

## Mutations de la construction de l'insertion professionnelle. Le cas du dispositif des “emplois jeunes”

---

DIDIER DEMAZIÈRE

CNRS, laboratoire Printemps, Université de Versailles-Saint-Quentin en Yvelines

AGNÈS PÉLAGE

Laboratoire Printemps, IUFM de Créteil

Les dispositifs publics d'aide à l'insertion professionnelle des jeunes sont apparus en France dans le milieu des années soixante-dix. Depuis lors ils sont une constante bien établie de l'action de l'État et des collectivités locales. L'aménagement de la transition professionnelle qui en résulte s'est appuyé sur le renouvellement incessant de mesures fort nombreuses et particulièrement diversifiées (Rose 1998). Progressivement, de nouvelles catégories d'acteurs —institutions et professionnels— ont émergé et se sont structurées dans l'espace-temps, de plus en plus distendu, entre le système éducatif et le système productif, l'école et l'entreprise. Entre les demandeurs d'emploi (les jeunes réputés en difficultés d'insertion professionnelle) et les offreurs d'emploi (les employeurs voulant recruter), se sont établis de nombreux intermédiaires : formateurs, conseillers, référents, orienteurs, etc.

Leurs activités varient selon leur position institutionnelle et leur statut professionnel mais elles oscillent entre deux pôles. Tantôt il s'agit d'améliorer l'employabilité des jeunes chômeurs les plus démunis dans la compétition pour l'accès aux emplois, en particulier à travers la définition d'un projet professionnel, la réalisation d'un bilan personnel, la négociation de parcours de formation (Beaud 1996, Jellab 1997). Tantôt il s'agit de collecter des informations sur les emplois disponibles et de négocier, à des degrés forts divers, avec les employeurs sur leurs exigences en matière de main-d'œuvre (Delfini & Demazière 2000). Ces deux registres correspondent classiquement à une dualité de l'action des intermédiaires des politiques publiques, tendue entre une logique de placement qui privilégie l'accès à l'emploi en écartant les chômeurs réputés les moins employables et une logique d'écoute qui est orientée

vers les jeunes les plus démunis en négligeant les offres d'emploi (Houzel et al. 2000). Cette tension manifeste que l'intermédiation, sur le marché du travail français, est confrontée à des problèmes récurrents d'ajustement entre des emplois vacants en nombre toujours insuffisant et des chômeurs peu attractifs pour les employeurs (Gélot & Nivolle 2000).

De ce fait, la construction de l'insertion professionnelle a souvent été analysée à travers le travail d'intermédiation et d'accompagnement des jeunes en amont de la prise d'emploi (Trottier 2000). Pourtant les situations de travail et les expériences professionnelles participent aussi de cette construction, en particulier les acteurs qui y interviennent et leur donnent des significations : les employeurs, les collègues, l'ensemble des interlocuteurs des jeunes, et les jeunes eux-mêmes. C'est dans cette direction que nous avons tourné notre regard, à travers le dispositif dit des "emplois jeunes".

## Les "emplois jeunes" : insérer les jeunes en inventant de nouvelles activités

Le programme intitulé officiellement "nouveaux services-emplois jeunes" a été lancé par le gouvernement à la fin de l'année 1997 (Guitton 2000). Il correspond à une modalité d'accompagnement de la transition de l'école vers l'emploi qui échappe à cette aporie classique, parce que les emplois à pourvoir existent en grand nombre et que les candidats intéressés et motivés sont également très nombreux. L'objectif était de créer 350.000 emplois avant la fin de l'an 2000 tout en répondant à des besoins sociaux émergents, mal couverts ou non satisfaits. Ce dispositif vise les jeunes âgés de moins de 26 ans (moins de 30 ans dans certaines conditions), sans ciblage particulier sur les fractions les moins formées ou diplômées. La mesure prend la forme d'un contrat de travail à temps plein, rémunéré au moins au Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance (80 % du salaire sont pris en charge par l'État), d'une durée de cinq ans. Cette formule est réservée au secteur associatif, aux collectivités locales et à l'administration publique. Les conditions d'emploi (salaire, durée du contrat) et de travail (logique de métier et non de "bouche-trou") apparaissent significativement améliorées par rapport aux formules antérieures (Travaux d'Utilité Collective, Stages d'Initiation à la Vie Professionnelle, Contrats Emplois Solidarité...). Les jeunes ne s'y sont pas trompés et ont été très nombreux à envoyer des candidatures, voyant dans ce programme une chance, inédite et peut-être inespérée, de s'insérer dans la vie professionnelle.

