

# Professionnels des services publics de l'emploi dans les pays industrialisés

## Diversité de contextes et similarités de discours.

---

\*YSABEL PROVENCHER, \*\*MARIE-CLAUDE RICHARD

\*Professor, School of Social Work, Université Laval, Québec, P.Q.

\*\*Doctorate Student, School of Social Work, Université Laval, Québec, P.Q.

### Résumé

S'appuyant sur une recension d'écrits principalement français, canadiens et américains, cet article traite de l'accompagnement en emploi des populations exclues du marché du travail, une fonction ayant émergé de l'activation des politiques publiques de l'emploi des dernières années et qui devient le principal mode d'engagement de l'État envers les populations exclues du marché du travail. En s'attardant particulièrement aux discours des professionnels de l'accompagnement sur la mise en œuvre de cette fonction, l'article souligne le rôle des transactions entre les agents des politiques publiques et leurs clients sur les effets des réformes des régimes d'aide sociale. Bien que les pratiques quotidiennes des chargés d'accompagnement diffèrent selon les contextes spécifiques dans lesquels elles s'inscrivent, des études recensées indiquent une convergence des discours des agents des services publics, privés ou associatifs des politiques de l'emploi en ce qui a trait à l'utilisation de leur réseau social, aux contraintes qu'ils rencontrent ainsi qu'à la forte dimension relationnelle qu'ils associent à la fonction d'accompagnement. L'article se conclut en constatant le manque d'information lié à ces acteurs intermédiaires du marché du travail, notamment sur leurs modes d'organisation, leurs stratégies et les justifications de leurs actions.

### Abstract

Based on a review of predominantly French, Canadian and American literature this article deals with employment coaching of populations excluded from the labour

market. This is a new function that emerged from the activation of public employment policies over the past few years, and has become now the principal mode of commitment of the state towards populations excluded from the labour market. Focusing on the discourse and practices of counselling professionals, concerning the development of this function, the article highlights the impact of transactions between agents of public policy and their clients on the effects of reforms to social assistance programs. While day to day practices vary among coaching providers according to their specific environments, the literature review shows a convergence of practices among agents of public, private or community employment policies in the use of their own social networks, the constraints they encounter and the strong relational aspects they associate with their counselling function. In concluding, the article notes a lack of awareness of their roles as intermediaries in the labour market, in and in particular about their use of organisational procedures, strategies, and rationale for their actions.

Même si la participation au marché du travail demeure encore aujourd'hui parmi les principaux marqueurs de l'insertion sociale des individus, des portions importantes de populations des pays industrialisés en sont exclues ou n'y participent que de façon intermittente ou sporadique. Globalement, l'apparition et le maintien d'un niveau de chômage élevé à partir du début des années 80 a remis en cause la capacité des États industrialisés d'exercer leur rôle de producteur de solidarité, entraînant des changements en profondeur dans la configuration des systèmes de protection sociale. Ces derniers, même s'ils conservent encore des traits distinctifs des modèles libéral, conservateur ou social-démocrate<sup>1</sup>; sont désormais assujettis à une nouvelle vision du rôle de l'État envers les populations vulnérables en fonction du principe de l'activation des dépenses passives de remplacement du revenu (Provencher, 2004).

En effet, si le passage à un mode de production post-fordien à partir du début des années 90 dans les pays industrialisés a d'abord été caractérisé par une réduction des dépenses publiques en matière de protection sociale, celle-ci fut plus fondamentalement l'indice de réformes en profondeur des politiques d'assistance en fonction d'un nouveau principe intégrateur d'activation des régimes de sécurité du revenu, dorénavant considérés comme partie prenante des politiques publiques de l'emploi. En mettant en relation la protection sociale, la politique de l'emploi et le marché du travail, les régimes d'assistance sociale aujourd'hui « activés » ont pour objectifs de mobiliser les ressources de main d'œuvre, de développer des compétences reliées à l'emploi ainsi que de favoriser le bon fonctionnement des marchés du travail (Zeitlin et Trubek, 2003; Dhang, Outin et Zajdela, 2006). Opérationnalisés selon différents modèles en fonction d'une logique de participation volontaire ou obligatoire, les nouveaux régimes « activés » des pays industrialisés mettent en place différents instruments et procédures pour favoriser l'attachement

durable en emploi des personnes exclues du marché du travail (programmes de formation et/ou d'employabilité, stages, emplois subventionnés, etc.). Ayant pour objet de servir les individus en fonction de leurs difficultés et s'appuyant pour le faire sur des opérateurs de terrain issus des milieux privés et associatifs, ces différents régimes sont aujourd'hui considérés comme partie prenante des politiques actives de l'emploi (De Foucault and Thévenot, 1995; Morel, 2002; Ulysse and Lesemann, 2004; Provencher and Bourassa, 2005; Dufour, Boismenu et Noël, 2003; Alternatives Économiques, 2007).

Le présent article a pour objectif de mettre en lumière le rôle et l'influence des professionnels des services publics de l'emploi dans le contexte de ces régimes activés d'assistance. L'article fait voir également les similarités entre des résultats obtenus dans les recherches menées au Canada, en France et aux États-Unis au sujet de ces professionnels, et ce, en dépit des contextes politiques, juridiques, organisationnels et sociaux pourtant fort diversifiés au sein desquels ils exercent leurs activités.

