

Castiglione Julia, Magnin Isabelle, Newell Saskia, Pradas Dorcas et Wahrenberger Willy

# L'insertion

---

## Travail d'étudiants

Haute Ecole de Travail Social

**Module E6- E10 Semestre de printemps 2012**

Enseignantes : Armbruster-Elafiti Ulrike et Warinsky Danièle

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Introduction .....  | 3  |
| Étape 1.....  | 4  |
| Synthèse des lectures.....                                      | 4  |
| Étape 2.....  | 6  |
| Rencontres avec des professionnels de la ville de Carouge ..... | 6  |
| Projets Emploi Jeunes .....                                     | 6  |
| Service des Affaires sociales.....                              | 7  |
| Étape 3.....  | 9  |
| Immersion dans la ville de Carouge .....                        | 9  |
| Étape 4.....  | 10 |
| Rencontres hors Carouge .....                                   | 10 |
| Accompagnement à l'Insertion Socio-Professionnelle (AISP).....  | 10 |
| Antenne Objectif Emploi .....                                   | 11 |
| Infor jeunes .....  | 12 |
| Conclusion .....  | 13 |
| Bibliographie .....   | 15 |

## Introduction

Ce dossier porte sur l'insertion, l'un des cinq champs de l'animation socioculturelle qui a tout particulièrement retenu l'attention de notre groupe, motivé à aller investiguer sur différents angles pour mieux percevoir comment les professionnels œuvrent dans ce champ.

Pour ce faire, nous nous sommes rencontrés pour nous organiser et partager certaines tâches. Un de nous était responsable du groupe et avait le rôle de prendre contact avec des professionnels de l'insertion pour nous fixer des rencontres afin de répondre à nos différentes questions. Notre enquête a démarré par différentes lectures sur l'insertion professionnelle, sur la cohésion sociale, sur le rôle des animateurs, etc... À travers ces lectures, nous avons retenu certains thèmes significatifs qui nous ont servi de guide lors de notre enquête sur le terrain pour comprendre les démarches relatives au champ de l'insertion dans le canton de Genève.

Attachant notre intérêt sur l'insertion, nous nous sommes également intéressés à la cohésion sociale, la réduction des inégalités, le partenariat avec la société civile. Nos recherches ont permis de mieux appréhender le rôle des travailleurs sociaux dans le champ de l'insertion et en particulier, la contribution des animateurs socioculturels dans ce secteur.

Tout d'abord, nous avons élaboré un questionnaire. Les travailleurs sociaux du Projet Emploi Jeunes (PEJ) ainsi que ceux du Service des Affaires sociales de Carouge nous ont gentiment reçus dans leurs locaux au mois de mars, pour apporter des réponses à nos questions. Nous avons également l'intention de rencontrer les bénéficiaires de ses services mais La PEJ nous a plutôt conseillé de lire une étude sur les difficultés d'insertion des jeunes Carougeois. De plus, ils nous ont donné des adresses d'autres professionnels œuvrant dans le même champ dans le canton, personnes auxquelles nous pouvions nous adresser pour obtenir des entretiens. L'Accompagnement à l'Insertion Socioprofessionnelle (AISP), l'Antenne Objectif Emploi et l'Infor Jeunes, ont accepté de nous rencontrer pour nous expliquer leur mission relative à l'insertion.

Suite aux deux entretiens à Carouge, nous sommes retournés quelques jours après sur les lieux et nous avons fait une immersion à pied dans la ville pour l'observer.

Nous voulons remercier tous les travailleurs sociaux et les professionnels de l'insertion de nous avoir consacré un peu de leur temps pour nous livrer quelques aspects spécifiques de leurs missions et pour avoir contribué à la réalisation de notre dossier.

En tant que futurs travailleurs sociaux, nous serons peut-être un jour amenés à travailler dans le domaine de l'insertion. Cette investigation nous a donc semblé très importante pour nous donner des bagages supplémentaires.

# Étape 1

## *Synthèse des lectures*

À travers diverses lectures, nous retenons certains thèmes significatifs qui nous serviront de guide lors de notre enquête sur le terrain pour comprendre les démarches relatives au champ de l'insertion dans le canton de Genève. Notre propos étant l'insertion, nous allons nous intéresser à la cohésion sociale, la réduction des inégalités, le partenariat avec la société civile. Nos recherches ont permis de mieux appréhender le rôle des travailleurs sociaux dans le champ de l'insertion et en particulier, la contribution des animateurs socioculturels dans ce secteur.

Voici ci-dessous, une brève synthèse de nos lectures.

Le rapport daté de novembre 2011 du Centre d'Analyse Territoriale des Inégalités à Genève et de l'Université de Genève<sup>1</sup>, met en lumière la création du Centre d'Analyse Territorial des Inégalités (CATI-GE) et sa mission.

En effet, selon le rapport, le CATI-GE a été créé dans le but d'étudier de manière large et systémique les inégalités et leur évolution, en prenant en compte le salaire, l'emploi, l'éducation, la protection sociale, la santé, l'environnement, le logement, la qualité de vie etc.... Ces observations permettront d'orienter l'intervention du Conseil d'État dans la politique de cohésion sociale en milieu urbain afin de mettre la priorité sur les régions les plus touchées par les inégalités.

En effet, suite au constat de la forte croissance de la population du canton de Genève, les conditions de vie de certains citoyens se sont considérablement dégradées. Le Conseil d'État a adopté le projet de loi relatif à la politique de cohésion sociale en milieu urbain en avril 2011<sup>2</sup>, marquant ainsi sa priorité sur ce projet dans son programme de législation.

