

*diese.net*

# Utilisation des TIC par les professionnel(le)s de l'insertion

Étude pour une rénovation de diese.net

*CRI - Greta du Velay*

*<http://conseil-recherche-innovation.net>*

*Février 2005*



Fonds social  
européen

equal

# Sommaire

<b>1 INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
1.1 LES OBJECTIFS DE CETTE ÉTUDE.....	3
1.2 MÉTHODE.....	3
1.2.1 Conditions de passation des questionnaires.....	3
1.2.2 Les participant(e)s à l'étude.....	3
1.2.3 Confidentialité.....	4
<b>2 LES ACTEURS DE L'INSERTION ET LEURS MÉTIERS.....</b>	<b>4</b>
2.1 LES DÉFINITIONS DU MOT « INSERTION ».....	4
2.2 DES BESOINS NON SATISFAITS ?.....	5
2.3 LE REGARD PORTÉ SUR SON MÉTIER ?.....	7
2.3.1 Faire de l'insertion, qu'est ce que cela veut dire ?.....	7
2.3.2 Une diversité de parcours, une diversité de fonctions, mais une identité commune ?.....	8
2.3.3 L'évolution du métier.....	9
2.3.4 Comment lutter contre l'usure professionnelle ?.....	10
2.4 QUELLES SOURCES D'INFORMATIONS ?.....	11
2.4.1 Des sources d'information variées privilégiant le support papier.....	11
2.4.2 L'échange d'expériences avec d'autres professionnels ?.....	13
2.4.3 Quelle importance pour la formation continue ?.....	15
<b>3 L'UTILISATION D'INTERNET.....</b>	<b>15</b>
3.1 DE NOMBREUX UTILISATEURS PROFESSIONNELS.....	15
3.2 LA GESTION DE L'INFORMATION.....	16
3.2.1 Le mél (envoyer/recevoir de l'information).....	16
3.2.2 Rechercher de l'information.....	16
3.2.3 Recevoir de l'information.....	16
3.2.4 Participer à des groupes de discussion.....	17
3.2.5 Internet et la recherche d'emploi.....	17
3.2.6 Les sites de structure.....	17
3.3 LE SITE IDÉAL DES PROFESSIONNEL(LE)S DE L'INSERTION.....	18
<b>4 DIESE.NET.....</b>	<b>19</b>
4.1 UN ÉTAT DES LIEUX.....	19
4.1.1 La cible.....	19
4.1.2 Contenu.....	19
4.1.3 Fonctionnement.....	19
4.2 CONNAISSANCE ET APPRÉCIATION DU SITE.....	20
4.2.1 Tableau des commentaires.....	20
4.2.2 Une organisation pas assez lisible.....	20
4.2.3 Les propositions recueillies.....	21
4.3 QUELQUES QUESTIONNEMENTS, UNE REMISE EN QUESTION DES CHOIX DE DÉPART ?.....	21
4.3.1 Local ou global ?.....	22
4.3.2 Un site participatif ?.....	22
4.4 APRÈS LES QUESTIONS, QUELQUES RÉPONSES.....	23
4.5 LES AXES DE DÉVELOPPEMENT DU SITE DIESE.NET.....	24
4.5.1 Mieux faire connaître Diese.net.....	24
4.5.2 Le contenu.....	24
4.5.3 L'animation.....	25
<b>5 CONCLUSION.....</b>	<b>25</b>

## 1 Introduction

### 1.1 Les objectifs de cette étude

Cette étude a été financée par le Fonds social européen dans le cadre du programme Equal *Diese*<sup>1</sup>. Chargé des activités d'ingénierie liées à la mise en œuvre des techniques d'information et de communication, le Greta du Velay a développé le centre de ressources pour l'insertion <http://diese.net>, centre qu'il anime depuis 2003. D'abord prévu pour répondre aux besoins du cercle restreint des cinq organismes promoteurs de *Diese*, le centre de ressources a suscité un intérêt régional puis des utilisateurs d'autres régions se sont manifestés. Après plus de 18 mois de fonctionnement, les responsables de l'activité ont souhaité mieux comprendre les pratiques des professionnel(le)s ciblé(e)s par le site pour les croiser avec les données d'utilisation et de fréquentation du site. Il devrait en résulter une évolution du centre de ressources pour mieux gérer la croissance en cours, condition indispensable à sa survie.

Les objectifs de notre travail sont donc multiples. Il s'agit de mieux comprendre la culture des métiers de l'insertion pour analyser la perception d'Internet et en repérer les usages dans un cadre professionnel. Une approche des métiers, abordée notamment par la détection des besoins non satisfaits doit nous permettre d'envisager un développement des usages. Nous avons ensuite souhaité évaluer la perception et l'utilisation du site *diese.net* pour amener les professionnel(le)s de l'insertion à proposer des suggestions de développement. Il s'agit d'impulser et de gérer une dynamique de croissance qualitative et quantitative du site *diese.net*, en mobilisant l'ensemble des professionnel(le)s de l'insertion auvergnats et francophones.

En complément des objectifs susmentionnés, cette étude a contribué à mieux faire connaître les actions conduites par *Diese* auprès des acteurs de l'insertion en Auvergne.

### 1.2 Méthode

#### 1.2.1 Conditions de passation des questionnaires

Cette étude a été réalisée à partir d'entretiens semi directifs auprès de vingt professionnel(le)s de l'insertion résidant et travaillant en Auvergne : seize entretiens face à face et quatre entretiens téléphoniques.

#### 1.2.2 Les participant(e)s à l'étude

Les huit femmes et douze hommes interrogés travaillent dans le secteur de l'insertion, que ce soit à des postes d'encadrement ou au contact quotidien des bénéficiaires. Ils ont tous une expérience professionnelle du secteur concerné (de 1,5 à 23 ans), expérience globalement forte puisqu'à eux tous ils totalisent 210 années de pratique (10,5 années en moyenne).

Les fonctions exercées par les personnes interrogées sont les suivantes :

- Travailleur social
- animateur-Moniteur
- Formateur
- Psychologue du travail
- Conseiller
- Délégué aux entreprises
- Coordinateur
- Educateur spécialisé
- Educateur responsable d'un atelier d'insertion
- Responsable social d'un lieu d'hébergement
- Responsable de formation
- Chargé de mission pour la prospection des entreprises

---

<sup>1</sup> *Diese* (Dispositif d'insertion par l'emploi et de soutien contre l'exclusion) regroupe cinq organismes auvergnats : l'Aformac, le CFAS d'Auvergne, la Mission locale de Clermont communauté, l'antenne prépa de l'ASEA 43 et le Greta du Velay. *Diese* veut expérimenter et mettre en œuvre de nouvelles formes de mobilisation et de lutte contre l'inégalité des chances des publics en situation d'exclusion ainsi que des processus innovants d'accompagnement dans l'entreprise.

Les structures employant ces professionnels sont multiples :

- Mission locale (1)
- Organismes de formation ayant une action dans l'insertion (5)
- Associations accompagnant les personnes en grande précarité (2)
- Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (4)
- Organismes d'orientation professionnelle et d'accompagnement vers l'emploi des publics en difficulté et/ou handicapés (3)
- Agence immobilière à vocation sociale (1)
- La Mission générale de l'insertion dépendant du Ministère de l'éducation nationale (1)
- Le Plan local d'insertion pour l'emploi (1)
- Atelier d'insertion (1)
- Hébergement d'urgence (1)

### 1.2.3 Confidentialité

Il a été précisé aux personnes interrogées que les réponses relatives aux questionnaires restaient individuellement confidentielles et qu'à aucun moment ne serait mentionné leur nom ou l'adresse de leur structure dans la synthèse qui serait diffusée. Les personnes interrogées seront le plus souvent désignées sous l'appellation de « professionnel(le)s de l'insertion en Auvergne ».

Pour renforcer la confidentialité, le recueil des données et leur analyse ont été conduits par deux personnes distinctes.

## 2 Les acteurs de l'insertion et leurs métiers

### 2.1 Les définitions du mot « insertion »

Pour améliorer les conditions d'exercice des métiers de l'insertion socioprofessionnelle en bénéficiant des possibilités offertes par les technologies de l'information, nous avons essayé de mieux comprendre ces métiers qui regroupent des acteurs très variés, de cultures et de formation différentes et qui agissent dans des structures elles aussi très variées.

