Donc c'est s'occuper du présent mais avoir toujours l'oeil vers le futur. Et sur un projet qui va déboucher sur quelque chose.</p>
	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
300	<p>Formation scolaire. J'ai fait un bac génie mécanique. J'ai fait un DUT en génie mécanique et maintenance. Ensuite j'ai bossé dans une entreprise de téléphonie. Dans une centrale téléphonique pendant 3 ans. Après je suis reparti dans...la boîte a fermée donc je voulais plus trop entendre parler du monde industriel. J'avais vécu des choses qui m'avaient... dues à la cessation de l'activité. Un côté inhumain dans l'industrie qui m'avait totalement... dégoûté de l'industrie. Donc je suis reparti sur un BTS en</p>
305	<p>aménagement paysager pour pouvoir justement me reconcentrer plus sur....</p>
310	<p>Mes deux branches que j'avais c'était soit le social, soit la nature.. Le social c'était trop long pour que je reprenne des études d'éducateur spécialisée, enfin c'était trop long d'attendre l'entrée en école donc je suis parti sur un bts en aménagement paysager. Puis finalement je me suis retrouvé au</p>
315	<p>Chênelet. Très bêtement parce que je faisais les forums de l'emploi. Je suis rentré comme salarié en insertion. En faisant mon tour du forum de l'emploi, en prenant la porte de sortie, j'ai vu un panneau avec une feuille de chêne qui m'a dit : tiens c'est quoi ça ? Et je me suis arrêté, je suis tombé sur Marie Christine et on a discuté. Je venais d'avoir mon BTS. On a bien discuté. Et</p>
320	<p>puis finalement elle m'a dit de venir. On me proposait un contrat 26h en insertion et c'est pas ce que j'attendais. Je sortais d'avoir un BTS, je voulais travailler et gagner convenablement ma vie. Puis finalement ils m'ont contacté et m'ont dit : viens quand même nous voir. Je suis venu et j'ai discuté avec l'ancien directeur et responsable technique. Et puis il y a une accroche qui s'est fait, j'ai senti quelque chose d'intéressant dans cette</p>







410	<p>pu vivre. Parce que tu vois en 11 ans de Chênelet, je vais te dire, des personnes en souffrance, j'en ai rencontré je pense énormément. C'est compliqué de synthétiser toutes ces choses là, de pouvoir redonner de la précision. Ca aurait peut être été un peu nécessaire que je lise les questions une journée avant. Après ça dépend de ce que tu attends.</p>
415	<p><i>Explications sur l'hypothèse de recherche. Est-ce que tu as des questions ou des éléments à ajouter ?</i></p>
420	<p>Tu sais après même dans un emploi. Ici le chênelet m'a aidé justement à gravir, à m'aider mais ça a pas toujours été facile. Moi le passage de Landrethun à Audruicq, ça a été.... Mon cerveau a chamboulé dans tous les sens pendant je sais pas combien de temps. Je me rappelle j'ai eu cette annonce là le vendredi 10 minutes avant la fin de ma semaine et comme ça une bande annonce, du grand François Marty. J'ai pris ça comme un coup de fusil et il est parti sans pouvoir en discuter. Le we que j'ai passé là, c'était de la souffrance : mais qu'est ce qu'il dit. Avec tout ce que je gardais comme</p>
425	<p>idée d'Audruicq. Tu sais avant entre Landrethun et Audruicq c'était un peu tendu quoi. Il y avait des a priori des deux côtés. Mais c'est quelque chose qui m'a chamboulé dans les deux sens.</p>