Dans ce cas de figure, aider à l'insertion dans la vie professionnelle ce n'est plus rapprocher les jeunes des emplois, immédiatement à travers le placement, ou à moyen terme grâce à la formation ou au conseil. C'est bien

plutôt concevoir et définir des métiers nouveaux, inconnus jusque-là, des métiers supposés répondre à des besoins sociaux et collectifs qui n'ont pas encore été traduits en fonctions professionnelles, qui n'ont pas été référés à des activités de travail établies. L'enjeu est de produire de nouvelles situations de travail qui aient du sens, tant pour les employeurs que pour les jeunes. Pour les premiers, le sens renvoie à la plus-value de cette nouvelle activité, à l'amélioration du service rendu aux usagers de leur organisme, à la satisfaction de leur clientèle. Pour les seconds, le sens renvoie à l'acquisition de compétences, à la construction d'une identité professionnelle, à la possibilité de se projeter dans l'avenir à partir de cette expérience. L'organisation de la transition professionnelle ne se situe alors plus dans un entre-deux, entre l'école et l'emploi, dans ce trou spatio-temporel que les dispositifs publics et les professionnels qui les animent s'efforcent de combler. Elle est déplacée dans les situations de travail, là où sont mis en œuvre ces métiers nouveaux ou supposés tels. On peut alors faire l'hypothèse que les acteurs qui aménagent la transition professionnelle ne sont plus des intermédiaires entre le jeune et le marché du travail, mais sont les participants directs à ces situations : les jeunes, leurs collègues, leur hiérarchie, leur employeur, leur clientèle.

C'est pourquoi nous avons centré notre analyse sur les processus diachronique et relationnel de production de la crédibilité et de la légitimité des activités "nouvelles" exercées par le jeune et supposées être le vecteur principal de son insertion professionnelle. L'enquête s'est déroulée dans trois départements, situés au nord, au sud-est et dans le sud-ouest<sup>1</sup>. Dans un premier temps, nous avons étudié les circuits institutionnels de mise en forme, d'instruction et de validation des projets de création d'emplois jeunes proposés à l'administration par des employeurs, puis nous avons procédé à l'analyse fouillée et approfondie d'une trentaine d'études de cas. Ce que nous appelons un cas correspond à un emploi jeune, observé dans ses différentes formes (projet d'un employeur, dossier expertisé par l'administration, fiche de poste, fonction dans un organisme, modalité d'insertion pour un jeune, service pour des usagers) et suivi dans le temps (conception à partir de besoins, codification et nomination, insertion dans une division du travail, inscription dans une trajectoire professionnelle, actualisation de l'activité dans un service). Nous avons privilégié le terrain des activités dites de médiation sociale parce qu'il est révélateur des tensions du dispositif : tension entre le poids symbolique octroyé à des activités présentées comme réparatrices de maux de la société française contemporaine et les incertitudes récurrentes mais exprimées plus timidement sur la consistance de ces activités ; tension

---

1. Cette enquête a été confiée au laboratoire PRINTEMPS par la DARES (ministère de l'Emploi et de la Solidarité). L'équipe de recherche se compose, outre les auteurs, de Nicole Gadrey, Frédéric Neyrat, Pascal Roquet et Elise Verley.

encore entre l'attraction que ces activités à forte composante relationnelle exercent sur les jeunes et l'éclatement du travail qu'elles recouvrent ; tension encore entre l'objectif d'insertion professionnelle d'un nombre important de jeunes chômeurs et le développement d'activités dont le caractère professionnel n'est pas reconnu et la pérennisation dans le temps pas assurée d'emblée.

## Des métiers sur le papier

L'activité de médiation sociale n'est pas nouvelle, si l'on songe aux rôles du curé de campagne, de l'instituteur de village, du médecin de famille. Tous, et bien d'autres, contribuent à retisser des relations sociales distendues, à réguler des conflits entre proches, à souder la communauté locale. Ils font, dans telle ou telle circonstance, de la médiation sans le savoir, sans qu'elle soit catégorisée comme telle. La désignation d'activités professionnelles, bénévoles ou militantes, par le terme médiation est plus récente, tout comme l'émergence de fonctions officielles, telle celle du médiateur de la République, chargé de réguler les litiges entre les administrations et leurs administrés. Dans la dernière décennie, nombre d'institutions ont cherché dans la création de métiers de la médiation sociale une solution à des problèmes ou menaces pesant sur leur fonctionnement quotidien : médiation scolaire en réponse à la dégradation des relations entre les établissements et leurs usagers (Bouveau et al. 1999), médiation dans les transports publics pour restaurer la sécurité des voyageurs (Macé 1997), médiatrices de quartier pour contrecarrer la dilution des règles du vivre ensemble dans les zones urbaines périphériques (Delcroix et al. 1996), etc.