Une définition générale de l'insertion n'est pas facile, « *il n'y a pas de définition de l'insertion universelle* » et il est tentant d'en donner plusieurs, en fonction de chaque situation : « *il y en a 150 millions, sociaux, professionnels, personnels... c'est une notion qui n'est pas définissable dans un cadre précis.* »

Les personnes interrogées vont cependant plus loin que le *Petit Robert* pour qui l'insertion est l'« *intégration d'un individu ou d'un groupe dans un milieu social différent* ». Elles mettent en avant les multiples facettes de l'insertion. Il s'agit d'« *intégrer des personnes dans leur globalité, [de faciliter] une avancée de la personne (social, santé, logement, pour aller à l'emploi dans de bonnes conditions et de façon durable* ». Plutôt que d'intégrer un milieu social « différent », ne s'agit-il donc pas tout simplement d'« *intégrer un groupe, un groupe social, la société pour lutter contre la marginalité et la solitude.* »

Les objectifs sont globaux, il faut « *lever les freins pour permettre à tous de vivre en société* » et y vivre dignement, être inséré c'est « *avoir une place reconnue dans la société* », c'est « *vivre correctement en respectant les autres et en se respectant soi-même.* »

Être inséré dans la société c'est faire partie d'un système économique, le professionnel de l'insertion doit aider à « *trouver la place de chacun dans le système économique* » et pour cela il faut « *amener les personnes à trouver une solution répondant directement à leur projet professionnel, ce peut être un emploi ou une formation* ». Cependant « *si une personne est en difficulté, son insertion sociale passe avant son insertion professionnelle* ». Il est essentiel dans un premier temps de gérer l'urgence pour satisfaire des besoins physiologiques. « *Comment rechercher du travail si l'on n'a pas mangé depuis deux jours ?* » Mais il est également important d'aider la personne à reprendre confiance en elle-même, à se reconstruire une identité. Et le travail est difficile car « *l'insertion n'est pas seulement sociale et professionnelle, il faut être prêt dans sa tête à être inséré, cela implique beaucoup de choses.* »

La démarche doit être progressive « *ça va de s'insérer dans un groupe sans objectif professionnel, apprendre aux gens à vivre ensemble jusqu'à l'insertion dans le monde du travail* » mais elle passe forcément par une acquisition d'autonomie : « *accompagner les gens vers l'autonomie au sens large* » car il s'agit bien d'aider la personne à trouver en elle-

même ses propres ressources pour s'en sortir. « Donner aux gens les moyens de faire leur vie, d'être autonome. » ; « faire que les usagers subissent moins les aléas de la vie, qu'ils soient plus acteurs de leur vie. » L'insertion regroupe « Tous les moyens pour répondre au projet du bénéficiaire (formation qualifiante/diplômante, aller vers l'emploi, créer une entreprise). »

Carl Rogers<sup>2</sup> pense que chacun détient en lui-même la solution à ses problèmes mais que la rencontre avec autrui est nécessaire pour que cette solution devienne accessible à la personne. Le travailleur social a donc bien un rôle central au cœur de cette rencontre, « faire pour la personne », « faire avec la personne », avant de devoir s'effacer pour permettre à la personne accompagnée d'« Être bien dans sa peau, [d'] avoir du lien social, [de] pouvoir se débrouiller seul[e] sans les travailleurs sociaux. »

## 2.2 Des besoins non satisfaits ?

À la question « Avez vous des besoins non satisfaits dans la pratique de votre métier au quotidien ? », seules deux personnes répondent non. L'une des deux reconnaît cependant « avoir toujours fait avec ce qu'elle avait », sous-entendu « avec pas beaucoup de moyens ». La majorité éprouve des besoins, que ce soit en rapport avec :

- les personnes accompagnées ;
- leur pratique de professionnels ;
- leurs partenaires locaux pour l'insertion ;
- leur formation et les outils qu'ils utilisent ;
- le tissu socio-économique et plus particulièrement les entreprises.

### *Quelques réponses brutes (avec une tentative de hiérarchisation)*

#### **Vis-à-vis des personnes accompagnées**

« On n'a rien à proposer pour certaines personnes en très grande difficulté. »

« Le manque d'atelier d'insertion sociale pure à valeur de socialisation sans objectif de professionnalisation. Le but est de dynamiser les personnes, de les aider à travailler l'image de soi et la mobilité. Certains n'accéderont jamais à l'emploi si on veut être honnête. Il y a des personnes qui ne peuvent pas tenir en CES ou en RMA. Il n'y a rien pour eux. Leur nombre augmente. »

« Pour les personnes les plus marginalisées, il y a peu de possibilités. Les offres d'emploi sont trop axées sur les diplômes ou l'expérience. Il est difficile de gérer l'enveloppe des CES pour les chantiers d'insertion. Les personnes en grande difficulté ne sont jamais inscrites 24 mois consécutifs à l'ANPE. Elles oublient de pointer chaque mois. »

« Les personnes en grande difficulté que nous suivons ne sont plus éligibles au CES. Il nous manque vraiment des CES. »

« Beaucoup de personnes en fracture sociale ne sont pas reconnues. Pathologie, violence, manque de confiance en elles totale. Ils sont très zappeurs. »

« Le mi-temps est suffisant car ils ne pourraient pas travailler plus. C'est le cas de routards qui n'ont pas travaillé depuis 15 ans ou de certaines mères isolées avec des enfants. Il y a le problème des jeunes isolés qui sont mal payés en stages et qui ne peuvent s'assumer. Il y a de plus en plus de personnes avec des problèmes psychiatriques importants. »

« Développer la mobilité. Il faut plus de bus, plus de cars scolaires. Pourquoi un jeune apprenti n'a-t-il pas droit au transport scolaire ? »

« Je regrette l'arrêt des SIFE (stages d'insertion et de formation à l'emploi qui étaient très dynamisants pour des adultes en difficulté. »

« Les plannings en suivi psychologique sont surchargés (1 an d'attente) »

<sup>2</sup> Rogers (Carl), Le développement de la personne (1961). Paris, Dunod, 1966, 283 p.

<p><b>Vis à vis de la pratique des professionnels</b></p> <p>« Un manque d'analyse de la pratique et de supervision. »          « Manque de temps pour lire les informations. »          « Prendre plus de recul. »          « Plus de communication des informations à l'équipe. »          « Plus de communication dans l'équipe. »          « Besoin de temps pour bien faire les choses. »          « Un temps supérieur pour gérer l'activité. »          « Besoin de plus d'échanges, d'une meilleure circulation de la parole. »          « L'individualisation prend beaucoup de temps. »          « Tout le temps le nez dans le guidon. Manque de temps pour découvrir de nouveaux outils et de nouvelles pratiques. Il faut de plus en plus rendre des comptes. »          « Augmentation du travail administratif. »</p>
<p><b>Vis à vis des partenaires</b></p> <p>« Un réel partenariat entre les structures amont et aval. »          « Une meilleure coordination entre tous les services sociaux (assistants sociaux, éducateurs, familles...). »          « Un manque d'efficacité du partenariat. Chacun a ses objectifs et ses impératifs de gestion. Il y a trop de saucissonnage dans les politiques sociales, ce qui entraîne un manque de cohérence. »          « Difficulté d'identifier les interlocuteurs santé et logements d'une Mission Locale à l'autre. »          « Plus de rencontres avec les autres chantiers d'insertion pour échanger, se connaître, voir les difficultés de chacun. »          « Il y avait un groupe de travail qui permettait beaucoup d'échanges et d'innovation mais il n'existe plus. J'aimerais être dans un groupe de travail mais il y le problème des partenaires concurrents. »          « Problème de cohérence des politiques sociales »          « Problème avec les conventions de formation : le temps alloué par les financiers est trop faible. De moins en moins de temps pour des personnes de plus en plus en difficulté. »          « Un organisme de formation est pourvoyeur et non créateur d'emploi. Avant d'aller à l'emploi, il faut faire beaucoup d'accompagnement. Il y le problème des pathologies longues durée. »</p>
<p><b>Vis à vis des outils et des formations pour les professionnels</b></p> <p>« Le plus gros besoin : nous n'avons pas d'outils d'insertion rapide. »          « Nous manquons d'outils d'insertion qui trouvent l'adhésion des jeunes. Quand la rémunération du stage est plus importante, on peut avoir l'adhésion des jeunes ». »          « Une formation plus poussée en psychologie pour décrypter les comportements. »          « Un manque cruel d'outils pour un public ayant de plus en plus de difficultés. Nos outils ne sont pas toujours adaptés. »          « Plus de formation. »          « Beaucoup de formations mais problème de coût. »          « Un logiciel de gestion locative adapté aux personnes en difficulté. »</p>
<p><b>Vis à vis des entreprises</b></p> <p>« Un réseau d'entreprises prêtes à accueillir des jeunes en grande difficulté. »          « Les entreprises refusent certaines femmes car elles ont des enfants et sont d'origine étrangère. Quand on parle insertion, ça fait peur à l'entreprise. Si tous ne font pas un effort ... je ne sais pas... »</p>

Avant même de conduire une analyse plus approfondie sur les usages de l'Internet, il appert que les besoins – nombreux – qui s'articulent autour de l'information (les métiers, les lois, les mesures, les outils, les statistiques...) et autour de l'échange de pratiques peuvent être satisfaits par un site Web. *Diese.net* dans sa conception originelle apporte déjà la plupart des réponses :

- en terme « d'outils sur l'insertion », pour « savoir dans quel cadre un nouvel outil peut être utilisé », ;
- pour « les métiers, les nouvelles lois » en proposant des liens sur des sites spécialisés.