### **I-L'accompagnement renforcé des chômeurs: pièce maîtresse des régimes activés d'assistance**

Globalement, les études menées au Canada sur les enjeux découlant de l'activation des régimes d'assistance font voir que les personnes assistées sociales manquent d'information sur les politiques et règlements du système d'aide sociale, (droits et obligations en regard de la participation — volontaire ou non — aux mesures d'insertion à l'emploi, services connexes disponibles, mesures offertes) ou que les programmes et les services d'aide à l'emploi ne leur ont été que peu ou pas utiles pour intégrer le marché du travail ou de manière plus générale, pour améliorer leurs conditions de vie (Mullaly, 1997; DRHC, 2000; Klein et Long, 2003; CNBS, 2003; Bourassa et Provencher, 2004; Frankel, 2005). Quelques études se sont attardées à analyser plus en profondeur les effets produits par les réformes en les observant du point de vue des personnes qui tirent leur revenu de l'aide sociale, plus spécialement en Ontario (Mitchell, 1999; Herd et Mitchell, 2002; Herd, Mitchell et Lightman, 2005), mais également en Saskatchewan, au Manitoba et en Alberta (Kerr, Frost et Bignell, 2004; Sheldrick, Byron, Dyck et Mitchell, 2004; Graham, Jones et Shier, 2010) et au Nouveau-Brunswick (Provencher et Bourassa, 2005, Provencher, 2007, 2008). Ces études mettent également en lumière la nécessité d'en apprendre davantage sur les processus qu'entraîne la mise en application sur le terrain des régimes « réformés » de même que leur impact sur l'objectif général d'insertion en emploi des catégories de population considérées plus éloignées du marché du travail. Un de ces processus concerne l'accompagnement renforcé des chômeurs par les agents des services publics de l'emploi.

Ainsi, outre les fonctions liées au versement de prestations aux individus

chômeurs et à la mise en relation entre l'offre et les demandeurs d'emploi, les différents agents des politiques de l'emploi sont désormais chargés d'une nouvelle fonction d'accompagnement ou de « suivi renforcé » des catégories de population considérées plus éloignées du marché du travail en vue de favoriser leur insertion durable en emploi ou, à tout le moins, leur sortie du système de protection (Conseil de l'emploi des revenus et de la cohésion sociale, 2005). Témoinnant d'une individualisation croissante des services offerts aux chômeurs, cette fonction d'accompagnement est également révélatrice d'une nouvelle réalité selon laquelle la couverture du risque social et économique du chômage n'est plus assurée directement par l'État mais devient celle de l'individu assisté et de son agent d'insertion. L'accompagnement vers l'emploi devient ainsi le principal mode d'engagement de l'État envers les populations exclues du marché du travail (MacDonald et Marston, 2005). Ainsi, derrière l'obligation d'une recherche active d'emploi ou l'acceptation d'un emploi subventionné, la participation -volontaire ou non- aux dispositifs d'assistance pose plus fondamentalement le cadre d'un nouveau rapport entre l'État, l'individu assisté et les différents acteurs de la politique, considérés comme des intermédiaires du marché du travail et chargés de favoriser l'insertion en emploi du plus grand nombre possible (Gélot et Nivolle, 2000).

Concrètement, deux types de services d'accompagnement sont mis en œuvre par deux catégories d'agents chargés d'opérationnaliser les dispositifs des politiques de l'emploi des pays industrialisés. Selon les caractéristiques des régimes, ces services d'accompagnement peuvent revêtir un caractère obligatoire pour la perception des prestations d'assistance (modèle du *workfare*) ou, dans le cas de démarches volontaires d'insertion en emploi, des prestations associées à un accompagnement individualisé ou suivi rapproché peuvent s'ajouter ou remplacer les allocations de base du régime (Provencher, 2007). Le premier type de services d'accompagnement est relié à la transmission d'information et d'outils visant à faciliter l'intégration au marché du travail des individus (information sur l'offre d'emploi locale, sur les mesures d'insertion disponibles, documentation sur les tendances du marché du travail), conseils et mise à disposition d'outils et d'instruments divers pour une recherche d'emploi efficace (trucs et conseils pour la rédaction d'un curriculum vitae, pour la préparation aux entretiens d'embauche, etc.). Un second niveau d'accompagnement plus individualisé s'ajoute aux dispositifs du premier niveau de services et fait davantage référence à certaines catégories de populations identifiées comme étant plus à risque de chômage prolongé (jeunes peu scolarisés, chômeurs de longue durée, etc.) Ce deuxième type de services est plus fréquemment associé aux régimes articulés en fonction d'une démarche volontaire d'insertion au marché du travail, contrairement aux régimes qui associent la réception d'une allocation à la participation à des mesures d'insertion (modèle du *workfare*). Ici, l'accompagnement individualisé vers l'emploi fait référence aux trois processus liés que sont 1-l'accueil et l'écoute, 2-l'aide au discernement et à la délibération et 3-le suivi

dans le temps de la personne accompagnée (Le Bouédec, 2002). En fonction de ses « diagnostics », le chargé d'accompagnement tente d'identifier les compétences de la personne accompagnée et d'évaluer sa motivation et son niveau d'autonomie afin de déceler les contraintes éventuelles du parcours d'insertion.