L'objectif du Conseil d'État quant à la politique de cohésion sociale en milieu urbain est de proposer des outils permettant d'observer le développement et les conditions de vie de la population genevoise afin de répondre à ses sollicitations pour un développement territorial durable et de lutter efficacement contre les inégalités sociales. Pour la bonne réussite du projet de cohésion sociale, le Conseil d'État fait appel à l'engagement de toute la population (la

---

<sup>1</sup> CATI-GE, Université de Genève faculté des sciences économiques et sociales, (novembre 2011). *Les inégalités territoriales dans le canton de Genève, Politique de cohésion sociale en milieu urbain.*

<sup>2</sup> Le Conseil d'État, (20 novembre 2011). *Projet de loi relatif à la politique de cohésion sociale en milieu urbain.*

société civile, l'État, les communes, les quartiers, les associations, les entreprises,...) afin de travailler avec l'insertion professionnelle mandatées par les assurances (invalidité et chômage), l'aide sociale ainsi que d'autres institutions Indépendants aux modèles des travailleurs sociaux investis de la tâche d'insertion.

En effet, les nouvelles entreprises d'insertion ont pour mission d'insérer les personnes dépendantes des assurances sociales (AI, Aide sociale, assurance chômage,...) et de leur trouver rapidement une occupation, le plus souvent à travers des stages. Effectivement, ces entreprises ne parviennent pas à trouver suffisamment de places d'emploi vacantes, ou les qualifications exigées sont souvent trop élevées. Parfois, la faute est rejetée sur l'utilisateur et sur sa motivation de recherche d'emploi, sans prendre en compte la globalité de la personne qui, à la base, est fragilisée.

Différents modèles d'agents d'insertion sont observés, allant de celui qui agit au mieux en faveur de la personne fragilisée, tout comme celui qui veut se mettre à sa place (le sauver) et accomplit lui-même les démarches à sa place, ou celui qui milite pour contrer les inégalités du marché de travail ou encore, celui qui s'investit dans une interaction entre les usagers et les entreprises.

Concernant les travailleurs sociaux dans ce secteur, ils possèdent toutes les compétences pour fournir un travail d'insertion de qualité. D'ailleurs, cette capacité de construire du lien et de le conserver est une spécificité de ces derniers, compétence que les agents d'insertion n'entretiennent pas forcément.

En outre, on demanderait aux travailleurs sociaux de bien connaître le marché du travail et apprendre à interagir avec les entreprises car leur capacité à construire du lien, apporte les conditions à ce que celui-ci puisse perdurer. Démarche d'accompagnement qui s'avère d'autant plus efficace lorsqu'ils prennent l'intégralité des besoins de la personne en compte.

Or, la tendance actuelle est que nombres d'entreprises sont favorables à engager des personnes en difficulté et les aider à développer des compétences pour ainsi pouvoir les garder dans le marché de l'emploi. Cette prise de conscience pousse les entreprises à revoir leur politique de l'employabilité d'avant, considérée comme discriminatoire, en favorisant plutôt la durabilité pour ces personnes insérées chez eux. Cependant, ils souhaiteraient établir un échange sincère entre le professionnel de l'insertion et l'utilisateur. Ils voudraient en contre partie de la part des travailleurs sociaux, un bon encadrement social de l'utilisateur, par un accompagnement à l'intérieur et en dehors du travail. Démarche nécessaire pour aller vers un éventuel succès du projet. Cet aspect permettrait à l'utilisateur de retrouver un bon équilibre, de restaurer sa confiance en soi et ainsi, de se sentir compter pour la collectivité. Ce lien de confiance se construit avec la participation de tous les acteurs.

Quant aux animateurs socioculturels, ils ont un rôle important à jouer dans l'insertion selon la déclaration de la Plateforme Romande de l'animation et la HETS-Genève du 22 novembre 2011<sup>3</sup> qui affirment que les animateurs étant proches de la population, font de l'éducation populaire. Ceci faisant partie de leur moteur d'action qui vise au développement de la personne à travers son rapport à la collectivité, en prenant en compte tous les aspects de l'individu, tels que son parcours de vie, son environnement, sa place dans la société etc... Un de leurs objectifs est donc de renforcer les ressources de la personne en la rendant responsable de son destin et actrice de sa vie. Par leur action, les animateurs socioculturels encouragent les milieux populaires à participer activement à la vie citoyenne tout en renforçant l'écoute individuelle, quel que soit le statut social.

---

<sup>3</sup> Plateforme romande de l'animation, HETS-Genève, (octobre 2010, amendée en juin 2011).  
« Déclaration de l'animation socioculturelle : Affirmer une continuité historique et affronter les défis actuels ».

De plus, depuis quelques années, le rôle de l'animateur devient plus défini grâce l'apport des compétences dans la gestion de projets, dans l'éducation informelle, complété par ses capacités pour faire de l'accueil libre, se conscientiser et valoriser des cultures minoritaires, faire de la médiation culturelle et du développement communautaire, de l'animation en institution, de la démocratie participative, etc....Ces compétences renforcent considérablement l'identité de l'animateur en rendant sa pratique plus visible, et plus reconnue. Cependant, il doit étendre ses actions également dans l'accompagnement vers l'insertion des citoyens les plus défavorisés, se positionner face aux différents acteurs de la société et déterminer les besoins et les dispositions d'intervention pour chaque secteur.