Mais *diese.net* pourrait aller plus loin :

- au plan local en relayant « les statistiques départementales par rapport à l'emploi, les secteurs qui embauchent, le SPE chaque mois »,
- plus globalement en diffusant des « expériences de terrain pour voir ce qui se passe ailleurs, pour les réutiliser, avec des réflexions, des analyses, des innovations pour éviter de reproduire les mêmes erreurs dans des lieux différents, avec un forum sur des parcours professionnels d'acteurs de l'insertion ». Il y a une forte demande pour

pouvoir y trouver le récit d'expériences innovantes. L'expression « échange de pratiques » (ou un synonyme) est citée par 13 personnes sur 20.

Il faut bien sûr qu'un site soit mis à jour en permanence pour donner à voir « les nouveautés » ou « toutes les mises à jour concernant les contrats... ». Car ce que veulent les professionnels de l'insertion peut se résumer dans la réponse suivante : « une vraie veille économique et technique sur l'insertion » qui pourrait définir l'action de *diese.net*.

Plus compliquée pourrait se révéler la « création de partenariats permettant d'associer des compétences, d'identifier les compétences de telle structure » si ce n'était la nature même de *Diese*, partenariat d'acteurs régionaux.

## 2.3 Le regard porté sur son métier ?

### 2.3.1 Faire de l'insertion, qu'est ce que cela veut dire ?

Pour les professionnel(le)s interrogé(e)s, il semble qu'il y ait de plus en plus de personnes en grande difficulté d'insertion. Pourtant la plupart de ces professionnel(le)s ne s'épuisent pas et trouvent leur métier passionnant car « il y a toujours moyen de rassembler des énergies, d'inventer des propositions, de mettre à profit tel ou tel élément pour tenter de faire avancer une situation ».

#### *Quelques réponses brutes (avec une tentative de hiérarchisation)*

<b>Un métier difficile...</b>
<i>« C'est un métier qui demande de la ténacité et de la patience, des recherches, qui se complexifie (diversité des partenaires). »</i>
<i>« Il faut beaucoup de polyvalence. Quelque fois peu de moyens : la réalité du terrain. »</i>
<i>« L'éducatif ne peut pas combler un manque d'éducation sur de longues années. »</i>
<i>« Problème pour aller en rural qui prend beaucoup de temps de transport pour une personne. »</i>
<i>« Il faut y croire. On est obligé de s'investir. »</i>
<i>« On vit dans le présent jamais dans le futur, ce qui entraîne une perpétuelle insécurité car on ne se projette pas dans l'action en cours. »</i>
<b>... mais qui plait...</b>
<i>« Je suis nouveau ; je prends de plus en plus de bouteille à partir d'expériences positives et négatives. Je trouve de plus en plus mon équilibre. J'aimerais arrêter les soucis en fermant la porte le soir à 19h. J'aime ce que je fais qui est super enrichissant. »</i>
<i>« Regard très positif, passionnant mais qui demande beaucoup de patience et de persévérance. Les résultats ne viennent pas tout de suite. C'est aussi souvent une pratique dans l'urgence. Cela demande de construire sur du plus long terme, de s'informer. »</i>
<i>« J'avais peur de quitter le contact avec la réalité en venant travailler dans le social, or en fait, je suis beaucoup en entreprise. »</i>
<b>... et qui est utile...</b>
<i>« On répond à un besoin évident. Nous ne sommes pas là que pour l'hébergement. Nous traitons des problèmes sociaux, familiaux et de santé mentale. »</i>
<i>« Un regard positif, un sentiment d'utilité. Avec le souci d'être objectif et malgré tous les problèmes, il y a un dispositif social conséquent. Il y a deux types d'usagers : ceux qui jouent le jeu et pour lesquels le dispositif est adapté et ceux qui consomment le dispositif sans l'utiliser de manière très productive. Le dispositif social sert à maintenir la paix sociale et permet à certains de garder l'espoir même si l'objectif n'est pas l'insertion mais maintenir le nez en dehors de l'eau. »</i>
<i>« C'est toujours autant utile. Mon métier est toujours aussi riche pour moi dans ma façon de la pratiquer mais parfois les contraintes administratives entraînent une perte de disponibilité. »</i>
<i>« Nous menons une action qui empêche pour l'instant la cocotte-minute sociale d'éclater. »</i>
<b>...même si l'on travaille un peu trop seul...</b>
<i>« Il y a un gros problème au niveau du marché de l'emploi : manque de débouchés, manque de travail en réseau pour aider les personnes à aller vers l'emploi. »</i>
<i>« Il est essentiel de pouvoir accompagner jusqu'au bout, de travailler à plusieurs, toujours en réseau mais entre partenaires, on ne travaille pas toujours en complémentarité. »</i>

<b>...avec des questions et des doutes...</b>
<p>« Toutes les personnes ne sont insérables professionnellement mais socialement oui. J'ai des doutes. » « Problème du refus des entreprises par rapport à certaines personnes. A un moment donné on ne peut plus rien leur proposer au niveau professionnel. Les politiques devraient plus demander aux gens de terrain. Vis à vis de la transformation du RMI en RMA, comment faire avec des personnes qui ne sont pas capables de s'insérer professionnellement ? Comment survivre quand on n'a plus le RMI ? L'objectif n'est alors plus l'insertion professionnelle à court terme mais de vivre correctement et de s'insérer dans la vie quotidienne. Souvent les hommes sont plus seuls que les femmes. »</p>
<b>...dans un contexte en évolution constante.</b>
<p>« C'est un beau métier. Le public est de plus en plus difficile. » « On nous pousse à faire de plus en plus de social. » « Les choses changent. On est devenu des gratte-papiers. On essaye de rechercher des revenus pour les gens. La pauvreté augmente. On passe plus de temps pour des problèmes d'argent. Les gens nous dépassent un peu. Les problèmes s'aggravent fortement surtout au niveau psychiatrique. Il y a vingt ans, nous avions le bon « alcool », le bon « toxico ». Aujourd'hui nous avons des familles entières alors que c'était encore rare il y a 7-8 ans. » « Avant notre public était très rural. Il devient de plus en plus jeune avec plus de difficultés sociales et de civisme. » « Avant, il y avait des routards qui ne demandaient rien si ce n'est dormir quelques nuits en disant je ne veux rien ; je ne suis pas prêt à m'insérer. Aujourd'hui de plus en plus de jeunes. On n'a rien à proposer ; un petit CES et après le problème n'est pas résolu. La personne retourne à la rue. » « Il est nécessaire de consacrer encore plus de temps qu'avant à la rencontre des entreprises qui sont de plus en plus résistantes. » « Il est de plus en plus difficile de rester dans l'éthique de l'individu face à la chimère de la gestion comptable d'un numéro. » « C'est de plus en plus dur. La solution n'est pas toujours en terme d'insertion professionnelle. Le panel de choix qui existe n'est pas si important pour répondre. On ne peut pas apporter des solutions à tous les problèmes. C'est normal. » « On ne sait plus ce qu'est un psychologue du travail. On reste dans un mélange entre psychologie du travail et psychologie clinique. Il n'y a plus de domaines de compétence réservés. Problème de la vulgarisation dans l'utilisation des tests. Pas un profil type dans l'insertion, c'est bien car cela permet une certaine complémentarité. » « Je soutiens plus les autres membres de l'équipe. »</p>

### 2.3.2 Une diversité de parcours, une diversité de fonctions, mais une identité commune ?

Le champ de l'insertion regroupe des métiers aux appellations variées : formateur, éducateur, animateur, prospecteur en entreprises, conseiller, psychologue du travail...