Ainsi associé à un ensemble de tâches et d'objectifs à atteindre, l'accompagnement se déploie dans le cadre d'une dynamique relationnelle contractualisée entre un professionnel et une personne en difficulté d'intégration au marché du travail (Bechrouri et Dô-Coulot, 2008; Guele, Sibeud, Rabeyrin, et Devries, 2003; Le Bossé, 2000). Des « parcours individuels d'insertion » prennent forme à l'intérieur de dispositifs multiples et évolutifs, (stages, formation, projets spéciaux d'insertion en emploi, etc.). Concrètement, les programmes, activités et mesures servent de support aux chargés d'accompagnement, lesquels ont pour fonction d'offrir aux personnes fragilisées par le marché du travail des moyens pour surmonter une période d'inactivité ou trouver un premier emploi (Criff-Formation et Conseil, 2005).

## II- Les professionnels de l'accompagnement : diversité de contextes et similarités de discours

Opérationnalisés sous des formes diverses, et dispensés au sein d'opérateurs publics, privés et associatifs, les services d'accompagnement font également référence à deux catégories d'acteurs chargés d'accompagner les clientèles et envisagés comme véritables intermédiaires des politiques publiques de l'emploi (Gélot et Nivelolle, 2000). Les premiers, que Lipsky (1980) associe aux *street-level bureaucrats* relèvent généralement des services publics de l'emploi et assurent principalement des fonctions associées à la détermination de l'éligibilité aux dispositifs d'assistance à l'information sur les services de base et la référence aux services dits spécialisés d'aide à l'intégration en emploi (Meyers, Glasser, et MacDonald, 1998). Une seconde catégorie d'acteurs, associée aux *new street-level bureaucrats* de Smith et Lipsky (1993) fait référence au personnel des organisations privées et associatives, lesquelles sont chargées de la mise en œuvre directe d'une mesure de la politique publique ou sont financées par les pouvoirs publics pour mettre en œuvre des activités et offrir des services liés aux objectifs de la politique de l'emploi (programme de formation aux chômeurs, aide personnalisée à la recherche d'emploi, etc.) (Smith et Lipsky, 1993). Il s'agit le plus souvent de professionnels offrant des services individualisés d'aide au retour à l'emploi dont l'action est centrée sur les clientèles-cibles de l'accompagnement (femmes cheffes de familles monoparentales, personnes handicapées, jeunes en difficulté, chômeurs de longue durée, etc.)

Selon Lipsky (1980), ces professionnels agissent en tant qu'intermédiaires entre la politique publique et les citoyens. De façon générale, les politiques publiques de

services aux personnes, notamment les politiques publiques de l'emploi, soient dotées de procédures opérationnelles et de manuels de politiques qui déterminent la nature, mais aussi les limites et les contraintes de l'offre de services prévue dans la politique. Toutefois, ces limites et ces contraintes sont également l'objet de négociations et d'interactions entre le client et l'agent sur le terrain, ce qui donne à ce dernier un contrôle et un impact considérable, à la fois sur les institutions publiques et sur les clients. Ces interactions institutionnelles complexes demandent à leur tour des investigations empiriques détaillées (Hjörne, E, Juhila, K et C. Van Nijatten, 2010).

Or, tout comme le mentionnent Austin, Johnson, Chow, De Marco et Ketch (2009) nous en savons peu sur le rôle et l'influence qu'exercent les agents chargés de la livraison des services d'aide à l'emploi, sur les stratégies qu'ils utilisent et sur leur processus de prise de décision dans leur travail auprès de la clientèle. « (There is) a limited amount of research that had examined the experiences of front-line welfare-to-work staff and their decision-making practices » (Austin et al., 2009; 108).

De façon générale, le travail des agents engagés au sein des réseaux public, privé et associatif des services d'aide à l'emploi repose sur une combinaison de savoir-faire sociotechniques et socio-cliniques. À la fois techniciens maniant des procédures standardisées et cliniciens cherchant à comprendre et à traiter des cas singuliers, les acteurs chargés de la mise en œuvre des politiques de l'emploi s'appuient sur une connaissance du marché du travail local et de l'offre de formation pour exercer leur fonction d'accompagnement vers l'emploi (Houzel, Outin et Ramaux, 2000). Concrètement, ils sont appelés à expliquer les services pouvant être offerts, à prodiguer des conseils, à faire de l'animation de réseau et de la médiation, à offrir de l'aide à la définition (ou redéfinition) du projet professionnel, à l'amélioration des compétences, etc.). Ainsi, tout en vérifiant l'adéquation entre les finalités des démarches d'insertion des individus et les moyens qui y correspondent, les agents ont pour mission de réunir les conditions d'une insertion durable en emploi pour les clientèles visées par la politique de l'emploi (Guele et al., 2003).