Quand la cohésion sociale est menacée, la médiation est mobilisée comme un recours, une réponse, une issue possibles. Elle est donc rapidement devenue une catégorie polymorphe et polysémique, aux contours élastiques, au contenu incertain, investie par des logiques et des acteurs particulièrement hétérogènes (Delcroix & Varro 2000). Son succès résulte de son élasticité et de sa modernité, un peu comme si tous les maux de la société française signalaient un déficit de médiation. On comprend dès lors qu'elle occupe une place centrale dans un dispositif orienté vers la satisfaction de besoins émergents et la définition de nouveaux emplois. Pour saisir comment, dans ce cadre, l'insertion professionnelle des jeunes est organisée, il faut retracer la chaîne de production de la médiation sociale comme activité professionnelle et identifier les acteurs et institutions qui y sont impliqués.

Comme pour toute politique publique d'emploi initiée par l'État, le ministère de l'emploi est l'acteur pivot du lancement du programme, de son pilotage et de son suivi. Cette fois l'accent a été mis, d'abord par la Ministre

de l'emploi en personne, sur un double enjeu : répondre aux problèmes d'insertion professionnelle des jeunes, et rompre avec les logiques de stage ou d'occupation en créant des métiers ayant un sens, apportant une valeur ajoutée. Les échelons administratifs déconcentrés (directions départementales du travail) ont eu à convaincre les élus locaux et à mobiliser les partenaires économiques et associatifs (créateurs potentiels d'emplois jeunes), afin de démultiplier les initiatives. Leur mission était d'accompagner activement l'invention de métiers et d'assurer fermement la montée en charge. Mais cette combinaison d'une injonction à l'innovation et d'une pression quantitative a généré des tensions repérables dans les étapes de la fabrication des emplois jeunes.

Dans la phase de montage du projet, l'organisme (une association, une mairie, un concessionnaire de transport public, un office d'habitat social...) qui le porte et qui veut recruter sous statut emploi jeune a un rôle pivot, même si son engagement dans le dispositif est parfois fortement suscité par l'administration ou un élu par exemple. Reste qu'il lui faut formuler un besoin, décliner des activités nouvelles, définir un métier, décrire un poste à pourvoir. Des consultants peuvent accompagner le porteur de projet dans ce travail décisif pour la définition des activités qui seront confiées aux jeunes : des cabinets privés ont été mandatés par l'administration à cet effet, et les relais locaux du ministère du travail (coordonnateurs emploi-formation) se sont beaucoup investis dans cette ingénierie de projet. Ces consultants ont participé à la conception et à la formalisation de métiers supposés répondre aux problèmes identifiés et améliorer les services rendus. Mais dans le cas des emplois dits de médiation sociale, les arguments figurant dans les dossiers font plus référence à une rhétorique générale et stéréotypée du besoin social qu'à une explicitation particulière et contextualisée de l'intervention de l'organisme porteur de projet. Le besoin et l'usager sont convoqués pour justifier des demandes peu observables et peu mesurables, comme si les besoins de médiation étaient évidents, à hauteur de son "inévitabile développement" dans une "société relationnelle" (de Singly 1999). Dès lors le contenu des nouveaux emplois ressemble à un assemblage de tâches fort diverses, dont la juxtaposition n'assure pas une cohérence d'ensemble, qui s'apparente à une poly-activité plus éclatée que la classique polyvalence. Les métiers ainsi conçus sont des métiers par défaut, logés dans les interstices des emplois existants (allègement du travail des professionnels), logés dans les angles morts de l'organisation (déplacement en dehors des espaces de travail habituels), logés dans les trous des services rendus (extension des horaires d'intervention).

La logique de définition de métiers est donc fragile, et les conditions de mise en œuvre du programme, en particulier les modalités d'instruction et de sélection des projets, ne contribuent pas à la renforcer. Une fois constitués,

les dossiers sont instruits et examinés par deux commissions différentes, réunissant des élus locaux, des fonctionnaires, des professionnels de l'emploi et de l'action sociale, etc. Les observations que nous avons réalisées montrent que les critères d'analyse des dossiers concernent moins la description de l'emploi que les caractéristiques de l'organisme employeur (taille, santé économique, réputation, perspectives de développement...). Par ailleurs, la sélectivité a été extrêmement faible, et les rejets définitifs très rares : dans un des départements étudiés, trois refus ont été recensés pour 707 conventions signées entre le ministère de l'emploi et des employeurs. Cette quasi-absence de sélection s'explique par l'importance des flux de dossiers à instruire, conjuguée avec les incertitudes rencontrées pour évaluer la pertinence d'activités émergentes, peu formalisées et peu explicites. Progressivement l'instruction a été resserrée autour d'indicateurs concernant les besoins à satisfaire, l'encadrement du jeune, les compétences des tuteurs, mais les rejets sont demeurés l'exception.