Les formations de base pour accéder à ces métiers sont elles aussi très variées. Si l'on trouve dans notre échantillon une majorité d'éducateurs spécialisés ainsi que des cursus en sciences humaines (maîtrise de sociologie, psychologie du travail, assistance sociale), certains professionnels ont cependant été formés pour exercer d'autres métiers (BTS hôtellerie, maîtrise de droit privé ou BTS assurances par exemple). Cette hétérogénéité s'explique sans doute parce que l'action d'insertion requiert « *La bonne mesure : pas un profil particulier mais un mélange* ». Il semble que ce ne soit pas un métier qui s'apprenne ex-nihilo, devenir un professionnel de l'insertion requiert du temps et une construction progressive. « *Au départ [il faut] un savoir être ; le savoir-faire vient dans la foulée* ». « *On se construit [son identité] tout au long. Au début beaucoup d'idéalisation. Après on fait avec. Laisser le temps au temps pour certaines choses. Tout ne se règle pas en 5 minutes* », car généralement, « *on se crée son propre profil de poste* ».

Les entretiens comme les parcours professionnels mettent en évidence l'importance d'une transversalité et d'une connaissance pratique d'autres secteurs : « *si on n'a pas travaillé à côté, il manque quelque chose à la personne qui veut faire de l'insertion* ». Cette connaissance d'autres secteurs (qui a demandé du temps), c'est en fait le signe d'une ouverture sur le monde économique que tous trouvent nécessaire, mais que seul un petit nombre privilégie : « *je me sens plus du monde de l'entreprise* ». Et, si la double compétence validée existe (par exemple sociologie + commerce), les sciences humaines restent une voie d'accès préférentielle (et peut-être nécessaire) : « *on ne peut pas y travailler si on n'a fait que du commercial avant* », car « *la base, c'est une formation sur la personne [parce que] placer en entreprise n'est pas dur, ce qui est dur, c'est que la personne tienne dans la durée* ».

Cependant la majorité des personnes interrogées ont le sentiment d'appartenir au champ de l'insertion qui nécessite



« une éthique professionnelle et une déontologie » et qui pourrait peut-être se caractériser par la place centrale accordée à la relation à la personne : « j'aime être au service des personnes ». C'est un « métier de relation humaine » même si « d'une personne à l'autre la mayonnaise ne prend pas toujours ».

Enfin notons l'existence d'une certaine fierté du métier et des valeurs qui peuvent y être rattachées : « les jeunes disent : « je vais voir ma conseillère ». Ils reconnaissent ainsi le professionnel qui détient une forme de savoir. Le conseiller est une référence ; il sait donner du sens à la parole. C'est différent de parler avec un copain. Il y a une pratique qui n'est pas spécifique des autres travailleurs sociaux. Il y a une vision globale dans la prise en charge de la personne. Nous proposons des informations sur toutes les problématiques dans un même lieu. La base, c'est que les choses peuvent être entendues sans jugement dans une bonne qualité d'écoute.

### 2.3.3 L'évolution du métier

On peut, à partir des réponses à la question « Comment voyez-vous votre métier évoluer ? », dégager quatre domaines sensibles :

- l'évaluation demandée (et réalisée) ;
- la pérennisation des actions ;
- l'évolution de la demande ;
- l'évolution des organismes de formation et d'insertion.

#### *Quelques réponses brutes (avec une tentative de hiérarchisation)*

<b>L'évaluation demandée (et réalisée)</b>
<p>« Il y a une volonté politique pour offrir de vraies possibilités aux jeunes alors qu'à un moment, ce n'était que pour avoir la paix sociale. Les personnels du terrain ne sont pas assez associés aux réflexions, ce qui a pour effet d'engendrer un manque d'innovation dans la mise en place des dispositifs. Les politiques doivent davantage prendre en compte la parole des personnes accompagnées en insertion. Attention à une évaluation uniquement quantitative des actions qui ne prend pas en compte la dimension qualitative et notamment ce que ces actions apportent en terme de parcours de vie. »</p> <p>« Il y a une nette tendance à être obnubilé par des résultats tangibles et par des statistiques sans forcément tenir compte du niveau de départ en oubliant que l'insertion professionnelle est l'aboutissement d'un vaste chantier de préparation commençant par le recouvrement de l'estime de soi par les usagers. »</p> <p>« On nous fixe de plus en plus d'objectifs quantitatifs à atteindre en insertion. »</p>
<b>La pérennisation des actions</b>
<p>« Dans le secteur du logement social, plus les conditions économiques se dégradent, plus la précarité augmente et plus le prix des loyers s'accroît. Il faut que notre mission soit inscrite dans la loi afin que les subventions se pérennisent. »</p> <p>« Pour aider les gens, il faut développer les partenariats surtout avec la médecine et la psychiatrie. La relation à l'argent prend une place prépondérante. »</p>
<b>L'évolution de la demande (des individus et de la société)</b>
<p>« Beaucoup plus de demandes. »</p> <p>« Plus ça va, plus il y a de personnes désocialisées. »</p> <p>« De plus en plus de social pour les personnes, de plus en plus en précarité. Certaines sont trop installées dans le système. Pour d'autres, on ne fait pas assez. »</p> <p>« Je la vois difficilement évoluer. Les problèmes sociaux peuvent changer, il y aura toujours des personnes à la traîne, toujours avec les mêmes pathologies. »</p> <p>« Les personnes sont de plus en plus déstructurées. »</p> <p>« Il y a le problème de l'orientation des gens en insertion et de l'adéquation publique par rapport à certaines missions. Des personnes ne sont pas insérables mais sont affectées d'office. »</p> <p>« Il ne faut pas acheter financièrement la paix sociale avec des dispositifs qui auraient ce seul but. »</p>

<b>L'évolution des organismes de formation</b>
<p>« On change de métier. Dans les appels d'offres, il y a des garanties de placement. Aujourd'hui, nous devenons plus centre de placement qu'organisme de formation. On sort de notre fonction première plus dans une optique de résultat que d'ingénierie. L'évaluation se fait plus en terme de gestion financière et de résultats et pas au niveau de l'évolution des comportements de la personne (moins réservé, plus ponctuel, plus intéressé, nouvelles compétences acquises). »</p> <p>« Au début, on allait vers la préformation. On va de plus en plus vers l'insertion. »</p> <p>« Plus de polyvalence, de flexibilité. Il faut être partout. »</p> <p>« Il faut être plus réactif, plus polyvalent, développer ses compétences, être plus proche de l'humain. »</p> <p>« Le métier de formateur évolue vers le placement. J'ai un rôle de recruteur. Les entreprises m'appellent quand elles ont besoin de quelqu'un. »</p> <p>« Approfondissement du suivi. Pouvoir répondre plus vite. Mais les choses évoluent très lentement. »</p>

### 2.3.4 Comment lutter contre l'usure professionnelle ?

Toutes les personnes interrogées pensent que l'usure professionnelle est un risque collectif. Une seule pense que ce risque est du ressort de chacun et qu'il ne mérite pas une analyse collective. Les moyens de lutter contre l'usure peuvent se classer en six catégories :

- L'échange avec d'autres professionnels ;
- S'informer et se former ;
- Le changement dans le même secteur ;
- La diversification des activités en dehors de l'insertion ;
- Le retour positif valorisant renvoyé par la personne accompagnée (et les résultats obtenus) ;
- La définition des objectifs, la recherche de sens.