Dès lors, si l'accompagnement représente une fonction professionnelle mise en œuvre dans le cadre d'organisations formelles, elle repose avant tout sur la relation nouée avec la personne exclue du marché du travail. Il s'agit donc d'une relation contractualisée entre une personne en difficulté et un professionnel qui dispose d'outils et de savoir-faire pour résoudre ces difficultés (Guele et al., 2003). Ce faisant, l'accompagnement fait voir la multiplicité des rôles demandés à ces professionnels qui ont pour tâche de conjuguer l'interprétation qu'ils font des normes et règles d'utilisation des dispositifs d'assistance en fonction des ressources et opportunités dont disposent les individus (Rouilleau-Berger, 1998). Or, bien que les pratiques quotidiennes des chargés d'accompagnement varient selon les contextes spécifiques dans lesquels elles s'inscrivent, un certain nombre d'études menées en France, au Canada et aux États-Unis montrent une convergence des pratiques

et des discours des agents engagés au sein des services publics, privés ou associatifs de l'emploi, malgré les architectures différentes des régimes d'assistance concernés.

Un premier élément de convergence des discours des agents des services de l'emploi fait référence à l'utilisation de leur réseau social. En effet, dans leur recherche auprès de professionnels de l'insertion œuvrant dans un état du sud des États-Unis, Livermore et Neustrom (2003) se sont intéressés aux actions réelles entreprises par les professionnels des services de l'emploi pour aider les chômeurs. Bien que l'activation de leur propre capital social n'apparaisse pas dans la description de tâches des agents des services de l'emploi, les données recueillies indiquent qu'il est utilisé de façon courante. Défini comme l'ensemble des aspects de relations sociales susceptibles d'entraîner des bénéfices pour les individus, le capital social est utilisé à deux fins par les professionnels. D'une part, ceux-ci activent leurs réseaux sociaux afin d'obtenir de l'information sur les emplois disponibles, information qu'ils partagent ensuite avec leurs clients. D'autre part, certains professionnels mentionnent qu'ils exercent une influence sur les contacts de leurs réseaux afin que leurs clients obtiennent un emploi. « *workers [...] used their own social capital both to obtain information about available jobs and to exert influence to get clients hired* » (Livermore et Neustrom, 2003: 97).

De leur côté, Baron, Bureau, Leymarie et Nivolle (1995) sont arrivés à des constats similaires en France dans leur étude auprès des intermédiaires de l'insertion de la région parisienne. Ils font valoir en effet que les professionnels rencontrés se construisent un réseau de relations réunissant des employeurs et d'autres acteurs locaux de l'emploi, sur une base plus ou moins formelle de sympathies, d'appartenances sociales communes et de valeurs et intérêts partagés. Dans son travail auprès du demandeur d'emploi, l'intermédiaire lui « ouvre » son réseau et agit comme garant de sa qualification. Ainsi parrainé, le demandeur d'emploi n'a plus à argumenter ses compétences et aptitudes pour obtenir l'emploi.

Par ailleurs, malgré des structures institutionnelles souvent très différentes selon les pays, les discours des agents des services publics de l'emploi au sujet de leurs rapports avec la clientèle se rejoignent, notamment en regard du traitement des demandes et de l'évaluation des besoins des demandeurs d'emploi. En France par exemple, l'étude de Clasquin, Meyer, Charlier et Lioger, (2000) sur les relations entre les agents des services publics de l'emploi et les employeurs dans trois zones d'emploi dans la région de Lorraine fait voir que l'évaluation des besoins des usagers par les agents des services publics s'insère dans un contexte de contrainte de temps où la relation est le plus souvent de très courte durée et ne comporte pas automatiquement un suivi personnel des chômeurs. Les pratiques d'évaluation sont unifiées, les agents deviennent interchangeable et leurs pratiques s'inscrivent davantage dans une logique de gestion des flux.

De leur côté, dans leur étude sur les interactions entre les agents du régime d'assistance publique et la clientèle depuis la mise en place de la réforme du régime

d'aide sociale aux Etats-Unis, Meyers, Glasser et MacDonald (1998) font voir que le contenu des échanges n'ont guère changé ; les entretiens entre les agents des services publics et les demandeurs d'emploi demeurent largement standardisés.

*« Most interactions between workers and clients were highly routinized typically following a written script of topics or reviewing written application materials page by page ».*

(Meyers, Glasser et MacDonald, 1998; 13)

Si ces contraintes sont parfois soumises à des conditions de pratiques spécifiques, d'autres semblent dépendre d'un contexte social plus large commun aux différentes sociétés post-industrielles. En effet, qu'ils aient été rencontrés par Bell (2005) au Texas ou par Houzel, Outin et Ramaux (2000) en France, les professionnels de l'accompagnement dénoncent le contexte économique difficile marqué par un marché du travail segmenté, sélectif et volatile, occasionnant une pénurie d'emplois durables. Un sentiment d'impuissance se traduit dans le discours des professionnels confrontés à ces conditions globales du marché de l'emploi, mais vécues localement. Tandis que les discours des professionnels recueillis par Bell (2005) souligne les réalités d'un emploi au salaire minimum comme une obstacle à l'autonomie réelle des personnes assistées, d'autres articulent leur désarroi face à l'impossibilité de concilier le souhait des entreprises d'abaisser la masse salariale et de disposer d'une main-d'œuvre qualifiée et performante (Houzel et al., 2000).