De ce fait, selon le compte rendu de l'Association Avenir Social Genève<sup>4</sup> portant une réflexion sur la politique actuelle, a soulevé la question de l'insertion professionnelle lors d'un Atelier à l'occasion de la 2ème assise du Social organisé le 9 novembre 2011. A travers cet atelier, l'association a soulevé la question de la pression du marché du travail et a confronté les différents modèles des nouveaux agents.

## Étape 2

### *Rencontres avec des professionnels de la ville de Carouge*

#### *Projets Emploi Jeunes*

##### **Structure, action**

Tout d'abord, nous avons rencontré Valérie Roosens et Ivan Baumann, qui travaillent à Projets Emploi Jeunes (PEJ). Cette structure est composée de trois professionnels, dont deux spécialistes en intégration professionnelle (CAS). Un des professionnels a travaillé par le passé dans le bâtiment, puis comme assistant social dans un service pluridisciplinaire de la médecine du travail et au Service des Affaires Sociales de la Ville de Carouge. Une seconde a d'abord travaillé comme horticultrice, puis a suivi la formation d'éducatrice, a travaillé dans l'enseignement spécialisé, ainsi que comme formatrice d'adultes. La troisième personne a un parcours dans l'administration, a travaillé avec des multinationales, puis dans le milieu pénal, en foyer d'éducation ainsi que dans le cadre de la protection de la jeunesse. Ces trois professionnels ont suivi la formation IES, avec des options différentes. Ils ont une bonne connaissance du monde de l'entreprise, et, grâce à leurs années d'expérience, profitent d'un certain carnet d'adresses.

---

<sup>4</sup> Andréas Huber. (le 9 novembre 2011). 2<sup>ème</sup> Assises du Social organisée par l'association Avenir Social Genève, Atelier : Agent... ou professionnel de l'insertion ? Prescrit du contrôle social ou art d'un métier au service du concerné ?, .

L'action de PEJ est destinée à des personnes de 15 à 25 ans domiciliées sur Carouge. C'est un service de la Ville de Carouge, qui bénéficie d'un budget plutôt important. Elle soutient financièrement des stages, afin que les entreprises n'aient pas à payer pour leurs stagiaires. PEJ confie des mandats aux jeunes, leur propose de l'aide pour élaborer des CV, lettres de motivations, dossiers, ainsi que du coaching. L'action de PEJ est construite sur mesure, en fonction des besoins de la personne. Rôle de l'animateur A PEJ, les trois orientations sont représentées. Les professionnels nous ont davantage parlé de travailleurs sociaux que d'animateurs, ou d'autres filières.

D'après eux, lorsque les jeunes se présentent, ils ont déjà décidé de changer quelque chose, ils sont en mouvement. Les jeunes concernés ne sont pas forcément totalement en marge, beaucoup de cas sont liés au parcours institutionnel, à de mauvaises orientations, ou à des contradictions dans l'organisation du système. Leur approche est dans l'ensemble systémique, ils travaillent avec le jeune dans sa globalité, en se concentrant sur le projet professionnel. Le projet élaboré doit être celui du jeune (et non celui des parents de celui-ci), le PEJ fonctionne sur le principe de la libre adhésion. Un de leurs rôles est de trouver comment accrocher, créer du lien, donner envie aux jeunes. Confier des mandats aux jeunes permet aux professionnels d'apprendre à les connaître, de découvrir avec eux ce qu'ils aiment. Les professionnels ne se rendent pas sur les lieux de travail des jeunes, contrairement aux "p'tits jobs". Ils récoltent les retours des jeunes ainsi que ceux des mandataires.

Les mandats constituent une partie de la préparation pour des stages. Avant d'aller faire un stage, le jeune doit en effet réapprendre certains codes, à se présenter, à parler à un employeur, à s'adapter aux conditions d'entreprises. Le stage permet d'évoluer en « conditions réelles », et d'affiner l'orientation. Les travailleurs sociaux de PEJ, qui se présentent comme Conseillers en formation et insertion professionnelle, ont besoin d'un vaste carnet d'adresses, afin de ne pas surcharger les entreprises. Un défi réside en ces stages, car lorsqu'un stage se passe mal, le risque existe que les employeurs n'aient pas envie de réitérer l'expérience. Lorsqu'ils entrent en contact avec des entreprises, les conseillers de PEJ mettent en avant une vision très professionnelle, s'annoncent comme une aide aux aspects administratifs (ils prennent en charge l'assurance accident des jeunes, etc.) issue de la Ville de Carouge. Ils doivent se tenir au courant précisément en matière de formation.

### **La cohésion sociale**

Un budget a tout d'abord été voté pour que Laurent Wicht, enseignant à la Haute Ecole de Travail Social de Genève spécialisé dans les questions de jeunesse, fasse une étude sur les jeunes de Carouge, afin de savoir qui ils étaient, combien étaient en marge. Cette étude a mené à la conclusion qu'il y avait un manque autour de cette thématique, suite à quoi PEJ a été créé. À Carouge, une vraie volonté est présente, au sein du Conseil Municipal, de soutenir l'aspect social. Lorsque nous avons posé des questions au sujet de la cohésion sociale, les professionnels de PEJ n'ont pas tout de suite pu mettre des mots sur cette notion, puis nous ont dit que la cohésion sociale faisait partie de leurs convictions par rapport à l'insertion, dans le sens que trouver sa place professionnelle dans la société fait partie de la citoyenneté.