#### *Quelques réponses brutes (avec une tentative de hiérarchisation)*

<b>L'échange avec d'autres professionnels</b>
<p>« Supervision. » (2X).</p> <p>« Analyse de la pratique. » (2X)</p> <p>« Prendre du recul. »</p> <p>« Échanges entre structures différentes. »</p> <p>« Surtout rencontrer les autres, discuter. »</p> <p>« Échange avec collègues et partenaires. »</p> <p>« Réflexion sur les différents domaines suivant des points de vue sociologiques, psychologiques, éducatifs... » (2)</p> <p>« Échanger avec une personne qui travaille sur les mêmes choses et innover. »</p>
<b>La formation et l'information</b>
<p>« Formation continue. » (5X)</p> <p>« Congrès pour apprendre toujours plus. »</p> <p>« La formation d'éducateur spécialisé propose des outils contre l'usure. »</p> <p>« La bonne distance : pas trop près, pas trop loin, mais il faut être concerné par le problème. En insertion, il y a forcément un côté militant. »</p> <p>« Agir pour améliorer en permanence le dispositif en faisant remonter les besoins auprès des financeurs. »</p> <p>« C'est un travail ingrat ; on travaille sur l'échec. Nous avons 5 à 10% de réussites et 90% de résultats inconnus ou différés. »</p> <p>« Lire les informations. »</p>
<b>Le changement dans le même secteur</b>
<p>« Changement d'employeur. » (3X)</p> <p>« Changer de catégorie, d'activité. »</p> <p>« Nouvelles pratiques. »</p> <p>« Se remettre en question. »</p> <p>« En variant au maximum les expériences. »</p>

<b>Avoir des activités en dehors de l'insertion</b>
<p>« Si je ne faisais pas autre chose, je m'ennuierais. On perd un peu le feu sacré. Cela me permet de ne pas avoir constamment le nez dans le guidon. Je suis sur plusieurs vélos donc j'ai le nez dans plusieurs guidons. »</p> <p>« Ma formation commerciale : j'ai appris à me détacher de situations tristes, à changer d'environnement pour me relaxer. »</p> <p>« Avoir une activité extérieure toujours en relation avec le terrain. Garder contact avec les entreprises. A force on peut s'user. »</p> <p>« Il faut reprendre pied avec la réalité, la normalité. »</p>
<b>Le retour positif valorisant renvoyé par la personne accompagnée (et les résultats obtenus)</b>
<p>« J'ai toujours autant de plaisir à accompagner mais usure par rapport aux contraintes politiques et économiques et tension dans les relations professionnelles. Il faut croire en ce que l'on fait et s'attacher aux résultats même s'ils ne sont pas purement de l'ordre de l'insertion professionnelle. »</p> <p>« On ne sait pas ce qui est le mieux pour les personnes accompagnées. Il faut respecter la parole de l'autre. Je crois en sa capacité quel qu'il soit. Ne pas dire : « ils sont nuls » mais je pense qu'ils peuvent toujours faire quelque chose pour avancer. Il faut y croire. »</p>
<b>La définition des objectifs et la recherche de sens</b>
<p>« L'usure provient me semble-t-il de situations d'impuissance répétées. Donc il y a nécessité à bien cibler ses buts en ne cherchant pas à tout prix l'obtention d'un emploi qui arrivera souvent par surcroît ! Par contre, si l'on situe son action au niveau de la mise en mouvement des usagers, au niveau des paroles engagées pour cela, on a une réelle capacité d'action contre l'impuissance. Entretien au quotidien la flamme d'inventivité pour traiter même les situations les plus consternantes. Obligations de moyens plutôt que de résultats. Être attentif au sens donné au quotidien à chaque instant, pas à pas, le sens que je me donne par rapport au sens donné en équipe. »</p> <p>« Avoir conscience qu'on a en face de soi des êtres humains qui sont capables de penser. Attention à ne pas aller trop loin dans le fait de faire à la place de, sans tenir compte de ces personnes, bouger, se former, partenariats. Nouvelles missions, pistes, programmes. Ne pas avoir de problème personnel, sinon risque d'usure. »</p> <p>« Essayer d'évoluer, de faire autre chose. Ici c'est une bonne équipe. On se dit beaucoup de choses, beaucoup de partages. On se serre les coudes. »</p> <p>« Manque de moyens pour répondre. Être un vrai pro sans émotions dans notre métier : pas possible. »</p> <p>« Répondre à ce questionnaire, ça m'aide à faire le point. »</p>

## 2.4 Quelles sources d'informations ?

### 2.4.1 Des sources d'information variées privilégiant le support papier

Nous venons de voir que l'information joue un rôle non négligeable pour lutter contre l'usure professionnelle. Se maintenir au courant, connaître de nouvelles initiatives permet d'aborder son métier avec une dynamique positive. Les sources, papiers ou électroniques sont fort nombreuses et très dispersées comme le montre le tableau ci-dessous. Notons en outre le caractère non exhaustif de cette liste, les titres et les sites ont été nommés spontanément, sans travail de préparation. Les relations avec des collègues et des partenaires plus ou moins proches sont aussi spontanément citées comme source d'information grâce aux différents moments de rencontre, choisis ou obligés.

Un chiffre entre parenthèses indique les sources citées plus d'une fois.

<b>Les ressources papier</b>	
<p>ASH (8)            Lien social            Le JAS            L'Onisep, les fiches CIDJ            Les fiches régionales            La documentation française            Le journal des psychologues            TSA            Centre info (2)            Les fiches de la formation continue            Le relevé mensuel de la DDE            Carrière publique            Alternatives économiques            ESF éditeur (2)            Partage (2)            Le Particulier (2)            Le particulier de l'immobilier            Rebondir (3)            « Presse locale »            Dico d'action sociale permanente            « Barème social périodique »            Gazette de la FNARS (mensuelle) (2)            « Catalogues sur les nouveaux tests. »            « Les mises à jour ANPE sur l'emploi. »            « Notre fonds documentaire hyper complet santé, emploi, logement... »            Éditions d'organisations, éditions chroniques sociales, outils du CLAP (alphabétisation,) ADVP            Normalisation Afnor            « Cahier des charges des financeurs. »            « Études sectorielles. »            « La documentation des CIO. »            « Documents sur RMI et RMA. »            « Les quotidiens. »            « Quelques articles dans la presse mais ce questionnaire est l'occasion d'une salutaire prise de conscience. »</p>	
<b>TV</b>	
<p>« Les infos (plus axées sur les lois, la vie sociale et politique). »</p>	
<b>Radio</b>	
<p>« Rue des Entrepreneurs sur France Inter le samedi de 9h à 10h : excellente émission. »</p>	
<b>Internet</b>	
<p>Les sites sur la recherche d'emploi</p>	<p>ANPE (13)            Job service            Job Rhône-Alpes (même l'Auvergne !)            Rebondir            Aide emploi.com</p>
<p>Les sites sur la pédagogie</p>	<p>Café pédagogique</p>
<p>Les sites sur la législation et sur l'entreprise</p>	<p>Gouv (5)            Légifrance (3)            Sites du ministère du travail et de l'éducation nationale            ASSEDIC (2)            DRTEFP (2)            « Tpe-pme.com (toutes les aides à l'embauche et des exemples de feuilles de paye, de contrats aidés). »</p>

Les sites d'associations ou de fédérations	FNARS diese.net AGEFIPH CIDF Demain
Les sites sur les formations	AFPA (3) Carif-Gentiane (2) Algora
Les sites sur l'orientation	Onisep (2) La découverte des métiers Vivre ensemble : présentation des métiers
Les sites locaux	Zoom 43 Le progrès
Divers	« Recherche par référence des actions (IAE, santé...) » « Sites sur la VSP (module vie sociale et professionnelle). » « Tout site sur l'hôtellerie restauration. » « Pour les demandeurs d'asile, recherche par pays. » « Pages jaunes. » (2) « Annuaire inversé. » « Tous les sites en fond documentaire. »
<b>Les hommes (et les femmes...)</b>	
Relations individuelles	« Les collègues. » (4) « Quand j'ai un besoin, je vais voir la bonne personne. » « Relations avec les anciens de la fac de psycho. » « Le bouche à oreille sinon je recherche sur le Web. »
Relations collectives	« Réseau personnel et professionnel. » « Un réseau de partenaires qui est très bien pour rechercher des informations. » « Les partenaires sociaux, ANPE, Missions locales, entreprises » « Le réseau FNARS. » « Le comité de pilotage de chantier d'insertion. » « Côté social il ne me manque rien car je crois beaucoup au partenariat. » « Des référents dans leur domaine informent l'équipe de l'actualité dans ce sujet (IAE, santé...). »
<b>Les moments organisés</b>	
Les formations Colloques Le salon de l'éducation	

Signalons que le coût élevé de certains abonnements a été mentionné comme un frein à la lecture de certaines revues.