L'invention de métiers sur le papier se noue autour de la volonté, plus ou moins suscitée, d'un employeur, de l'appui éventuel d'un expert mandaté, d'une validation collégiale. Cette modalité nouvelle de construction de la transition professionnelle est soutenue par une logique de métier (à la fois identification de professionnalités nouvelles, dont la médiation sociale est l'archétype, et amélioration de services rendus). Mais sa mise en œuvre la rapproche d'une logique d'emploi (à la fois dégager des places pour les jeunes et répondre immédiatement au déficit d'insertion professionnelle). Cette tension a pour effet de reporter dans le temps deux enjeux centraux des processus d'insertion professionnelle, d'une part l'inscription dans une activité ayant un sens (dont les corps de métier et groupes professionnels sont les formes les plus accomplies), d'autre part la prévisibilité de l'avenir (dont l'insertion dans une filière d'emploi ou l'obtention d'un emploi stable sont des formes possibles). Il en résulte que ces deux mécanismes de l'insertion professionnelle sont non seulement à consolider mais encore à construire pendant la période de cinq ans que dure le passage par le dispositif.

## Des jeunes responsables de leur insertion professionnelle

Le recrutement des personnes destinées à occuper les postes définis en Lamont fait intervenir un nouvel acteur : les jeunes eux-mêmes, qui entrent en scène dans un décor minimaliste et assez brumeux, pour jouer un rôle obscur et mal défini. Aussi avons-nous analysé les interactions qui se déroulent entre l'employeur et le (futur) embauché, en nous appuyant sur des entretiens réalisés avec l'un et avec l'autre. Dès lors que l'emploi en jeu cor-

respond à une activité assez imprécise et s'articule à un avenir plutôt flou, cette séquence peut être considérée comme un moment décisif dans la construction de l'insertion professionnelle. Or il est remarquable que les incertitudes ne sont pas levées pendant le recrutement et, plus encore, qu'elles sont renvoyées aux jeunes, à qui il revient de s'y confronter et de les gérer. Ce transfert de responsabilité s'explique par le contexte, juridique et légal, dans lequel s'inscrit la transaction salariale, puisque l'agrément du dossier par l'administration est une labellisation officielle qui vaut consistance de l'activité et que le terme du contrat est défini par la loi.

Dans les cas étudiés, l'intitulé du poste comporte fréquemment le terme "médiation", dans des déclinaisons multiples (agent de médiation et d'information, agent de médiation et de sécurité, médiateur intergénération, médiateur citoyenneté-prévention, médiateur social, médiateur de quartier...), mais cette dénomination n'est pas commentée, et les activités professionnelles qu'elle recouvre (ou masque) ne sont pas explicitées, et a fortiori agencées de manière à dessiner les contours d'un métier, même embryonnaire. Les recruteurs s'emploient à présenter le déroulement de l'activité (travailler debout dans le métro, tenir des permanences), ou à décrire succinctement une tâche particulière (travailler avec les gens du quartier, faire de l'animation avec les adolescents), ou à informer sur les conditions de travail (travail de nuit, horaires tardifs ou par roulement), ou encore à indiquer une mission générale (développer les relations entre les générations, régler les conflits de voisinage). Pour nombre d'entre eux les activités correspondant au poste demeurent très vagues, faute d'avoir été mises en œuvre jusque-là. Plus, ils attendent qu'elles soient précisées à partir de la pratique des jeunes recrutés : "C'était un peu flou au départ", "On comptait sur le jeune pour y mettre des choses", lâchent certains. Les jeunes candidats n'y voient pas plus clair. Certes ils se sont forgés une idée de ce qu'est la médiation, et cherchent à argumenter leur adéquation avec le poste à pourvoir, notamment en exprimant leur intérêt pour l'action sociale, l'animation, les relations humaines. Mais tous déclarent qu'ils étaient dans l'ignorance de ce qu'ils auraient à faire, qu'ils n'anticipaient pas le contenu du travail de médiateur : "J'ai pas compris ce que ça voulait dire", "J'ai regardé le dictionnaire, mais ça me disait rien".

Les possibilités de se projeter dans l'avenir à partir de l'entrée dans le dispositif ne sont pas plus grandes. Les contrats de travail conclus sont de deux types : soit un contrat à durée déterminée de cinq ans, dérogatoire par rapport au droit du travail (Adam 2000), soit un contrat à durée indéterminée d'un nouveau genre puisqu'il est "affecté d'un terme" (Séraud 1999). Dans les deux cas les jeunes sont stabilisés pendant cinq ans, et sortent du dispositif à l'issue de cette période. Cette échéance n'est jamais évoquée lors de l'embauche, sans doute parce qu'elle est assez éloignée dans le temps, mais aussi parce que les textes réglementaires restent muets sur ce point. Pourtant les