De même, l'alourdissement du profil de la clientèle exclue du marché de l'emploi, et par conséquent l'alourdissement de la charge de travail de ceux chargés de favoriser leur intégration en emploi compte aussi parmi les éléments communs des discours des professionnels des deux côtés de l'Atlantique. Que ce soit en raison du nombre de dossiers à traiter, de la pression continue exercée par une clientèle de plus en plus diversifiée ou de la polyvalence exigée par les tâches d'accompagnement, les professionnels s'accordent pour dire que leur métier comprend une charge physique et mentale considérable. Aux Etats-Unis, les professionnels dénoncent le manque de coordination entre les acteurs des différents dispositifs d'insertion devant les nombreux changements au régime de sécurité du revenu (Bell, 2005). Ils soulignent également la question de la motivation des clientèles relativement au fait de s'engager qui ajoute à la difficulté de leur travail. De leur côté, Houzel, Outin et Ramaux (2000) mettent en lumière ce que les professionnels rencontrés confient à propos de leur rapport à la souffrance vécue par les populations auprès desquelles ils interviennent.

Enfin, la forte dimension relationnelle de l'accompagnement est également soulignée à l'intérieur de travaux français et américains. Pour Causse et Roche (2000), la capacité de l'accompagnateur à nouer un lien privilégié avec la personne en difficulté constitue l'essentiel de la profession dans le domaine de l'insertion en

emploi. Selon ces auteurs, la relation est considérée comme un lien « subjectivant », dans lequel le jeune est reconnu comme le sujet de sa propre vie *et représente la finalité* de la profession, dépassant l'acte d'une simple rencontre entre deux individus. Hasenfeld et Powell (2004) de leur côté, insistent également sur la relation intensive entre les professionnels et les clients en faisant valoir notamment que le caractère de proximité des relations interpersonnelles construites dans le cadre de l'accompagnement est un des éléments qui distinguent les organisations sans but lucratif des autres dispositifs d'insertion au sein du système du *welfare* américain

*« the close contact, interpersonal relations, and monitoring of the participants — the hallmark of these programs — makes them stand apart from the county's welfare-to-work program »*

(Hasenfeld et Powell, 2004: 104).

Ces études menées auprès des praticiens montrent que l'accompagnement se déploie dans un système de contraintes budgétaire, politique, de temps et de revendications des clientèles desservies (Bell, 2005; Bessy, Eymard-Duvernay, Gomel, et Simonin, 1995; Criff-Formation et Conseil, 2005; Hagen et Wang, 1993; Livermore et Neustrom, 2003; MacDonald et Marston, 2006; Meyers et al., 1998). Globalement les discours des professionnels engagés dans la mise en œuvre des politiques de l'emploi font état de l'inadéquation entre les missions poursuivies par les organisations desquelles ils sont à l'emploi et les ressources dont ils disposent pour les actualiser, tant à l'intérieur des organisations (outils, dispositifs, modes d'organisation de services) qu'en référence au contexte socioéconomique plus large ainsi qu'aux réalités du fonctionnement des entreprises (Houzel et al., 2000).

Ainsi, les travaux menés aux États-Unis, (Brodkin, 1997; Meyers et al., 1998; Riccucci et Lurie, 2003), au Canada (Frankel, 2005; Herd, Mitchell, et Lightman, 2005; Leclerc, Filteau, et Bourassa, 2002; Provencher, 2008) et en France (Baron et al., 1995; Defalvard, Brun, et Thibault, 2008; Gratadour et Mansuy, 2007) concluent que les effets des réformes des régimes d'aide sociale sont en grande partie reliées aux transactions entre les agents des politiques et les clients assistés. Ce faisant, ces études démontrent que peu importe l'architecture des régimes, une constante demeure, celle de la modulation, par les agents des services de l'emploi, des dispositions des politiques et des conditions de leur mise en application, faisant valoir que les agents « construisent » littéralement des pratiques adaptées aux situations concrètes que vivent les personnes accompagnées (Defalvard et al., 2008).

En somme, ces différentes études démontrent que le rôle des professionnels des services de l'emploi dépasse la seule mise en application de dispositifs et de mesures d'insertion, lesquels peuvent varier considérablement selon l'architecture des régimes au sein desquels ils exercent leurs activités. Ces professionnels font davantage qu'appliquer des mesures d'insertion; ils construisent littéralement les

politiques publiques de l'emploi, à chaque jour, sur le terrain, par des interactions quotidiennes auprès des clientèles visées par les politiques. Ce faisant, ils sont en fonction de leur conception sous-jacente de l'accompagnement que peut révéler l'examen de leurs pratiques.