Les jeunes ont des questionnements communs, l'estime de soi est touchée. Pour augmenter l'estime de soi, il est important de redévelopper quelque chose de l'ordre de l'appartenance. Des appartenances existent dans tous les cas, la rupture absolue n'existant pas. Pour développer cette appartenance, un lien à la Commune peut être bénéfique. Cette dernière offre des prestations, fait quelque chose pour les jeunes, leur propose des mandats. Le jeune rencontre des employés communaux et des conseillers municipaux ou administratifs, par exemple dans le cas de mandats dans l'administration (mise sous pli...), ou lors de manifestations communales. Lors de ces mandats, il peut développer des relations à la

communauté, à la citoyenneté. Les premiers mandats sont des moments charnières, il est important que le jeune se sente ancré dans quelque chose, qu'il soit utile : la Commune a besoin d'eux, les paie, les reconnaît.

## ***Service des Affaires sociales***

### **Structure, action**

Nous avons rencontré Anne Goehner Pasche et Laurence Tissot, deux professionnelles du Service des affaires sociales, à Carouge.

Ce service communal était, à l'origine, une très petite unité, qui s'est étoffée au fil des années. Il est financé par la Ville de Carouge.

La population accueillie est très variée. Le service propose une aide sociale individuelle. En plus d'un accompagnement social polyvalent, d'autres prestations sont offertes, comme l'aide administrative à domicile pour personnes âgées. Différentes permanences à thèmes sont ouvertes à la population carougeoise : chômage, désendettement, impôts, etc.

Un projet d'aide à la réinsertion est en cours, visant un public constitué d'adultes.

### **Rôle de l'animateur**

À nouveau, le rôle du professionnel qui nous a été décrit n'était pas spécifique à l'animateur.

Les travailleurs sociaux du Service des affaires sociales informent les personnes sur leurs droits, assurent un suivi individualisé si nécessaire ou les orientent vers les services adéquats. Il est nécessaire, pour accomplir ce travail, d'être polyvalent, de prendre la personne dans sa globalité, d'évaluer tous ses besoins.

Un de leurs rôles est d'être aux premières loges, à l'écoute de la population, et de faire remonter les dysfonctionnements.

Les professionnels sont en lien avec d'autres communes. Des réunions ont lieu, afin d'échanger sur les actions, les pratiques, les outils d'intervention.

Un animateur travaille au Service des affaires sociales, et pratique l'intervention communautaire. Pour les professionnelles que nous avons rencontrées, leur travail se rejoint, les différentes interventions sont complémentaires. D'après elles, le lien individuel est moins présent dans la formation d'animateur, tandis que l'ouverture contextuelle l'est davantage.

### **La cohésion sociale**

Pour les deux professionnelles, la cohésion sociale joue un rôle de prévention. Leur action est un travail de proximité, l'objectif est le bien-être dans la Ville de Carouge. Des actions communautaires sont menées afin de renforcer la solidarité. Lorsque des habitants, des commerçants, la mairie, ou autres, détectent des situations difficiles, les personnes sont adressées au Service des affaires sociales, les liens sont bons.

Les professionnels luttent constamment contre des inégalités qui sont lourdes et qui se creusent, en informant par exemple les personnes de leurs droits, ou en visant à leur permettre de se former.

La notion de réseau est très présente. Carouge étant un territoire plutôt rassemblé, l'accessibilité est bonne.

### **Bénéficiaires**

Lors de notre entretien avec les travailleurs sociaux de Projet Emploi Jeune (PEJ), nous avons abordé le sujet des bénéficiaires. PEJ offre des suivis individuels, des informations générales ou spécifiques, la possibilité de faire des tests d'orientation. Lors des suivis individuels, des entretiens sont effectués, ils sont évidemment confidentiels. De ce fait, il était difficile d'assister à l'un d'entre eux. De plus, étant donné la diversité de prestation qu'offre PEJ, il



n'y a pas de bénéficiaire « type » qui fréquente ce lieu. Il nous paraît, dès lors, difficile et trop stigmatisant de parler de « jeunes en rupture » pour les bénéficiaires de PEJ.

La plupart des jeunes ayant droit aux prestations de PEJ sont à la recherche d'un apprentissage, en rupture de formation, souvent au niveau du post obligatoire. Ils sont habitants de la commune de Carouge et sont âgés entre 15 et 25 ans. Afin d'avoir une vision des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle, les travailleurs sociaux nous ont proposé de lire l'étude faite par Laurent Wicht sur « Les jeunes en difficultés d'insertion à Carouge ». A travers cette étude et l'entretien des travailleurs sociaux, nous allons tenter de répondre à ces questions : « Qu'est qui favorise la cohésion sociale, la réduction de risques et le partenariat avec la société civile ? », « Quelles contributions peut apporter l'animateur socio culturel ? »

En fonction du projet du jeune il peut effectuer, des « petit jobs » lors de manifestations dans la commune, des semaines de stage pour découvrir un métier, ou encore trouver une place d'apprentissage dans les entreprises en lien avec PEJ. En effet, Projet Emploi Jeune collabore avec les entreprises sur la commune de Carouge et entretient une relation de confiance avec certains patrons, car les places de stage et d'apprentissage disponible sont précieuses.