	<p><b>Entretien 8 - 22 août - 12 minutes (transcription à partir d'un enregistrement)</b></p> <p>1 <i>Selon toi qu'est ce que la souffrance psychique ?</i></p> <p>C'est. C'est la souffrance dans l'esprit quoi.</p> <p><i>Si tu devais donner un synonyme ?</i></p> <p>Je donnerais quoi ? Qu'est ce que ça peut amener ? Ca serait plus le stress tout ça.</p> <p>5 <i>Quelles sont, selon toi, les raisons de cette souffrance ?</i></p> <p>Une surcharge de boulot. Avoir peur de ne pas s'en sortir.</p> <p><i>Est-ce que tu peux expliquer ton métier ?</i></p> <p>10 <i>Moi je suis encadrant technique. Je suis là pour apprendre aux personnes à travailler des machines automatiques, hydrauliques, à les former sur des machines quoi.</i></p> <p><i>Est-ce que tu as déjà rencontré des situations de souffrance chez les personnes avec qui tu travailles ? Sous quelle forme ?</i></p> <p>15 <i>Il y en a une que je m'en souviens. C'est X. Je l'avais dans mon équipe et elle est pas resté longtemps en fin de compte. Elle avait vraiment des problèmes psychique quoi. Elle était mal dans sa peau tout ça. Elle est même rentrée à l'hôpital pour suicide et tout. Elle était pas bien dans sa peau en fin de compte. C'était un peu chaud au boulot quoi.</i></p> <p><i>Quelles ont été les conséquences sur ton travail ?</i></p>
--	--

20	<p>Justement de la prendre à l'écart déjà. Pour moi c'était mon job. De la prendre à l'écart et puis de la rassurer, essayer de la comprendre. Tu vois. Lui donner des idées pour qu'elle s'en sorte, pour qu'elle remonte la pente.</p> <p><i>Comment as-tu identifié que cette situation provoquait de la souffrance ?</i></p> <p>Je le voyais. Elle était vraiment pas bien. Elle se mettait à pleurer toute seule. Elle arrivait au boulot, tu voyais qu'elle avait déjà pleuré. Elle était</p>
25	<p>vraiment pas bien. Une sale tête.</p> <p><i>Comment as-tu réagi face à ces situations ?</i></p>
30	<p>Je l'ai pris à l'écart. Je lui demandé qu'elle vient avec moi au bureau. Je lui ai expliqué. Je lui ai dit : voilà, j'ai l'impression qu'il y a quelque chose qui va pas donc on peut en parler si vraiment ça va pas. Et puis ça a commencé à rentrer dans le dialogue quoi. Elle a commencé à se libérer, à parler. Puis je lui ai donné des conseils. Ca l'a remonté, on va dire.</p> <p><i>Quelles ont été les difficultés pour gérer cette situation ?</i></p> <p>Je n'en ai pas eu.</p> <p><i>Comment as-tu été accompagné pour gérer cette situation ?</i></p> <p>Tout seul.</p>
35	<p><i>Quels sont les outils et personnes à ta disposition pour gérer ces situations ?</i></p> <p>Bah moi, j'étais avec Benjamin (<i>responsable de l'atelier chantier palettes</i>) et tout. Donc Benj était au courant et d'autres personnes étaient au courant.</p>