jeunes se montrent particulièrement sensibles aux conditions d'emploi qui leur sont réservées. Ils argumentent volontiers leur candidature par rapport aux caractéristiques statutaires de l'emploi jeune. D'un côté ils l'évaluent comme une situation bien meilleure que celles qui étaient offertes par les dispositifs publics antérieurs, en particulier concernant la durée du contrat : "avoir un vrai emploi, de longue durée", "je viens postuler la place", "avoir un truc régulier, stable". D'un autre côté ils ne s'identifient pas à leur statut, et sont nombreux à le rejeter : "emploi jeune ça ne veut rien dire", "Je dis pas que je suis emploi jeune", "c'est pas un statut". Le refus de définir sa situation à partir du statut indique que l'appellation emploi jeune est vécue comme dévalorisante, sinon infamante. Ce rejet, qui s'exprime parfois de manière violente, signale deux foyers de tension : des difficultés pour se faire reconnaître comme des professionnels ou des salariés ordinaires, et des interrogations sur la sortie du dispositif et donc sur son propre avenir, d'autant qu'aucun n'envisage d'être "médiateur à vie" Nous avons constaté combien ces points de tension sont ressentis de manière générale : au cours d'une rencontre nationale organisée par le ministère du travail, à Lille en mars 2000, de nombreux jeunes ayant un contrat emploi jeune ont publiquement exprimé ces opinions, dans un mélange de révolte et d'angoisse. Leurs interventions ont été suffisamment marquantes pour que le ministère rebaptise son dispositif, devenu "nouveaux services-nouveaux emplois". Mais le changement des mots ne fait pas disparaître les maux.

Le registre privilégié des recruteurs pour parler du poste à pourvoir n'est ni celui du métier à exercer ni celui de la trajectoire d'emploi ; c'est celui des résultats attendus. Ce faisant ils positionnent le poste, et leur jeune interlocuteur, dans un rôle clé au sein de leur organisme, car les enjeux formulés concernent la qualité du service, que ce soit à travers une modification des comportements des clients (diminuer les fraudes dans les bus), une amélioration des conditions d'accueil (être ouvert et disponible en soirée), un surcroît d'efficacité (traiter plus rapidement les problèmes de voisinage), un renforcement du rôle de l'institution (multiplier les partenariats locaux), une évolution de l'organisation interne (faire bouger ceux qui refusent de changer), etc. Ce n'est toujours pas le contenu du travail qui est en jeu, mais plutôt les missions escomptées, qui prennent la forme plus précise, et peut-être plus menaçante, d'objectifs assignés quand est soulignée l'importance de concevoir des tableaux de bord, de rédiger des comptes rendus d'activité réguliers, de renseigner des grilles de contrôle de gestion.

Le repérage des exigences concernant le profil des candidats donne un autre éclairage sur le recrutement. Sur ce point, les postes étudiés présentent de remarquables similitudes, et ceci malgré l'hétérogénéité des intitulés, la multiplicité des organismes employeurs, et la diversité des espaces géographiques concernés. Une série d'aptitudes requises figure de manière récur-



rente: capacité d'écoute, maîtrise de soi, discrétion, qualités pédagogiques, sociabilité, capacité à affronter des situations difficiles, aptitudes relationnelles. Cet inventaire met l'accent sur des comportements, attitudes, postures; des manières d'être qui ne sont pas transmises —exclusivement ni même principalement— dans le cadre scolaire, qui ne sont pas certifiées par quelque diplôme. Ces attributs ne constituent pas le seul principe de sélection, en particulier parce que les jeunes qui occupent les postes de médiateur ont généralement un niveau de formation supérieur au baccalauréat. Mais ils déclinent les attentes des employeurs à l'égard des jeunes, ce que l'un d'eux appelle "avoir une maturité suffisante et un solide sens des responsabilités", comme si les incertitudes pesant sur le poste, son contenu et son avenir, exigeaient de n'être plus tout à fait jeune: "Ce qui a joué c'est qu'il n'était pas vraiment jeune et qu'il était marié avec un enfant, donc inséré", ajoute un autre. On observe d'ailleurs que les jeunes médiateurs ont pour la plupart 24 ans ou plus, ont souvent exercé des responsabilités d'animation ou d'encadrement d'enfants ou d'adolescents, et sont pour certains installés dans la vie adulte, matrimoniale. Ces jeunes apparaissent ainsi comme des personnes mûres et responsables, débarrassées en quelque sorte des attributs juvéniles, ou prétendus tels.

Ainsi le recrutement des jeunes pour les emplois de médiation proposés dans le cadre du dispositif est fortement marqué par un principe de la délégation aux jeunes tant des activités à réaliser, qui ne sont pas fixées avec précision, que de la préparation de leur avenir, qui n'est pas plus débattu et négocié. Tout se passe comme s'ils avaient, dès lors, toutes les cartes en mains pour conduire et gérer leur insertion professionnelle, d'autant qu'ils sont responsabilisés par rapport à des objectifs à atteindre, et qu'ils ont été recrutés parce qu'ils présentaient les signes de la maturité!

