

DUPAQUIER Michel, *Directeur de recherche, Directeur du CERIEME, Maître de Conférence à l'Université Européenne de Bretagne – RENNES*

*Une typologie des pratiques  
d'accompagnement des demandeurs  
d'emploi. Situation française ; choix de trois exemples*

# Polysémie de l'accompagnement et distinction indigène

L'ensemble des acteurs se réclament de l'accompagnement . Ce mot recouvre des réalités hétérogènes. Malgré sa polysémie, il agit comme un mot magique légitimant les pratiques quelles qu'elles soient. Cependant certains acteurs, notamment l'anpe distinguent le suivi et l'accompagnement.

Nous reprenons à notre compte cette distinction en cherchant à l'approfondir.

# Définition accompagnement et suivi

Deux pôles distincts apparaissent : l'accompagnement et le suivi.

Définition de l'accompagnement : *« C'est une relation interpersonnelle. Il participe de la construction d'un projet et suppose l'adhésion volontaire du chômeur. Il relève de l'idée que le conseiller est un spécialiste de l'écoute et du conseil. »*

Définition du suivi : *« Le suivi est une formalisation de type managérial, suivant des étapes prédéfinies dans un parcours. Le rôle du conseiller consiste à vérifier si les étapes du parcours sont bien respectées. »*

# Affinement de la typologie

**Accueil** : L'accueil regroupe les fonctions d'accueil officielles (renseignements, orientation au sein de l'institution etc.) et les actes opérés par les conseillers sans individualisation de la relation.

**Suivi** : C'est une relation individualisée qui peut être très formelle. Voir définition précédente.

**Accompagnement professionnel** : C'est une forme d'accompagnement centrée sur un champ professionnel et tendu vers « l'entreprise ».

**Accompagnement social** : C'est une forme d'accompagnement à visée plus globale. Il n'est pas centré sur la mise au travail immédiate mais vise à en créer les conditions.

**Parrainage** : C'est un accompagnement global, où un parrain sert de passeur pour accéder à l'entreprise vue comme un « autre monde ».

# Référentiel de l'AFPA

**Caractéristiques de l'institution** : Objectif de qualification rapide. Centrage sur les bassins locaux d'emploi. Logique de métier.

**Acteurs de l'institution** : Formateurs, psychologue du travail, chargé d'insertion professionnelle.

**Organisation de l'action d'accompagnement** :

- L'accompagnement ne fait pas partie du vocabulaire traditionnel, mais de la formation des salariés (on n'accompagne pas des demandeurs d'emploi mais on forme des salariés)
- La formation est organisée dans une relation pragmatique avec l'emploi
- Formations modulaires par niveaux d'employabilité/productivité
- Acquisition de compétences sociales

## Distribution des pratiques d'accompagnement à l'AFPA

		Type de formation		
		Apprentissage	Alternance	Autre
T y p e  d e  r e l a t i o n  s o c i a l e	Accueil			Entretien d'orientation du psychologue ; Espace ressource emploi
	Suivi		Pré-professionalisation ; Espace ressource emploi ; chargé d'insertion professionnelle	
	Accompagnement professionnel	Action des formateurs	Periode d'application en entreprise ;	Entretien d'orientation du psychologue
	Accompagnement social			
	Parrainage		Action de certains chargés d'insertion professionnelle	

# Les référentiels des mission locales

**Caractéristique de l'institution** : Approche complexe et globale des problèmes des jeunes, principalement ceux les moins dotés en capitaux. Intervention dans les champs de la formation, de l'emploi et du social.

**Acteurs de l'institution** : Conseillers, parrains, formateurs, partenaires, personnel administratif et hiérarchique.

**Organisation de l'action d'accompagnement** :

- Travail en réseau et partenariat.
- Diagnostics.
- Projet professionnel en 7 étapes.
- Parcours-type de formation en 4 étapes

# Distribution des pratiques d'accompagnement en mission locale

		Type de formation		
		Apprentissage	Alternance	Autre
T y p e  d e  r e l a t i o n  s o c i a l e	Accueil			Espace recherche emploi ; accueil libre service ; premier entretien ou entretien-conseil
	Suivi	Action de certains conseillers emploi en faveur de l'apprentissage	Antennes de mission locale ; action de certains conseillers emploi ;	
	Accompagnement professionnel		Conseiller référent ; usage du contrat CIVIS et CIVIS renforcé	Le conseiller emploi peut conforter le rôle du tuteur en entreprise
	Accompagnement social			Partenariat avec les insitutions et les acteurs spécialisés
	Parrainage			Variable selon les missions locales



# Référentiel des SIAE

**Caractéristiques de l'institution** : Activité salariée proposée à des demandeurs d'emploi de longue durée. Champ de l'économie social et solidaire. Différentes structures bien définies juridiquement : association intermédiaire , Entreprise d'insertion, Atelier et chantier d'insertion, ETTI. Supervision par des dispositifs locaux de régulation (PLIE, CDIAE)

**Acteurs de l'institution** : Conseillers, encadrants techniques, formateurs, personnel administratif et hiérarchique.

**Organisation de l'accompagnement** :

- réapprendre les normes et les codes du monde du travail.
- Sortir de la logique de l'assistance dans la perspective d'une insertion professionnelle classique.
- L'accompagnement social complète l'accompagnement professionnel (logement, mobilité, santé etc.)
- Accent porté sur l'évaluation en milieu de travail et l'élaboration d'un projet.

# Distribution des pratiques d'accompagnement en SIAE

		Type de formation		
		Apprentissage	Alternance	Autre
T y p e  d e  r e l a t i o n  s o c i a l e	Accueil			Embauche, orientation
	Suivi		Suivi ex-post	
	Accompagnement professionnel	Encadrant technique de chantier d'insertion		Variable selon les associations intermediaires
	Accompagnement social	Surtout en chantier d'insertion		
	Parrainage			

# Comment analyser de manière globale l'accompagnement ?

- Des pratiques des acteurs émerge la notion ***d'employabilité***. Les pratiques d'accompagnement (par exemple les ateliers etc.) ou de suivi (par ex. profilage) visent à modifier les comportements des demandeurs d'emploi et/ ou à combler les « compétences » qui leur font défaut en vue d'accéder au marché du travail. Se met alors en place une économie de soi visant à majorer la force de travail. Le capital humain, dans cette configuration, semble être le prisme au travers duquel s'actualise l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

# Conclusion: *Temps institutionnels et accompagnement*

- **Décentralisation et localisation: la re-découverte de l'espace-temps local:** lois de décentralisation et création des « Missions locales », 1981-83
- **Inflexion de l'Etat-providence avec allocation universelle d'origine démocrate-chrétienne:** lois sur le RMI (1989-90), de lutte contre les exclusions (1998) et de cohésion sociale (2005); temps du suivi professionnel et temps du don se synchronisent difficilement.
- **Nouveau management des services publics:** loi LOLF ; politique européenne de concurrence L'influence des usagers sert de levier pour réorganiser les services: Que signifie l'accompagnement des usagers dans les nouveaux enjeux et conflits autour du « service public à la Française ?