#### 2.4.2 L'échange d'expériences avec d'autres professionnels ?

Les contacts avec d'autres acteurs de l'insertion sont spontanément cités comme une source d'information majeure. Plus largement, la majorité des personnes enquêtées échangent sur leur travail avec d'autres professionnels dans un cadre qui dépasse celui organisé par leur propre structure puisqu'elles échangent aussi en dehors des réunions internes, de manière informelle et avec l'extérieur. La suppression ou la diminution de la fréquence est ressentie comme un manque : « Arrêt des supervisions avec des maîtres d'apprentissage car problème de temps et de finance. Pourtant tous ceux qui sont venu ont embauché un jeune. » Une seule personne n'a pas le temps de rencontrer d'autres professionnels « alors que c'est très important » tandis qu'une autre s'en abstient volontairement « car le suivi est confidentiel ». Enfin certains ressentent un manque d'échanges avec d'autres structures : « [on n'échange] pas assez, je suis très preneur. Je regrette

que les organismes de formation gardent leur savoir individuellement », « j'aimerais travailler avec d'autres organismes de formation ».

**Quelques réponses brutes (avec une tentative de hiérarchisation)**

<b>Dans la structure</b>
« En réunion d'équipe. » (15) « Réunion de supervision avec 1 psy. » (2) « Réunion sur la qualité et la pédagogie plus échanges d'outils. »
<b>En dehors des réunions</b>
« Plutôt informel. » (2) « Avec des collègues de travail en individuel mais très ponctuellement. » « Dans la cuisine, pendant le temps des repas, au quotidien de façon très informelle. » « Quand j'ai besoin de parler d'un problème. » « Discussions diverses. » « Échanges verbaux. » « Avec la psychologue du travail. »
<b>A l'extérieur de la structure</b>
« Nous avons organisé en dehors de notre région des rencontres avec des organismes parallèles car nous avons besoin de nous reconstruire une identité et voir si on allait dans le bon sens avec les financeurs. » « Le CDIAE (Comité départemental pour l'insertion par l'activité économique). » « Animation de formation à Handiformation. « Le réseau d'assistantes sociales spécialisées. » « Lors d'échanges concernant une situation. » « Le partenariat du programme Equal. » « Échanges interdépartementaux une fois par trimestre à l'intérieur du même organisme de formation » « Un réseau de coordination. »

### 2.4.3 Quelle importance pour la formation continue ?

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes formations suivies au cours des dernières années par les professionnel(le)s enquêté(e)s. Ce sont plutôt des formations courtes (moins de cinq jours), plutôt liées à la pratique d'insertion sociale mais quand même assez variées : elles reflètent un peu l'éclectisme des praticiens et l'ouverture d'esprit dont ils font preuve et qui leur est nécessaire. Notons qu'un des freins avancé à la participation plus fréquente à des actions de formation est leur cherté.

Liées à l'insertion et au social	Liées à la formation	Compétences transversales
<b>Courtes</b> PEI (programme d'enrichissement instrumental) LPAD réservé aux psychologues du travail ADVP2 PNL2 La toxicomanie L'alcoologie Jeunes en grandes difficultés Les adolescents et les rites de passage Analyse systémique Thérapie familiale Conseil conjugal Les outils d'insertion Motiver les stagiaires Rôle du tuteur dans l'insertion en hôtellerie	Tutorat Alternance Une semaine de pédagogie Formation bilan de compétence Conduite d'entretiens de recrutement Formation de formateur en interne Éducateur technique BEPA agricole Les types de contrats	Chargé de projet La gestion des conflits (2) L'analyse transactionnelle Démarche qualité Comptabilité et gestion Informatique Word, Excel
		<b>Diverses</b>
		Commerce international Photo Action commerciale export Administration de réseau
<b>Longues</b> 2 ans en fac de psycho avec le CNRS sur l'évaluation en travail social Licence de médiation Encadrant de chantier d'insertion Moniteur en atelier d'insertion Conseillère en image Travailler avec des handicapés à Handi-formation		

## 3 L'utilisation d'Internet

Pour introduire ce chapitre, commençons par remarquer que si l'accès à Internet n'est pas toujours facile (seules les plus importantes structures ont un accès à haut débit), il est toujours possible car toutes, même les plus petites, disposent d'un accès à Internet.

### 3.1 De nombreux utilisateurs professionnels

Au total ils sont 16, soit plus des trois-quarts des professionnel(le)s enquêté(e)s, à utiliser Internet et plus de la moitié (11) à le faire dans l'exercice de leur métier. Une autre personne aimerait bien utiliser Internet au plan professionnel mais « *[elle] manque de temps. [elle est] à l'aise mais [n'a] pas encore trouvé [son] rythme pour y aller régulièrement* ».

Quatre professionnels (soit près du quart des enquêtés) ne consacrent pas de temps à l'utilisation d'Internet. Ce non-usage est lié à une difficulté d'accès pour une personne qui doit partager un poste avec l'ensemble de ses collègues et à un manque de maîtrise pour deux d'entre eux. Il semble donc qu'il y ait une combinaison de facteurs de deux natures, physiques et personnels, les premiers pouvant toujours être mis en avant pour occulter les seconds.

Il y a parfois une tentative pour justifier l'absence de compétence en la positivant : « *Non, [je ne l'utilise pas] car [je] manque de temps et de pratique. Problème de la formation, ça me casse les pieds. Je préfère de loin l'écrit sur papier à l'écran. C'est très important, je peux le crayonner, le tenir dans ma main. Je ne maîtrise pas. Je n'aime pas. Je préfère le contact direct à la touche du clavier.* » Il serait intéressant de connaître la réaction d'un professionnel de l'insertion si cet argument émanait d'une personne accompagnée.

Avoir été formé, se former, cela ne suffit pas toujours : une personne par exemple a bien été formée « *mais si on l'utilise pas, après ça s'oublie* ». Il semble ici que les usages un peu hésitants qui suivent une première formation doivent être soutenus par un véritable projet de structure pour décoller et intégrer l'ensemble de la sphère professionnelle. Nous allons essayer de mieux analyser les usages tout en évaluant le degré de diffusion d'une culture numérique au sein des organismes dont sont issues les personnes interrogées

## 3.2 La gestion de l'information

### 3.2.1 Le mél (envoyer/recevoir de l'information)

La moitié des personnes interrogées utilisent le mél pour la communication interne et externe, la tendance étant au développement de ce mode d'échange. Un des freins à ce mode de communication reste la rareté du nombre d'adresses électroniques (malgré leur coût nul ou presque nul). En effet, dans dix organismes, il y a une seule adresse pour l'ensemble des travailleurs sociaux. Ils ne peuvent donc pas communiquer entre eux par mél et ils ont bien sûr moins tendance à échanger avec l'extérieur, les usages naissant souvent d'un besoin de proximité. C'est aussi beaucoup moins pratique et cela implique sans doute une impression des mails qui sont traités comme du courrier ordinaire. C'est un peu comme si les structures en question ne disposaient que d'un seul crayon, centralisé par le secrétariat de direction, et utilisable en alternance. Ou comme si toutes les communications téléphoniques, échange par échange, se faisaient par l'intermédiaire d'une secrétaire. Les dix autres structures, qui constituent la moitié communicante de notre groupe, fournissent une adresse mél à chacun de leur salarié

### 3.2.2 Rechercher de l'information

La recherche d'information passe essentiellement par la consultation de pages web. Les plus aguerris sont généralement satisfaits des résultats de leurs recherches si « *[ils] y passe[nt] du temps* » et même si « *ce n'est pas directement de l'info sur l'insertion* ». La recherche peut se faire « *sans une idée très précise pour piquer des idées d'activités* ».

La majorité n'est pas satisfaite par les informations trouvées en matière d'insertion. Les raisons sont multiples. Une des premières, pour plus d'un tiers des utilisateurs, est l'absence de « *savoir-chercher* » : « *Je n'ai jamais rien trouvé d'intéressant* » ; « *Il faut se débattre dans les différents moteurs de recherche* » ; « *La recherche par mots clés souvent n'aboutit pas. C'est trop précis* ». Mais deux reconnaissent : « *Je ne prends pas le temps* » ; « *Manque de temps, de formation, de curiosité* ». Le fait de ne pas savoir chercher va amener à privilégier un contact direct : « *je préfère téléphoner et discuter car j'ai du retard avec Internet* » ou à penser ne pas avoir de besoins car « *on connaît la région et les formations* ».