## Conduire et gérer son insertion professionnelle

Du point de vue des acteurs qui ont défini et créé des emplois pour les jeunes (employeurs, agents du ministère de l'emploi, experts), le pas le plus important a été franchi quand un profil de poste est mis au point et un jeune recruté. À celui-ci de s'arranger pour faire vivre ce que les autres ont inventé pour lui. Cette logique indique clairement combien la production de nouveaux services, délimitant un réservoir d'emplois (subventionnés par l'État pendant cinq ans), représente un enjeu majeur du dispositif emplois jeunes, et même un objectif prioritaire, premier par rapport à la construction de parcours professionnels. D'ailleurs aucun suivi des jeunes en situation de travail n'est prévu, même si les employeurs sont tenus d'établir un bilan à l'issue de la première année d'embauche. Et les services départementaux de l'emploi n'ont de la situation des jeunes qu'une connaissance lacunaire, soit

globale car acquise lors de rencontres thématiques et forums, soit ponctuelle car issue de demandes d'information relative au droit du travail applicable aux jeunes (congés, rémunération, formation) ou de plaintes de l'employeur ou du jeune salarié.

Mais pour celui-ci tout reste à faire une fois son embauche acquise : il lui faut se faire sa place dans une organisation et un réseau d'acteurs dans lesquels il débarque avec un statut fragile, il lui faut assurer la cohérence d'une fonction sans précédent et agencer des activités composites pour en faire un métier, il lui faut anticiper sa sortie du dispositif et s'efforcer de définir et consolider des perspectives d'avenir. Ces enjeux ressortent nettement des entretiens biographiques conduits avec les jeunes. Ceux-ci tentent d'interpréter une situation professionnelle définie par d'autres comme "médiateur en emploi jeune" à partir de ce qu'ils font dans leur poste et de l'inscription de celui-ci dans leur parcours biographique, écoulé et à venir.

L'intégration professionnelle des jeunes dans leur poste de médiateur est marquée par de fortes tensions parce que leur fonction est l'objet de tentatives de redéfinition. Les employeurs y voient l'opportunité d'introduire des changements de grande ampleur, et de vaincre la résistance du personnel en place : élargissement de l'activité de la structure, réorganisation interne et, parfois déstabilisation de certains métiers existants. Les salariés ordinaires déjà dans la place y voient l'occasion de transférer leurs tâches les moins valorisées, voire celles qu'ils considèrent comme les plus dégradantes : premier niveau d'accueil des usagers, gestion des réclamations, traitement des cas difficiles à problèmes récurrents, présence sur le terrain, hors les murs. Enfin dans les relations avec les usagers-clients, souvent nouées en cas de troubles ou de ratés, la légitimité des médiateurs n'est pas assurée d'emblée : ils ont à convaincre leurs interlocuteurs qu'ils sont à leur service, alors qu'ils sont des "médiateurs-maison" contraints par les objectifs assignés par leur employeur et non des tiers-médiateurs occupant une position d'extériorité et de neutralité par rapport aux parties (Guillaume-Hofnung 1997).

L'expérience professionnelle des jeunes rencontrés est d'abord celle de l'incertitude sur ce qu'ils ont à faire, tout particulièrement dans les relations, importantes dans leur activité, avec les usagers, clients, partenaires, de l'organisme qui les emploie : comment prendre contact avec un fauteur de troubles dans une cité, comment aborder un groupe de marginaux stationné dans une gare, comment détecter le client désorienté dans le métro, comment apprécier la sincérité d'un plaignant dans un conflit conjugal ? Ces situations ou incidents n'épuisent pas l'activité des médiateurs, mais ils marquent fortement les comptes rendus que les jeunes en font. C'est qu'ils sont emblématiques de leur expérience, qui implique une forte réactivité aux événements, une forte dose d'improvisation, une autonomie confinante à l'isolement : "on a été lâchés dans la nature", "c'est du travail sans filet", "il a fallu se débrouiller tout seul".

Les interventions des médiateurs s'appuient nécessairement sur des catégorisations des usagers et des typifications des situations (à risques, gravité d'un incident, franchissement du seuil d'alerte, maîtrisable ou non...). Mais ces savoir-faire résultent d'apprentissages sur le tas, sont produits par les jeunes, qui acquièrent progressivement une maîtrise pratique du travail de médiation. Surtout, ces compétences cognitives complexes ne sont pas repérées comme telles par les acteurs rencontrés, jeunes, employeurs, collègues, et le travail de médiation demeure finalement assez inconsistant.