En effet, le contact avec le milieu du travail favorise pour le jeune le sentiment d'appartenance à la société, nous disent les professionnels de PEJ. Le soutien que les personnes dans l'entreprise et les travailleurs sociaux peuvent apporter aux jeunes renforce l'estime de soi et le sentiment d'appartenance à un groupe. Pour financer les stages et les petits jobs, la commune octroie un budget à PEJ, les jeunes sont donc rémunérés et reconnus dans leur travail. Les « petits jobs » proposent une intégration dans la vie communale et contribue à la rencontre de différents acteurs. Grâce à ces derniers, les jeunes ont la possibilité de rencontrer plusieurs professionnels et les habitants du quartier lors de ces manifestations. Les différents professionnels présents dans la réalisation de ces projets sont des acteurs de la commune et de ce fait PEJ favorise la cohésion sociale au travers des projets des bénéficiaires.

A travers eux et les actions dans la commune, les jeunes reprennent part à la vie du quartier. Ils se réinsèrent professionnellement, mais également socialement, ce qui favorise leur citoyenneté et le contact avec la population.

Dans l'étude de Laurent Wicht, il fait mention du capital social des jeunes. En effet, ce dernier, ainsi que le soutien familial augmenteraient les chances d'insertion. Le jeune ayant la volonté de s'insérer professionnellement trouve la motivation, de mobiliser ses ressources (motivation intrinsèque). De plus, le soutien externe est primordial au bon déroulement du projet (motivation extrinsèque).

Les situations des jeunes sont variées, ils sont tous confrontés à des problèmes et une réalité différente, de ce fait ils ne sont pas tous égaux face à un projet d'insertion.

Etant conscient de cette diversité, Projet Emplois Jeunes prend le jeune dans sa situation globale et fait en sorte de lui donner les ressources nécessaires pour mettre à bien son projet. Cette structure offre un soutien aux jeunes qui en ont besoin et donne à tous la possibilité d'avoir un projet d'insertion. PEJ permet alors à tous les jeunes d'être « conformes » pour l'entrée dans le marché du travail. Les travailleurs sociaux font de leur mieux pour réduire les inégalités face à la réinsertion professionnelle que le marché du travail accroît.

L'animateur socioculturel peut autant travailler dans une structure telle que Projet Emploi Jeune, qu'à l'extérieur en qualité de travailleur social hors murs (TSHM). Il peut apporter dans le premier cas un suivi individuel et personnalisé, un soutien, de l'information. Il peut

également faciliter les démarches administratives ou auprès des entreprises. L'animateur vise à apporter aux bénéficiaires une plus grande autonomie face à l'insertion sociale et professionnelle.

Dans un second temps les travailleurs sociaux hors murs sont les premiers en contact avec les jeunes en difficulté. Ils leur apportent ce dont les jeunes ont besoin pour ce rendre dans une institution de réinsertion professionnelle. Cela peut être d'abord de l'aide pour réaliser leurs difficultés, ensuite pour faire émerger leur besoins et envies, puis pour les accompagner et les soutenir tout au long du processus. Le TSHM est un lien entre le terrain et les institutions.

L'animateur peut apporter sa pierre à l'édifice dans la réinsertion professionnelle d'un jeune en difficulté, qu'il soit dans une institution spécialisée dans ce domaine ou dans la rue, mais il est important de garder à l'esprit tout le travail en réseau qui se met en place lors de ces processus et la motivation personnelle du jeune.

## Étape 3

### *Immersion dans la ville de Carouge*

Nous nous sommes promenés à Carouge le mardi 27 mars après-midi, dans le but d'avoir un aperçu de la commune de l'intérieur.

Notre point de départ est la place de l'Octroi, nous suivons la ligne de tram rue St Victor jusqu'à la place du Marché. Nous sommes dans le vieux Carouge, nous pouvons voir de nombreuses arcades avec des boutiques et des galeries, des boucheries, des boulangeries et de vieilles bâtisses hautes de trois étages.

Depuis la place du Marché, nous nous dirigeons vers la place de la Sardaigne, une grande place entourée de bancs, où des personnes sont assises. On peut y voir des seniors en discussion, une mère de famille avec son enfant, une dame d'une cinquantaine d'années qui promène son chien. Nous traversons cette place et nous nous rendons sur l'avenue Vibert, où nous sommes pris en sandwich par des immeubles assez imposants. En effet, ils sont constitués de plus de 13 étages. En bas de ces tours, nous observons plusieurs entonnoirs en béton allant de 1 mètre à environ 10 mètres : la fameuse fontaine de Carouge. Il n'y a pas d'eau, nous sommes encore en hiver, mais nous savons que dès les beaux jours, elle est très appréciée de la population. Pour se rafraichir, petits et grands n'hésitent pas à tremper leurs petites gambettes dans son bassin qui vaut largement la pataugeoire de la piscine de Carouge. Nous continuons tout en croisant des personnes allant visiblement faire des courses, leurs caddies trainés derrière elles ne laissent place à aucun doute.

Nous arrivons à un rond-point où nous pouvons voir sur une vision de 180° le centre commercial de Mparc, ainsi que la Migros cachée derrière des arbres et un bâtiment industriel jaune. Nous comprenons que la rue Jacques Grosselin délimite le quartier des habitations de la zone industrielle, Willy se permet de nous indiquer que dans cette zone industrielle derrière la Migros se trouvent les bureaux de la Fondation pour l'Animation Socioculturelle (FAS'e). Il nous invite même à leur rendre visite, mais nous lui rappelons que nous devons faire une immersion dans Carouge, et que d'ailleurs, nous nous sommes tous déjà rendus dans les locaux de la FAS'e. Nous décidons donc de poursuivre notre trek dans les rues de Carouge.