Pour deux utilisateurs, c'est la représentation qu'ils ont d'Internet qui est en cause : Internet est fait ailleurs (à Paris) et « *il faut être très vigilant* » car « *il y a des sites dangereux* ». Se pose donc la question classique de « *la vérification des données* ». Se pose aussi la (vraie) question des « *prestations actualisées* » car « *[il y a] beaucoup de rapports qui datent. Problème de mise à jour, beaucoup de documents qui ont 2-3 ans. Souvent très loin de ce que je recherche. Jamais très sûr de la source. Le mieux, le site canadien mais pas toujours applicable en France* ».

Pour conclure le paragraphe sur l'information, il nous paraît intéressant de citer cette réflexion dans son intégralité parce qu'elle met en lumière les changements qui sont en train d'intervenir dans notre relation à l'information : « *Avant on nous prêtait une revue, on lisait ce qui nous intéressait et on la rendait. Il y a eu l'arrivée du photocopieur, on faisait une copie, on la mettait dans un coin et on ne lisait jamais l'article. Aujourd'hui, avec Internet, comme on sait où trouver l'info, on ne se l'approprie pas.* » Mais faut-il vraiment s'approprier « *l'info* » ? Le fait de savoir où elle est ne suffit-il pas à la maîtriser ? Car nous passons d'une économie de stock à une économie de flux. Et les questions deviennent : comment se situer dans ces flux, comment les produire, les orienter, les joindre, passer de l'un à l'autre ?

### 3.2.3 Recevoir de l'information

Personne ne reçoit de lettre d'information ni n'en connaît (à part *La Newsletter du Guide familial*). Pourtant les deux tiers auraient envie de recevoir régulièrement une lettre sur l'insertion. Une personne conditionne sa réponse : « *oui si*



*cela donne les derniers textes parus avec des mises à jour régulières et des réflexions sur l'insertion* ». Pour trois ou quatre autres, c'est une question de temps, l'une d'elle s'interroge : « *est-ce que je vais la lire ou la stocker ? Le matin, j'en ai déjà beaucoup à lire ; ce n'est pas l'envie qui m'en manque. Je ne sais pas si j'en aurais le temps* ». Enfin une personne se demande si c'est bien son rôle de s'informer : « *On n'a pas cette habitude. Ça pourrait être hyper enrichissant. Est-ce qu'on laisse cette marge de manœuvre aux travailleurs sociaux ? Est-ce que ce n'est pas réservé aux têtes pensantes ?* »

Une seule personne qui ne se sent pas suffisamment à l'aise avec les outils informatiques ne souhaiterait pas recevoir de lettre d'information électronique car elle « *aime bien le vieux papier* ».

### 3.2.4 Participer à des groupes de discussion

La moitié des personnes interrogées a déjà fréquenté des forums. Parmi elles, deux ne les ont utilisés (ou vus) qu'une seule fois. Plus techniques que la navigation sur le Web, les forums sont peut-être plus sensibles au facteur âge : « *Je ne suis pas de cette génération... je ne saurais pas rentrer dans le vif du sujet...* »

Une seule personne a déjà fréquenté un forum en rapport avec son métier, celui de la VAE qui « *est bien pour des questions techniques* » si l'« *on pose une question, une personne répond* ». Mais globalement les forums ne sont pas reliés au domaine professionnel. Le manque de pratique contribue à limiter leur usage et à connoter négativement leur perception : « *Il y a beaucoup de bla-bla* », « *Je n'en ai pas trouvé d'intéressants* », « *Ce n'est pas très fiable. Les gens ne sont pas toujours honnêtes dans leur discours.* », « *Il faut trier beaucoup. C'est trop gros pour être utilisable rapidement, mais c'est très bien pour trouver une pièce de moto ancienne.* »

Une personne relie l'intérêt du forum à son administrateur : « *tout dépend de l'administrateur du site, cela peut être très bien. S'il n'y a pas de modérateur, c'est la foire d'empoigne.* » tandis qu'une autre regrette qu'« *ils ne [soient] pas assez mis en avant sur les sites, souvent c'est en tout petit en bas à droite* ».

Curieusement, alors que l'écrit permet d'optimiser les échanges d'information (message plus riche et plus complexe transmis et reçu en un temps plus court), une personne trouve que « *c'est moins efficace que du vocal. Il faut taper sur le clavier. [elle] trouve cela un peu gadget* » et elle va même jusqu'à préférer « *la visioconférence [qui lui] paraîtrait beaucoup plus intéressante* ». Curieusement encore, alors que l'écrit permet de prendre son temps pour poser et peser chaque mot, une personne affirme : « *Je sais l'importance des mots. A l'oral on peut rectifier, par écrit c'est plus difficile.* » Est-ce que cela veut dire que l'on est pas sûr de ce que l'on écrit ? ou bien que se tromper à l'oral n'est pas grave car les paroles sont vite oubliées ?

Une seule personne va jusqu'à donner des suggestions pour organiser des forums sur l'insertion : « *Il faudrait plusieurs sous-thèmes comme par exemple les contrats de travail, les mesures spécifiques pour les personnes handicapées* »

Un formateur a laissé entendre que, n'étant pas en contrat stable, il avait besoin de monnayer son savoir et sa pratique et que leur mise sur Internet le déposséderait d'une certaine monnaie d'échange. Nous pourrions essayer d'atténuer ses craintes en revenant à la distinction esquissée précédemment entre l'économie de stock et l'économie de flux : en participant ou mieux en animant un forum, il contribue à créer un flux d'information et à l'orienter (et donc à augmenter son capital d'acteur dans la société de l'information). Il faut noter également que les communautés les plus influentes, issues de la sphère Internet depuis les années 70, ont fondé leur existence sur le partage de l'information, des savoirs, et de leur qualité, plutôt que sur leur individualisation.

### 3.2.5 Internet et la recherche d'emploi

Les trois quarts des personnes interrogées utilisent Internet pour regarder les offres d'emploi avec leurs bénéficiaires. A part une personne, celles qui ne le font pas ne visent pas l'emploi comme priorité immédiate : « *Je n'ai pas d'objectifs de placement tout de suite. Le premier objectif c'est d'aider la personne à se remettre à flot puis de rechercher une formation qualifiante.* », « *Je travaille de nuit. D'autres travailleurs sociaux font cette activité le jour.* », « *Je ne suis pas des personnes qui sont aptes à rechercher un emploi à court terme.* », « *Je ne suis que des gens qui ne sont pas aptes à travailler pour l'instant. Mon but est qu'ils aillent voir tous seuls à l'ANPE et ne pas faire à leur place.* »

Notons que neuf personnes ont aussi utilisé Internet pour leur propre recherche d'emploi.

### 3.2.6 Les sites de structure

Les organismes d'insertion semblent bien présents sur Internet puisque douze structures interrogées ont un site Internet

et deux l'ont en projet. Ce sont pour la plupart des sites traditionnels ou sites de « niveau 0 » (d'après le classement de YOLIN (2001<sup>3</sup>), équivalents d'une plaquette électronique sur la structure. Certains d'entre eux proposent un service additionnel : ils informent sur les droits et les rémunérations envisageables pendant une formation. Enfin, une structure avait tenté de générer un échange d'informations en animant un forum qu'elle a fini par abandonner « *car il était trop lourd à administrer* ».

### 3.3 Le site idéal des professionnel(le)s de l'insertion

Notons d'abord que ceux qui ne connaissent pas *diese.net* trouvent qu'« *il manque un site qui jette un regard global sur l'insertion* ». Un tel site doit être suffisamment approfondi en direction des différents publics car il semble qu'il manque aussi par exemple « *un site très spécialisé sur l'insertion professionnelle des jeunes* », besoin confirmé par un autre intervenant : « *j'ai recherché au sujet des jeunes en grande difficulté. Je n'ai trouvé que trois structures* ». La couverture géographique nécessaire semble à la fois globale et locale : « *il faudrait un outil Internet pour tous les acteurs de l'insertion, sur la communauté d'agglomération* » car en tout état de cause : « *ce qui est vécu ici est différent de Paris* ».

Le site idéal devrait pouvoir être imaginé à partir des réponses à la question « *Quel doit être le contenu d'un site sur l'insertion ?* ».

Trois catégories de contenu ont émergé des entretiens : des pratiques, des outils pour l'insertion et des informations.