Car pour dire leur travail, les jeunes évoquent des incidents marquants et remarquables, ou racontent des journées décousues et hétéroclites : s'y enchaînent des activités éclatées car réalisées dans des lieux différents, rythmées par des demandes hiérarchiques ponctuelles, commandées par l'urgence. Ils ont ainsi les plus grandes difficultés à construire une cohérence, à se bricoler un métier qui ait un sens pour eux. En expliquant ce qu'ils font ils tentent de préciser ce qu'ils sont, mais ne parviennent guère à s'attribuer une dénomination professionnelle valorisée. Même pour ceux qui occupent leur poste depuis plusieurs années, la médiation sociale n'apparaît pas comme un métier, le support d'une identité professionnelle. La formulation de celle-ci se cherche par comparaison et différenciation avec des professionnels, aux métiers reconnus, rencontrés dans le travail : éducateur, animateur, conciliateur, flic, assistante sociale, contrôleur, enquêteur, conciliateur. La proximité avec telle ou telle de ces appellations établies est parfois argumentée, comme pour échapper à des énoncés plus flous, qui correspondent aux formulations les plus vagues et générales du travail social : "médiateur c'est une façon de parler", "je dis que je m'occupe des gens", "c'est un peu régler tous les problèmes".

Ces hésitations sur le sens de l'activité professionnelle s'articulent à des incertitudes sur l'avenir au terme des cinq années qui marque la fin de l'aide de l'État. Certes la pérennisation et la professionnalisation sont des objectifs martelés par les pouvoirs publics, mais ils sont nettement dissociés de l'avenir des jeunes eux-mêmes. À deux ans de la fin du dispositif, les orientations gouvernementales enjoignent les employeurs à centrer leurs efforts sur la professionnalisation et la pérennisation de l'activité et du service, non plus du poste, et encore moins du jeune. Des consultants et experts ont été mandatés par les pouvoirs publics pour concevoir des solutions concrètes et assister les employeurs : externalisation et commercialisation de l'activité, mutualisation des emplois, financements privés, mécénat, mais aussi aides à la création d'entreprise par le jeune. De leur côté, les employeurs particulièrement démunis pour offrir une intégration définitive dans la structure (petites associations peu solvables, contrainte des statuts de la fonction publique territoriale...) ne peuvent que rejoindre de telles perspectives.

En ce sens l'avenir des jeunes se clarifie, puisque les perspectives de stabilisation chez leur employeur se ferment et que l'embauche définitive dans la

continuité du statut emploi jeune s'éloigne. Mais simultanément les jeunes sont fortement mis à contribution pour faire la preuve de l'utilité sociale de leur action, pour montrer la plus-value qu'ils apportent, pour évaluer les coûts sociaux évités par leurs interventions, pour argumenter leur efficacité. Ils travaillent ainsi à la consolidation de la structure qui les emploie, participent à la professionnalisation de l'activité qu'ils exercent. Dans ce contexte, la poursuite du processus d'insertion professionnelle est conçue autour de passages en formation : les projets et les expérimentations relatifs à des attestations, des certificats ou des portefeuilles de compétences se multiplient. Dans un cadre professionnel peu robuste, les jeunes doivent agencer des expériences peu spécifiées et les capitaliser dans un projet personnel, afin de s'inscrire dans des parcours de formation selon la logique des compétences en vigueur (Ropé & Tanguy 1994). Non seulement leur surcroît d'engagement ne contribue pas directement à leur insertion professionnelle, mais il peut même la freiner dans la mesure où il génère des tensions pour combiner temps de travail et temps de formation.

Les jeunes entrés dans le dispositif deviennent en quelque sorte les gestionnaires principaux, sinon exclusifs, de leur insertion professionnelle. Ils sont renvoyés au rôle de producteur de nouveaux services, et doivent pour cela expérimenter des métiers dont la consistance et la légitimité ne sont pas assurées, et produire des résultats permettant de pérenniser l'activité qu'ils ont inaugurée. Mais ils ne sont pas considérés comme des demandeurs d'insertion professionnelle ou d'emploi, et se trouvent isolés, et désemparés pour certains, pour construire des projets à partir d'une expérience mal identifiée, et prendre en charge leur avenir professionnel qui doit se jouer ailleurs.