Suite à cette immersion, nous constatons que la Commune de Carouge s'étend sur une surface importante et est divisée en plusieurs quartiers. Le vieux Carouge, la zone industrielle, le

quartier plus populaire qui s'étend jusqu'aux Acacias, sont délimités par de grands axes routiers. De plus, nous observons une mixité dans la population, autant intergénérationnelle que culturelle.

Après ces observations, nous nous réjouissons de rencontrer les professionnels, qui œuvrent pour une meilleure cohésion sociale et l'insertion socioprofessionnelle dans ce quartier.

## **Étape 4**

### ***Rencontres hors Carouge***

#### ***Accompagnement à l'Insertion Socio-Professionnelle (AISP)***

##### **Structure, action**

L'AISP est une association qui vise à l'insertion socio-professionnelle. Elle est composée de professionnels issus de divers corps de métiers, comme des enseignants, éducateurs, sophrologues, thérapeutes expressifs, et propose une approche pluridisciplinaire (socioéducative, scolaire et pédagogique, psychothérapeutique et sophrologique).

Les professionnels de l'AISP établissent des diagnostics quant au degré d'aptitude des personnes à l'insertion, travaillent avec les personnes à la reconstruction ou fortification de la confiance en soi et de la motivation, à l'élaboration et à la réalisation de projets personnalisés. Différents programmes, dont la durée est variable, sont proposés en fonction des besoins des personnes.

##### **Rôle de l'animateur**

L'approche de cette association étant pluridisciplinaire, nous parlerons une fois de plus davantage du rôle du professionnel que de celui de l'animateur.

En réponse au sentiment d'exclusion partagé par de nombreuses personnes, l'AISP vise à travailler le développement personnel, qui n'a pas pour chacun été mis en avant lors de la formation scolaire ou de la vie familiale. Les compétences présentes en chacun sont découvertes, mises en avant, la confiance en soi est travaillée grâce à diverses approches, comme l'expression artistique, les mises en situation, les réflexions sur les représentations du monde du travail. Le professionnel vise à aider la personne à mieux se connaître elle-même.

La recherche de sens et de positionnement personnel est très présente dans l'action des professionnels de l'AISP. Ces derniers n'envisagent pas les choses comme des faits imposés que l'on ne remet pas en question. Les cours d'appui scolaire, par exemple, ne sont mis en place que lorsque la personne s'est fait une idée de projet et que les disciplines à étudier peuvent être décidées en ayant du sens par rapport à ce que la personne a envie de faire.

##### **Cohésion sociale**

Le système de travail de l'AISP est basé sur le vivre en groupe. Du temps est consacré à des échanges sur les différentes représentations du monde, la relation à l'autre. Le but est que le groupe présent à l'AISP soit uni, que lorsqu'une personne passe une étape avec succès, elle entraîne les autres membres du groupe dans son élan, en tant qu'exemple amenant de l'espoir. Nous avons rencontré la majeure partie des jeunes présents actuellement dans cette association, et avons pu constater que les liens unissant le groupe sont très forts, que la

solidarité et l'entraide y sont concrètes. Les valeurs travaillées semblent être adoptées par les jeunes, en étant présentes dans leur manière d'agir et de penser.

## ***Antenne Objectif Emploi***

### **Structure, action**

Nous avons rencontré Christine Ritter, une professionnelle de l'Antenne Objectif Emploi (AOE), à Meyrin.

L'action de l'Antenne Objectif Emploi (AOE) est née en septembre 2010 et intervient en subsidiarité à l'action de l'Office cantonal de l'Emploi (OCE). L'AOE fait partie du département social et emploi.

L'AOE est axée sur l'insertion, cette structure propose des aides pour la constitution de dossier (C.V., lettre de motivation) mais aussi un accompagnement et une approche auprès des employeurs. Un suivi peut être fait lors d'un emploi, d'un apprentissage ou d'une formation. AOE propose donc des services plus personnalisés.

Cette structure se compose de quatre conseillers en insertion :

- Christine Ritter, qui a une formation d'assistante sociale, détient un mandat spécifique auprès des jeunes adultes (15-25 ans). Son travail avec les jeunes est axé sur le côté administratif, social et d'insertion.
- Un professionnel de AOE, qui est spécialisé dans le droit du travail et au chômage, s'occupe des personnes qui ont par exemple des litiges avec le chômage. Il est en contact avec un grand réseau d'employeurs ce qui est un atout dans l'insertion plus active.
- Une professionnelle, ayant travaillée dans des Ressources Humaines, s'occupe des personnes qui sont proches de l'emploi, où le manque principal est l'employeur.
- Un professionnel, qui a une formation d'assistant social, s'occupe des personnes en phase de restructuration qui ne sont pas prises en charge par l'Hospice Général. Pour AOE, ces personnes-là ne sont généralement pas encore tout à fait aptes au travail. Un travail de soutien et de reconstruction est fait avec elles.

L'AOE est ouverte à tous les chercheurs d'emploi meyrinois, la priorité étant donnée à ceux qui ne sont pas pris en charge par l'OCE. Par exemple, les employés qui ont des difficultés professionnelles telles que crainte de licenciement, problèmes de santé, ou encore les demandeurs d'emploi inscrits au chômage, mais non indemnisés, les jeunes en recherche de formation ou encore les personnes en fin de droit fédéral.