40	<p>J'ai expliqué mon cas tout seul pour que l'info passe. Je pense que Charlie (<i>responsable de production du site d'Audruicq</i>) l'a su aussi. J'en avais parlé à Marie Christine (<i>accompagnatrice socio-professionnelle sur l'atelier chanteur d'insertion</i>) je crois.</p> <p><i>Comment a évolué cette situation ?</i></p>
45	<p>Ouais elle est partie. Ca commençait à aller mieux. Elles avaient encore de petites faiblesses de temps en temps et on était là pour le remonter. Quand c'est comme ça, tu as plus d'attention à la personne. Tu vas plutôt vérifier que la personne elle va bien par rapport à une autre. Sans bien sûr délaisser les autres. Après elle est partie travailler dans une autre boîte, je sais plus le nom. Mais je sais qu'elle a pas fait longtemps, elle a arrêté. Après on a plus eu de nouvelles.</p>
50	<p><i>Quel a été ton parcours de formation et professionnel antérieur ?</i></p>
55	<p>Ecoute. Moi j'ai quitté l'école à 16 ans déjà. Je suis parti en restauration comme serveur. C'était un contrat de qualif, tu sais pour faire de l'école en même temps. Ca m'a pas plu donc j'ai arrêté. Après j'ai commencé à travaillé chez Thelu en menuiserie. Après j'ai fait pas mal de petits boulots dans des boîtes d'interim, à droite à gauche, de la manutention. Après j'ai travaillé chez speedy en mécanique. Ca m'intéressait pas de trop. Après j'ai travaillé pour le gaz gobuque de France. En fin de compte là bas, j'étais</p>
60	<p>caleur et réparateur sur les tuyaux de gaz. Après j'ai travaillé entre deux, 6 mois comme videur au 555. Après je suis parti à Saulac en mécanique et j'en oublie. C'est déjà pas mal, on va dire. Après je suis arrivé à SPL (<i>scieries et palettes du littoral</i>) en contrat de deux ans. Au bout des deux ans, ils m'ont proposé un CDI quoi.</p>
65	<p><i>As-tu été confronté à des situations de souffrance dans tes expériences antérieures ?</i></p>

70	<p>Non. C'était pas le même contexte, pas le même boulot. C'était pas pareil.</p> <p><i>Si tu as déjà vécu des situations de souffrance dans ta vie, comment tu as réussi à passer au delà ?</i></p> <p>Bah j'avais pas le choix. En fin de compte, j'ai perdu ma fille. Elle avait 10 ans. Elle est décédée d'une tumeur au cerveau et puis après c'est un cap à passer. Je sais que c'est pas marrant. Moi je l'ai mal vécu quoi. Et après je me suis dans la tête, j'ai encore mes deux petites derrière. J'avais pas le choix de remonter, que de me laisser aller. Je me suis plutôt renfermé. J'ai voulu faire un vide.</p>
75	<p><i>Qu'est-ce que tu as pensé de cet entretien ?</i></p> <p>Pour moi c'est clair. Sauf que tu peux pas répondre à toutes les questions comme ça. Si tu l'aurais, par exemple une journée, tu pourrais regarder et il y a des trucs qui te reviendraient en mémoire. Que là tu es pris tout de suite en fin de compte. Tu vois.</p>

## Extrait du bilan d'apprentissage : présentation de l'historique



### Le Chênelet : une histoire de l'économie sociale et solidaire

- 1981** **Création de l'association ACAE/ communauté de l'annonciation :**  
 François et Claire Marty sont appelés à entrer en communauté dans le Pas de Calais auprès d'un prêtre accueillant les premiers réfugiés du Calaisis et des jeunes sans emploi. Très vite, le couple Marty souhaite suivre l'adage : "si tu donnes un poisson à un homme, il mangera un jour, si tu lui apprends à pêcher, il mangera toujours". La communauté s'installe à Bonningues et les premières palettes sont construites dans la cour.
- 1986** **Création de la société coopérative de production Somebois :**  
 Une entreprise coopérative est créée pour fournir un travail et une couverture sociale aux personnes en difficultés. Le choix de la production de palettes résulte d'une disponibilité de matières premières sur le territoire, d'une faible technicité et du caractère valorisant du tas de palettes qui grandit. Le choix d'une coopérative s'est justifié par une volonté d'être une "entreprise avec une âme", qui affirme ses valeurs de partage et par la difficulté de choisir un dirigeant parmi l'équipe fondatrice. L'entreprise implantée à Calais sera liquidée en 1987.
- 1988** **Création de l'association Chênelet Insertion**  
 L'association Chênelet est créée pour porter un des premiers ateliers d'insertion en France. Bien que cette association soit essentiellement composée des gens de la communauté, le choix d'une association non religieuse a été fait pour ne pas faire de prosélytisme. Ses activités sont le maraîchage biologique, la construction de mobiliers pour les personnes à mobilité réduite et l'accompagnement des salariés en insertion. Cette association est implantée sur le site de Landrethun le Nord qui n'est encore qu'un corps de ferme en mauvais état jus qu'à sa rénovation en 1995.
- 1992** **Création de l'association Chênelet Développement**  
 L'association Chênelet Développement est créée pour accompagner le développement de nouveaux projets ayant pour but de favoriser l'impact social de Chênelet Insertion. Parmi les principaux projets portés par Chênelet Développement, on trouve : l'intégration d'un organisme de formation professionnelle interne, le développement des certificats de qualification professionnelle, la construction de logements sociaux durables. En intégrant la formation en interne, l'objectif était de former les gens pour trouver des emplois durables.
- 1995** **Création de la SCOP Scierie et Palettes du Littoral**  
 La SCOP Scieries et Palettes du Littoral est créée et se lance dans la transformation du bois (exploitation forestière, scierie et palettes) ainsi que dans la construction d'éco-logements sociaux afin de permettre à des personnes en précarité d'accéder à des logements décentes sans se ruiner en charges énergétiques. L'idée est d'utiliser en priorité des ressources locales et de travailler avec des partenaires locaux. Cette entreprise porte un dispositif d'entreprise d'insertion. Elle s'implante sur le site d'Audruicq acheté en 1988 qui sera rénové par les équipes grâce à la récupération de matériaux de construction du chantier de l'Eurotunnel.