## Un nouveau modèle d'insertion professionnelle ?

À quel modèle d'insertion professionnelle renvoie le dispositif des "emplois jeunes", et plus exactement sa mise en œuvre par un jeu d'acteurs qui octroie un rôle central, sinon écrasant, aux jeunes eux-mêmes ? Il ne correspond assurément pas aux modèles classiques qui structurent les politiques publiques d'aide à l'insertion professionnelle en France. Le modèle en jeu n'est pas celui de la stabilisation professionnelle chez un employeur, pourtant au cœur des formules de contrats en alternance, permettant aux jeunes de se constituer une première expérience mais aussi, et surtout, de se faire apprécier et reconnaître dans "leur" entreprise pour obtenir d'y être finalement embauchés, stabilisés. En effet, au cours des cinq années de contrat, la pérennisation de l'activité est recherchée mais celle du jeune est exclue, souvent très explicitement. Le modèle en jeu n'est pas plus celui de l'apprentissage d'un métier, pourtant au cœur des formules de stage ou de contrat quali-

fiant, permettant aux jeunes de maîtriser un premier niveau de qualification, de s'insérer dans un corps de métier et de s'inscrire dans une filière professionnelle. En effet, les nouvelles activités délimitées, telles que la médiation sociale, ne sont pas vraiment traduites en métiers consistants, en qualifications reconnues et socialement valorisées. Quels sont alors les mécanismes supposés protéger les jeunes des risques d'exclusion qui menacent ceux qui ne sont pas parvenus à accéder à un statut ou à acquérir un métier (Demazière 1998) ?

La gestion de l'insertion professionnelle a été transférée, de fait, aux jeunes inscrits dans le dispositif. Pour se faire une expérience, pour construire leur identité, pour maintenir leur dignité, pour préparer leur avenir, il leur faut démontrer en situation leur employabilité et leurs compétences, selon le modèle libéral du professionnalisme (Demazière & Dubar 2001). C'est un nouveau mode d'insertion professionnelle qui semble se nouer, alliant indépendance vis-à-vis de l'employeur où l'on débute, valorisation de l'incertitude d'un projet personnel, constitution de réseaux élargis impliquant des partenaires diversifiés, accumulation de compétences distinctives transversales par rapport aux codifications habituelles. Ce modèle, dont nous n'avons pour l'instant pu observer que les prémises, traduit la flexibilité qui affecte les régulations antérieures (par la sécurité du statut d'emploi, par l'apprentissage d'un métier établi, par l'assistance délivrée par l'État), et qui donne une importance croissante à des transactions beaucoup plus individualisées, mais aussi concurrentielles.

---

## Bibliographie

- ADAM P. 2000 "Le contrat emploi jeune: un mécanisme juridiquement inédit", *Formation Emploi*, n70, p9-11
- BEAUD S. 1996 "Stage ou formation? Les enjeux d'un malentendu", *Travail et Emploi*, n67, p67-89
- BOUVEAU P., COUSIN O., FAVRE J. 1999 *L'école face aux parents. Analyse d'une pratique de médiation*, Paris, ESF
- DELCROIX C. & VARRO G. (éd.) 2000 "Atelier médiation", *Lettre du Laboratoire Printemps*, n4
- DELCROIX C., & al. 1996 *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lien*, Paris, La Documentation Française
- DELFINI C., DEMAZIÈRE D. 2000 "Le traitement de l'offre d'emploi à l'ANPE: diversité des logiques d'intermédiation," *Travail et Emploi*, n81, p27-40
- DEMAZIÈRE D. 1998 "Comment raconter son insertion professionnelle et dire le 'vrai travail' ?", *Agora débats/jeunesses*, n14, p33-43
- DEMAZIÈRE D., DUBAR C. 2001 *Formes identitaires et dynamiques des marchés du travail: une théorisation*, *VIIIèmes Journées de Sociologie du Travail*, Aix-en-Provence

- de SINGLY F. 1999 Avant-propos, in Bouveau P., Cousin O., Favre J. 1999 *L'école face aux parents. Analyse d'une pratique de médiation*, Paris, ESF, p3-8
- GELOT D. & NIVOLLE P. (dir.) 2000 *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Paris, La Documentation Française
- GUILLAUME-HOFNUNG M. 1997 *La médiation*, Paris, PUF
- GUITTON C. 2000 "La professionnalisation, nouvelle catégorie de l'intervention publique", *Formation Emploi*, n70, p13-30
- HOUZEL Y., OUTIN J.-L., RAMAUX C. 2000 Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi in Gelot D. & Nivelolle P. (dir.) *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Paris, La Documentation Française
- JELLAB A. 1997 *Le travail d'insertion en Mission locale*, Paris, L'Harmattan
- MACE E. 1997 "Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. À propos d'un dispositif de médiation de la RATP", *Revue française des affaires sociales*, n2, p31-42
- ROPE F. & TANGUY L. 1994 *Savoirs et compétences*, Paris, L'Harmattan
- ROSE J. 1998 *Les jeunes face à l'emploi*, Paris, Desclée de Brouwer
- SERAUD G. 1999 "Le contrat emploi jeune : l'invention d'un contrat de travail à durée indéterminée affecté d'un terme", *Droit Ouvrier*, n5, p179
- TROTTIER C. 2000 "Questionnement de l'insertion professionnelle de jeunes", *Lien Social et Politiques*, n43, p93-101