### **Le rôle de l'animateur**

L'AOE travaille beaucoup avec les animateurs d'autres structures meyrinoises telles que la Maison Vaudagne, Transit et Undertown. Ces animateurs font aussi un travail d'insertion au quotidien. Mais le statut d'animateur en tant que tel n'a pas une importance particulière à l'AOE. Le parcours de la personne, son expérience, son réseau professionnel jouent un rôle important.

## **La cohésion sociale**

Quand nous avons posé des questions au sujet de la cohésion sociale, Christine Ritter a fait le lien avec le travail en réseau. Elle nous a expliqué qu'une rencontre est organisée une fois par mois entre les groupes liés par la thématique de l'insertion professionnelle. Ce groupe est nommé Equip@M. Il est composé de structures qui s'occupent de près ou de loin du domaine de l'insertion tel que l'Hospice Général, la Maison Vaudagne, l'OFPC, le SCIS, Transit, l'AOE, l'Undertown. Ainsi, il peut y avoir une intervision entre les professionnels, ces derniers peuvent discuter des pistes qui ont été travaillées avec les usagers et de ce qui pourrait être apporté de plus.

Une rencontre est aussi organisée par Equip@M entre les patrons d'entreprises et les jeunes du cycle d'orientation, en partenariat avec Transit, le SCIS et l'AOE. Cette rencontre se passe une fois par année, sur une journée. Le but étant de découvrir des pôles métiers et de rencontrer des patrons. Cela permet aux jeunes de poser leurs questions et de créer des liens.

Elle nous a également parlé de la Coordination des Travailleurs Sociaux de Meyrin (CTSM). Il s'agit d'une rencontre qui se passe une fois par mois et dans laquelle il est discuté de thèmes qui concernent les travailleurs sociaux de Meyrin.

Pour Christine Ritter, la cohésion sociale est entre autre ce travail de réseau. Ces groupes de travail constituent une véritable force à Meyrin.

## ***Infor jeunes***

### **Structure, action**

Nous avons rencontré deux professionnels d'Inforjeunes, Rémy Marchal et François Guillaumot.

Inforjeunes existe depuis plus de 30 ans. Ce service était au début mandaté par le Service Fédéral de la Santé pour s'occuper des personnes souffrant de problèmes d'addiction(s). En effet, à la fin des années 70, il y avait un manque de structures s'occupant de cette problématique.

En 1984, cette structure a été rattachée à l'Hospice Général.

Inforjeunes est constitué de cinq services.

L'EPIC est un service qui s'occupe de supervisions, de médiations pour les professionnels. Des appuis méthodologiques peuvent être apportés par rapport à diverses problématiques rencontrées dans le métier.

«Le foyer Gabrielle SABET » est un lieu d'hébergement d'urgence où les jeunes peuvent rester jusqu'à trois mois. Cette structure fonctionne avec un accompagnement socio-éducatif.

«Les appartements Servette » un foyer d'hébergement à moyen terme. La durée d'hébergement est d'une année. Un suivi est pratiqué par des éducateurs, qui rencontrent les jeunes une à deux fois par semaine pour travailler sur un projet éducatif.

Le Centre d'Information Service Educatif reçoit les jeunes de moins de 25 ans ainsi que leurs parents lors de permanences qui ont lieu du lundi au vendredi de 12h00 à 18h00.

En 2009 a été créé le Service Social pour les moins de 25 ans du canton qui auraient besoin de bénéficier de l'aide sociale.

Inforjeunes est composé d'éducateurs, d'animateurs, d'assistants sociaux, et de psychologues.

### **Buts**

Le but de leur action est de permettre au jeune de s'inclure le plus facilement dans la société telle qu'elle est actuellement, en évitant un maximum les nombreux pièges du passage de l'adolescence à la majorité, les difficultés liées à la formation, les problématiques de dettes, de logement etc.

Une des problématiques rencontrées est l'interculturalité. En effet, le nombre de jeunes en contact avec Inforjeunes et issus de l'immigration a doublé en dix ans. L'aspect interculturel est parfois déterminant dans la thématique de l'insertion.

L'aide ou l'assistance est une forme de contribution à la cohésion sociale. Lorsque les gens sont démunis, les travailleurs sociaux se retrouvent parfois le dernier rempart de sécurité, et constituent des éléments déterminants à la cohésion sociale. Les nouvelles lois sur le chômage sont encore plus pénalisantes qu'elles ne l'étaient par le passé, et ne font qu'augmenter le nombre de personnes en marge.

Inforjeunes travaille de plus en plus en partenariat avec d'autres communes et les différentes structures que ces dernières ont mises en place. Par exemple, ils entrent en contact avec des services communaux afin de découvrir les différentes actions menées en vue de l'insertion, et établir un partenariat et des liens professionnels de complémentarité. Cela permettra de rediriger les jeunes vers les structures communales adéquates, et de dispenser des informations quant aux différentes prestations disponibles. Le but est d'améliorer la communication et la répartition des tâches et l'efficacité entre les différents acteurs, qu'il s'agisse de Communes ou de diverses institutions.

Une spécificité d'Inforjeunes est d'être divisée en plusieurs services, chacun étant spécialisé dans un domaine, afin de pouvoir répondre aux personnes de manière adéquate. Grâce à une coordination interne entre les différents services, Inforjeunes crée des liens avec les Communes.