### Conclusion

En somme, comme le démontre Sandfort (2000) les agents d'aide sociale développent collectivement des savoir-faire et des stratégies d'utilisation des règles administratives à partir de leurs jugements, de leurs expériences et de leurs croyances sur les clients. Ainsi, si les procédures et les structures formelles encadrent le travail des gestionnaires de cas, elles ne définissent pas leur action quotidienne. Or, si les acteurs des nouvelles politiques de l'emploi des pays occidentaux sont dorénavant d'offrir un accompagnement individualisé pour favoriser l'insertion durable en emploi de clientèles à risque de chômage prolongé, la production de connaissances sur l'action des ces « intermédiaires du marché du travail » (Gélot et Nivolle, 2000) demeure largement méconnue de même que la prise en compte de leur influence sur la portée des politiques (Perret, 2008). On en sait peu, finalement, sur leurs modes d'organisation, sur les stratégies qu'ils utilisent, sur la justification qu'ils donnent de leurs actions, particulièrement dans le contexte de l'importance de la relation avec les clientèles à risque de chômage prolongé.

En effet, si les résultats des recherches effectuées sur le sujet de part et d'autres de l'Atlantique montrent que les agents of social assistance tendent à prioriser davantage l'offre de services auprès des clientèles volontaires et qui présentent moins d'obstacles relativement à leur insertion en emploi (Gélot and Nivolle, 2000; Hagen and Lurie, 1995), ce constat pose également la question du sens que revêt l'accompagnement auprès des clientèles présentant des obstacles majeurs à leur insertion au marché du travail. Dans ce contexte, que devient le rôle réel des agents des politiques publiques de l'emploi? Autrement dit, comment les régimes d'assistance publique, devenus partie prenante des politiques publiques de l'emploi posent-ils la question du rapport avec les individus qui présentent des obstacles majeurs d'insertion en emploi ou qui vivent dans des régions caractérisées par un fort taux de chômage structurel?

Ainsi, parce qu'ils participent directement à l'atteinte des objectifs d'insertion auprès des catégories de populations vulnérables, la recherche de connaissances au sujet des effets produits par l'activation des politiques d'emploi passe nécessairement par la recherche de connaissance sur ces différentes catégories d'acteurs engagés au sein des services publics, privés et associatifs de l'emploi particulièrement quand elles s'appuient sur un accompagnement renforcé des chômeurs. (Gélot et Nivolle, 2000; Zeitlin et Trubek, 2003). On peut alors se demander quels modèles d'accompagnement caractérisent les pratiques des différents professionnels

engagés dans la livraison des services publics de l'emploi dans les différentes provinces au Canada? Quels sont les facteurs organisationnels, économiques, politiques et sociaux qui influencent les professionnels dans la construction de leurs pratiques d'accompagnement?

Nous sommes d'avis que l'avancement des connaissances sur les retombées et les enjeux des réformes des régimes d'assistance sociale au Canada passe entre autres par l'étude des contextes et des processus d'accompagnement que mettent en œuvre les différents acteurs engagés dans la livraison des services d'aide à l'emploi au sein de ces régimes.

## Notes

- 
- 1 Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press & Princeton: Princeton University Press.

## Références

- Abramovitch (2005) "The Largely Untold Story of Welfare Reform and the Human Services" in *Social Work*, vol. 50, n. 2, pp. 175–186.
- Alternatives Économiques. 2007. Les acteurs de l'insertion. *L'insertion au service de l'emploi, Hors-Série pratique* (30), pp. 20–62.
- Austin, M., Johnson, M., A., chow, J., De Marco, A. and V. Ketch (2009) "Delivering Welfare-to-Work Services in County Social Services Organizations: An Exploratory Study of Staff Perspectives" in *Administration in Social Work*, vol. 33, pp. 105–126.
- Baron, C., Bureau, M.-C., Leymarie, C., and Nivolle, P. 1995. "L'action des intermédiaires : animation du marché local du travail, mobilisation de la main-d'œuvre, médiation sociale" in Centre d'études de l'emploi (Eds), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, (34), Paris, Presses universitaires de France, pp. 213–233.
- Bechrouri, S., and Dô-Coulot, B. 2008. *L'accompagnement vers l'emploi des jeunes accueillis dans les associations du réseau Fnars*, Collection Études et recherche n.43. Paris, Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale.
- Bell, H. 2005. "Caseworkers' Assessment of Welfare Reform : Report From the Front Lines" in *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 12(2/3), pp. 243–259.
- Bessy, C., Eymard-Duvernay, F., Gomel, B., and Simonin, B. 1995. "Les politiques publiques d'emploi : le rôle des agents locaux" in Centre d'études de l'emploi (Eds), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, (34), Paris, Presses universitaires de France, pp. 3–34.
- Bourassa, C. and Provencher, Y., 2004. *Minimum wage and welfare income. How to survive?* Laboratoire de recherche-action, École de travail Social, Université de Moncton.
- Brodkin, E. 1997. "Inside the Welfare Contract: Discretion and Accountability in State Welfare Administration" in *Social Service Review*, (71), pp. 2–33.