## Le Chênelet : une histoire de l'économie sociale et solidaire

- 1997** **Création de la société civile immobilière Chênelet Habitat**  
 La société civile immobilière Chênelet Habitat a été créée pour acheter les différentes propriétés (lieux d'habitation de la communauté, sites de production...). Ce statut souple procure à la fois des avantages fiscaux et patrimoniaux mais permet également de protéger les propriétés qui n'appartiennent pas à une personne physique ou morale mais à un groupe. En cas de difficultés pour les structures économiques du Chênelet, la société civile sera toujours détentrice des lieux de travail et pourra louer à un éventuel repreneur.
- 2004** **Création du groupe Chênelet**  
 Le groupe Chênelet est une société commerciale créée dans le but de vendre les produits fabriqués par l'association Chênelet. Le choix d'une société commerciale a été justifié par certains avantages fiscaux liés à la récupération de la TVA.
- 2007** **Développement de l'activité conserverie par le Chênelet**  
 Après un développement important de la clientèle sur l'activité maraîchage, le Chênelet s'est interrogé sur le développement de compétences transférables chez les salariés en parcours telles que la préparation de commandes. La création d'une petite activité industrielle de conserverie pour l'atelier d'insertions s'est inscrite dans ce mouvement.
- 2009** **Création de la foncière Chênelet**  
 La foncière Chênelet a été créée pour financer, construire et gérer les logements sociaux durables réalisés par Scieries et Palettes du Littoral avant de transférer la propriété à la collectivité locale partenaire.
- 2011** **Scission de l'activité maraîchage du Chênelet**  
 Suite à des divergences sur l'ambition sociétale de l'activité de maraîchage, le Chênelet réduit cette activité. L'association Terre d'Opale est créée pour récupérer l'essentiel de l'activité et rejoint le réseau Cocagne pour porter un projet global sur le bien vivre alimentaire.
- 2014** **Reprise d'un atelier d'insertion en Bourgogne**  
 Après avoir été sollicité par les pouvoirs publics, le Chênelet accompagne l'atelier chantier d'insertion Toucy Organisation Palettes en difficulté avant de récupérer complètement l'activité et le restructurer.
- 2016** **Reprise de Scieries et Palettes du Littoral par Chênelet**  
 Après avoir été liquidé, la société Scieries et Palettes du Littoral est reprise par Chênelet. Malgré quelques licenciements, une grande partie des effectifs ont pu être réembauchés. Cet événement marque l'union de la logique solidariste et économique de l'entreprise.