Les jeunes sont généralement envoyés au Service Éducatif d'Inforjeunes par la Protection de la Jeunesse, des foyers, les CAS de l'Hospice général, le bouche à oreille, ou autres. Généralement, les jeunes viennent sans rendez-vous à la permanence. Une sorte de fiche signalétique de base est remplie afin de se rendre compte des diverses problématiques, comme par exemple le logement, la situation familiale, la santé, les formations, les projets, etc.

Inforjeunes sont des généralistes qui analysent les problématiques et travaillent autour de la thématique de l'insertion. L'éducateur s'occupe du suivi du jeune en lien avec les problématiques d'insertion. Il réoriente les personnes vers d'autres services ou structures si besoin. Par exemple, en cas de difficultés financière, le jeune sera adressé au Service Social. Inforjeunes peut orienter des jeunes vers des structures spécialisées dans l'insertion, telle que le SEMO, l'Accompagnement à l'Insertion Socioprofessionnelle (AISP), VIA, etc.

Une trace des actions et projets menés avec des jeunes est conservée dans un journal interne. Le jeune se trouve dans un système de libre adhésion, il doit être preneur pour qu'un travail soit accompli. Le travail est dirigé vers un maximum d'autonomie. Le professionnel sera bien entendu sensible à la fragilité du jeune et s'adaptera en conséquence. Les interventions prennent diverses formes, allant de la médiation familiale au coaching lors d'un projet.

## Conclusion

Il fut intéressant de découvrir ces différentes structures et les institutions dans lesquelles nous serons amenés éventuellement à travailler ou avec qui nous pourrions travailler.

Nous concernant, nous observons que le travail en groupe nous a appris à nous coordonner et à utiliser les compétences de chacun. Dans notre future pratique professionnelle nous serons souvent amenés à travailler en équipe et cela permet d'apprendre sur soi et par rapport aux autres.

Au cours, des différentes étapes de ce travail, nous avons découvert diverses structures et aspects de l'insertion professionnelle. Nous constatons que l'action des travailleurs sociaux peut aller d'une simple information donnée à l'utilisateur, à un projet/processus d'insertion personnalisé. Bien qu'étant spécialisés dans l'insertion, les professionnels prennent en compte la situation globale du jeune et vise à son autonomie. Cette démarche nous rappelle la méthodologie de projet étudiée en cours avec ces étapes : Diagnostique, élaboration, réalisation et évaluation.

Quand le professionnel reçoit un jeune, il tente de faire émerger avec lui ses besoins, ses envies et ses capacités.

Ensemble, ils élaborent un projet d'insertion professionnelle, réalisé en différentes étapes et réajusté en fonction de l'évolution du jeune. Par exemple, les stages sont un moyen de tester ces affinités avec un métier et de réévaluer son orientation. Tout au long du projet, l'évaluation est présente et nécessaire à sa bonne réalisation. Le jeune pourra être suivi par les professionnels de l'insertion qui pourront jouer un rôle de médiateur entre les entreprises et le bénéficiaire. Le professionnel fera avec le jeune et non pas pour lui et lui offrira une présence attentive. Ce processus a pour but de l'autonomiser et d'améliorer sa situation professionnelle. Il ne peut se faire qu'avec l'accord et la détermination du jeune.

L'animateur socioculturel apporte une attention particulière à cette méthodologie dans le domaine de l'insertion professionnelle. Dans les institutions visitées, les professionnels nous ont souvent répondu que la fonction d'animateur n'avait pas un rôle spécifique, ils parlaient d'avantage de professionnalisme que de statut. Nous pensons que l'important est la diversité des formations et des expériences professionnelles.

Comme nous avons constaté dans les pages précédentes, l'insertion professionnelle s'attache à réduire les inégalités face au marché du travail, en essayant d'offrir les ressources nécessaires à tous les bénéficiaires.

Le travail en réseaux a une importance fondamentale dans le travail d'insertion. Voici un autre aspect présent dans l'animation socioculturelle. En effet, les professionnels de l'insertion travaillent autant avec d'autres travailleurs sociaux, comme les TSHM ou le service social, qu'avec des patrons d'entreprises. Ce travail en réseaux permet aux différents professionnels d'avoir une vision globale et multiple de la situation d'un bénéficiaire et d'éviter le travail à double.

Nous constatons une volonté politique de la ville de Carouge, de maintenir un travail d'insertion professionnelle, qui vise à la cohésion sociale. Une politique communale favorisant l'insertion de la jeunesse, nous semble être un pas en avant dans la réduction des inégalités et contribuer à l'amélioration du quotidien des jeunes. Ce pouvoir décisionnel des politiques dans le domaine de l'insertion nous questionne. Dans quelle limite constitue-il un frein ou une aide dans le travail des professionnels de l'insertion?





## Bibliographie

CATI-GE. Université de Genève Faculté des Sciences Économiques et Sociales. (novembre 2011).

*Les inégalités territoriales dans le canton de Genève », « politique de cohésion sociale en milieu urbain ».*

Le Conseil d'État. (20 novembre 2011). *Projet de loi relatif à la politique de cohésion sociale en milieu urbain.*

Andréas Huber. (9 novembre 2011). *Assises du Social organisée par l'association Avenir Social Genève. Atelier : Agent... ou professionnel de l'insertion ? Prescrit du contrôle social ou art d'un métier au service du concerné ?.*

La plateforme de l'animation et la HETS-Genève. (octobre 2010, amendée en juin 2011). *Déclaration de l'animation socioculturelle : Affirmer une continuité historique et affronter les défis actuels.*