- Byron, S., Dyck, H. et Michel, C., 2006. « Welfare in Winnipeg's Inner City : Exploring the Myths » in *Journal of Urban Research*, vol. 15, n. 1, pp. 54–85
- Causse, L., and Roche, P. 2000. "Le travail en mission locale et agence nationale pour l'emploi : accompagnement et gestion des flux" in Gélot, D. and Nivolle, P. (Eds.), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Paris, La documentation française, pp. 151–178.
- Clasquin, B., Meyer, J.-L., Charlier, M. and R. Lioger. 2000. "Agences locales pour l'emploi, missions locales et paio dans trois zones d'emploi en Lorraine: des injonctions nationales aux pratiques locales" in Gélot, D. and Nivolle, P. (Eds.), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Paris, La documentation française, pp. 59–90.
- Considine, M. 2001. *Enterprising States: The Public Management of Welfare to Work*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Considine, M. 2005. "The Reform That Never Ends: Quasi-Markets and Employment Services in Australia" in E. Sol et M. Westerveld (Éds.) *Contractualism in Employment Services: A New Form of Welfare State Governance*, Kluwer Law International, pp. 41–71.
- Criff-Formation et Conseil. 2005. *Emploi et formation. L'accompagnement socio-professionnel vers et dans l'entreprise*, Collection Études et recherche (32). Paris, Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale.
- De Foucault, J.-B., and Thévenot, L. 1995. "Évolution des politiques sociales et transformation de l'action publique" in *Les politiques publiques d'emploi et leurs acteurs*, (34), Paris, Centre d'études de l'emploi (Éd.), pp. 319–349.
- Defalvard, H., Brun, F., and Thibault, M. 2008. *Les pratiques de l'accompagnement vers et dans l'emploi au sein de différents contextes institutionnels d'acteurs*, Paris, Centre d'Études de l'Emploi (Éd.).
- Développement Ressources Humaines Canada, 2000. *Reconnecting Social Assistance Recipients to the Labour Market. Lessons Learned*. Ottawa.
- Dhang, A.-T., Outin, J.-C., and Zajdela, H. 2006. *Travailler pour être intégré? Mutations des relations entre emploi et protection sociale*, Paris, CNRS.
- Dufour, P., Boismenu, G., and Noël, A., 2003. *L'aide au conditionnel. La contrepartie dans les mesures envers les personnes sans-emploi en Europe et en Amérique du Nord*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal. 248 pages.
- Frankel, S. 2005. *Welfare to Work, the Next Generation: Reflections on the Symposium*, Winnipeg, Faculty of Social Work, University of Manitoba.
- Frenette, M., and Picot, G. 2003. *Life After Welfare: The Economic Well-being of Welfare Leavers in Canada During the 1990s* (192), Ottawa: Statistics Canada, Analytical Studies Branch.
- Gélot, D., and Nivolle, P. 2000. *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*. Paris, La documentation Française.
- Graham, J.-R., Jones, M.E. et M. Shier, 2010. "Tipping Points: What Participants Found Valuable in Labour Market Training Programmes for Vulnerable Groups" dans *International Journal of Social Welfare*, vol. 19, n. 1, pp. 63–72.
- Gratadour, C., and Mansuy, M. 2007. "Sous-traiter l'accompagnement des chômeurs : éléments d'évaluation" in *Travail et emploi* (112), pp. 21–34.

- Guele, J., Sibeud, C., Rabeyrin, J., and Devries, P. 2003. *L'accompagnement social en question*, Lyon, Direction départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.
- Hagen, J. L., and Wang, L. 1993. "Roles and Functions of Public Welfare Workers" in *Administration in Social Work*, (17), pp. 81–103.
- Hagen, J. and Lurie, I. (1995) "Implementing JOBS: A View From the Front Line" in *Families in Society*, vol. 76, n.4., pp. 230–238.
- Hagen, J. and Owens-Manley, J. (2002) "Issues in Implementing TANF in New-York: The Perspective of Frontline Workers" in *Social Work*, vol. 47, n. 2, pp. 171–182.
- Hasenfeld, Y., and Powell, L. E. 2004. "The role of non-profit agencies in the provision of welfare-to-work services" in *Administration in Social Work*, 28(3/4), pp. 91–110.
- Herd, D. et Mitchell, A., 2002. *Discouraged, Diverted and Disentitled: Low Income Ontarians Experience with Ontario Works*, Community Social Planning Council of Toronto, Toronto.
- Herd, D., Mitchell, A., and Lightman, E. 2005. "Rituals of Degradation: Administration as Policy in the Ontario Works Program" in *Social Policy and Administration*, 39(1), pp. 65–79.
- Hjörne, E., Juhila, K. and C. Van Nijatten (2010) "Negotiating dilemmas in the practices of street-level welfare work" in *International Journal of Social Welfare*, vol. 19, pp. 303–309.
- Houzel, Y., Outin, J.-L., and Ramaux, C. 2000. "Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi" in Gélot, D. and Nivolle, P. (Eds.), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Paris: La Documentation française, pp. 107–137.
- Kerr, M., Frost, D. and Bignell, D., 2004. *Don't We Count as People? Saskatchewan Social Welfare Policy and Women's Health*. Saskatoon: Equal Justice for All.
- Klein, S. and Long, A., 2003. *A Bad Time to be Poor. An Analysis of British Columbia's New Welfare Policies*. Vancouver: Canadian Centre for Policy Alternatives, B.C. Office.
- Le Bossé, Y. 2000. "Intégration socioprofessionnelle des jeunes adultes et pouvoir d'agir. Devenir des compagnons de projet" in G. Fournier and M. Monette (Eds.), *L'insertion socioprofessionnelle. Un jeu de stratégie ou un jeu de hasard*, Sainte-Foy: Les Presses de l'Université Laval, pp. 143–184.
- Le Bouëdec, G. 2002. "La démarche d'accompagnement, un signe des temps" in J.-P. Boutinet and G. Pineau (Eds.), *Education permanente. L'Accompagnement dans tous ses états*, (153), pp. 13–19.
- Leclerc, C., Filteau, O., and Bourassa, B. 2002. *Cœuvrer et manœuvre. Les savoirs d'expérience développés dans les centres locaux d'emploi*, Sainte-Foy, Cahiers du CRIEVAT, Université Laval.
- Lipsky, M. 1980. *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, Russel Sage Foundation.
- Livermore, M., and Neustrom, A. 2003. "Linking Welfare Clients to Jobs: Discretionary Use of Worker Social Capital" in *Journal of Sociology and Social Welfare*, 30(2), pp. 87–103.
- MacDonald, C., and Marston, G. 2005. "Workfare as Welfare: Governing Unemployment in the Advanced Liberal State" in *Critical Social Policy*, (25), pp. 374–401.

- MacDonald, C., and Marston, G. 2006. "Room to move? Professional Discretion at the Frontline of Welfare-to-Work" in *Australian Journal of Social Issues*, 41(2), pp. 171-182.
- Meyers, M. K., Glasser, B., and MacDonald, K. 1998. "On the Front Lines of Welfare Delivery: Are Workers Implementing Policy Reforms?" in *Journal of Policy Analysis and Management*, (17), pp. 1-22.
- Mitchell, A., 1999. *Broken Promises: Welfare Reform in Ontario*. Toronto: Community Social Planning Council of Toronto.
- Morel, S. 2002. *The Insertion Model or the Workfare Model? The Transformation of Social Assistance Within Quebec and Canada* [Online publication, Status of Women Canada] Retrieved August, 5, 2006 from <http://www.cfc-swc.gc.ca>.
- Mullaly R., 1997. "The politics of Workfare: NB works" dans E. Shragge (dir.) *Workfare. Ideology For a New Under-class*, Toronto, Garamond Press, pp. 35-57.
- National Council of Welfare, 2003. *Welfare-to-Work Roundtable. June 7 & 8, 2002. Summary Report*. Ottawa: NCW. 18 pages.
- Perret, B. 2008. *L'évaluation des politiques publiques*, Paris, La Découverte.
- Provencher, Y. 2004. "L'aide sociale au Nouveau-Brunswick. Évolution historique et perspectives contemporaines" in *Canadian Review of Social Policy*, (54), pp. 18-33.
- Provencher, Y. et Bourassa, C. 2005 "If welfare owns you, you can't do nothing". *Life on social assistance in New-Brunswick*, School of social work, Université de Moncton.
- Provencher, Y. 2007. "Aide sociale au Nouveau-Brunswick. Le discours des personnes assistées sociales au sujet de leurs rapports avec leur gestionnaire de cas" in *Canadian Review of Social Policy*, (59), pp. 56-75.
- Provencher, Y. 2008. "Kept Away From Getting Out of Welfare. Experiences of Social Assistance in New Brunswick" in *Canadian Social Work Review*, 25(1), pp. 55-70.
- Riccucci, N., and Lurie, I. 2003. "Changing the Culture of Welfare Offices: From Vision to Front Lines" in *Administration and Society*, 34(6), pp. 653-677.
- Rouleau-Berger, L. 1998. "Professionnels de l'insertion au contact des jeunes en situation précaire : de la coproduction de la discrimination des compétences", in *Lien Social et Politiques — RIAC*, (40), pp. 39-45.
- Sandfort, J. 2000. "Moving Beyond Discretion and Outcomes: Examining Public Management From the Front Lines of Welfare System", in *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), pp. 729-756.
- Sceviour, R., and Finnie, R. 2004. *Social Assistance Use: Trends in Incidence, Entry and Exit Rates*, *Canadian Economic Observer*, Ottawa, Statistics Canada.
- Simonin, B. 1995. "Introduction" in Centre d'études de l'emploi (Eds), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, (34), Paris, Presses universitaires de France, pp. VII-XXVI
- Smith, S. R., and Lipsky, M. 1993. *Nonprofits For Hire: The Welfare State in the Age of Contracting*, Cambridge, Harvard Press University.
- Ulysse, P.-J. and Lesemann, F. 2004. *Citoyenneté et pauvreté : politiques, pratiques et stratégies d'insertion en emploi et de lutte contre la pauvreté*, Sainte Foy, Presses de l'Université du Québec.
- Zeitlin, J., and Trubek, D. 2003. *Governing Work and Welfare in a New Economy. European and American Experiments*, New York, Oxford University Press.