Les informations que doit contenir un site référence sur l'insertion sont très variées. La demande est très large : « *des infos sur les métiers, les nouvelles lois en étant plus pratique, plus résumé et plus convivial que les ASH* », « *tout, au niveau administratif, les réformes, les mesures* », « *un volet juridique* », « *des adresses* », « *des partenaires* », « *les statistiques départementales par rapport à l'emploi, les secteur qui embauchent* », etc. Pour satisfaire tout le monde, le site devrait assurer « *une vraie veille économique et technique sur l'insertion* ».

Une importance particulière est accordée au caractère innovant de l'information : « *des nouvelles pratiques* », « *des innovations* », « *des expériences innovantes* ». Toutefois il sera nécessaire de dépasser la simple description pour dégager de réelles « *réflexions sur des pratiques professionnelles* » et en tirer « *des analyses* ». Car il s'agit aussi d'« *échanger pour éviter de reproduire les mêmes erreurs dans des lieux différents* ». Un site sur l'insertion ne devrait pas proposer que de l'information car « *l'information en tant que telle est toujours trop parfaite, c'est l'échange qui manque* ».

Les échanges autour des pratiques de chacun sont demandés par la grande majorité des professionnels interrogés. Les pratiques doivent être... « *pratiques* », c'est à dire proches du terrain : « *quelque chose de très pratique, des retours d'expérience* ». Il y aura « *des expériences de terrain pour voir ce qui se passe ailleurs,* » mais aussi « *pour les réutiliser* ».

Curieusement, on pourra noter que si treize praticiens (sur vingt) veulent échanger sur leur pratique, très peu sont prêts à contribuer. C'est donc une conception particulière de l'échange que résume bien l'assertion suivante : « *J'ai besoin de nouveauté. Savoir dans quel cadre un nouvel outil peut être utilisé. Peut-être est-ce que je l'utilise de façon réductrice. Mon intérêt n'est que dans la consultation. Faire du contenu prend trop de temps. C'est peut-être bien mais ce n'est pas ce que l'on me demande* ».

Dans le secteur de l'insertion, est-il donc réellement possible de construire du savoir basé sur de l'échange gratuit, comme cela se fait dans d'autres secteurs professionnels tels que l'informatique ou les documentalistes par exemple ? En se basant (en partie) sur ce principe, *diese.net* nous permettra d'évaluer si les professionnels de l'insertion sont prêts à s'engager dans une logique d'échange basée sur la confiance et à se dégager d'une logique marchande de consommation.

Enfin, un site sur l'insertion doit permettre de « *créer de nouveaux partenariats, d'associer nos compétences, d'identifier les compétences de telle structure* ». Le site idéal devra apporter « *des solutions à tous les problèmes, le rêve !* »

---

<sup>3</sup> *Internet et Entreprise, mirages et opportunités, pour un plan d'action, contribution à l'analyse de l'économie de l'Internet. Rapport de la mission conduite par Jean-Michel Yolin.*

## 4 Diese.net

### 4.1 Un état des lieux

#### 4.1.1 La cible

*Diese.net* cible les professionnel(le)s de l'insertion et notamment :

- Les conseillers en insertion professionnelle (Missions locales, ANPE...).
- Les formateurs en insertion professionnelle et Français langue étrangère.
- Les acteurs des chantiers d'insertion.
- Les entreprises partenaires.
- Les régies de quartiers et les centres sociaux.
- Les associations spécialisées dans l'accompagnement vers l'emploi.
- Les associations d'aide aux personnes en difficulté (les Restos du cœur...).
- Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale.
- Les centres de formation des futurs travailleurs sociaux (assistants sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, conseillers en insertion professionnelle, éducateurs...).

#### 4.1.2 Contenu

Au moment de l'étude  *diese.net* accueille quatre grandes catégories d'informations.

- Les nouvelles du projet, la vie du projet en Auvergne avec les principaux événements.
- La documentation du projet, éléments de réflexion et principaux rapports publics produits dans la vie du projet.
- Les ressources en ligne utiles pour les acteurs de l'insertion. Elles sont divisées en trois catégories principales : *Initiatives* (sites qui relatent des expériences ou des pratiques), *Services* (sites proposant un service particulier), *Information* (sites dont le contenu informationnel est prépondérant). Les visiteurs du site peuvent facilement proposer de nouvelles ressources.
- Les outils utilisés par les acteurs de l'insertion. Les outils peuvent être compris au sens large et inclure les guides, les méthodes, les démarches... Chaque outil est décrit par une fiche selon un modèle type : objectifs fixés par l'outil, description, observations, modalités pour se procurer l'outil, informations supplémentaires. Chaque fiche outil peut recevoir des commentaires de la part des visiteurs du site.

La page d'accueil comprend en outre :

- L'accès à l'intranet pour les coordonnateurs (lieu de classement et de partage de toute l'information produite dans  *Diese*, en fonctionnement depuis septembre 2002).
- L'accès auteur (chaque partenaire a un compte auteur).
- Les groupes de discussion pour les activités qui les utilisent.
- Le lien vers une page dédiée à la présentation des partenaires et à l'actualité du projet (pour que l'utilisateur sache qui est à l'origine de  *diese.net*).
- La possibilité de proposer une ressource (pour tout formateur ou utilisateur de  *diese.net*).
- La possibilité de s'abonner au bulletin d'information des nouveautés de  *diese.net*.

#### 4.1.3 Fonctionnement

*Diese.net* est basé sur le principe de la copublication. Géré et animé par le Greta du Velay, initialement ses co-rédacteurs sont issus des cinq organismes auvergnats initiateurs de l'action  *Diese* : l'Aformac, la Mission locale de Clermont communauté, le CFAS d'Auvergne et l'antenne prépa formation de l'ASEA 43. Ils bénéficient tous d'accès auteurs qui leur permettent d'intégrer des outils, de compléter l'annuaire de ressources ou de publier une nouvelle. Une formation aux principales fonctionnalités du dispositif de publication en ligne SPIP a été proposée à chacun. La grande majorité des outils ont été intégrés d'après les travaux d'un groupe de travail sur le diagnostic de nos pratiques d'insertion.

Des entités ou individus extérieurs à  *Diese* peuvent proposer une ressource. Elle est publiée après une validation simple (ne pas être manifestement inadaptée, concerner l'insertion). Cette ouverture à des contributions extérieures est cependant peu utilisée : avant le début de cette étude seule une contribution a été apportée par un organisme marseillais. C'est aussi un objectif de notre travail d'évaluer l'augmentation du volume de contribution extérieure.

L'utilisateur trouve ce qui l'intéresse :

- soit en affichant la liste complète des outils et en parcourant des yeux les titres et/ou les descriptions rapides, Il est possible de filtrer la liste selon le type de public, selon l'intervenant concerné ou selon le média utilisé par l'outil.
- soit en affichant la liste complète des ressources sur le web (pour l'une des catégories "initiatives", "information",

- "services"),
- soit en utilisant les mots clés qui permettent d'afficher uniquement les outils, documents ou ressources en ligne qui répondent aux critères choisis (ex : tous les outils adaptés aux situations d'illettrisme.)
  - soit en utilisant le moteur de recherche disponible sur le site (ex: on saisit le mot "femme" et tous les outils, documents ou ressources en ligne qui contiennent ce mot sont proposés).
- Il peut être informé des nouveautés et proposer des ressources à évaluer.

## 4.2 Connaissance et appréciation du site

Ici, nous commencerons par proposer les observations recueillies de manière brute avant de les analyser en essayant de voir si l'on peut tenter de concilier des opinions contradictoires, déceler celles qui reflètent un manque de pratique de l'Internet et en essayant de différencier le subjectif de l'objectif.

### 4.2.1 Tableau des commentaires

	Aspects positifs	Aspects négatifs
<b>Présentation générale</b>	<i>La présentation est pas mal. Les couleurs sont bonnes à première vue. Les rubriques sont variées et détaillées. Très clair. On sait directement où aller.</i>	<i>Un peu trop mélangé, beaucoup d'informations. Trop tassé. Un peu touffus. Souvent, on ne regarde pas les bas de page. Tout doit rentrer dans l'écran. Ce serait mieux d'avoir un menu à droite, plus lisible. Trop de listes. Trop de texte. On ne sait pas où regarder. Un peu morose. Il manque des couleurs et des photos.</i>
<b>Contenu</b>	<i>Je suis satisfaite. Il faut maintenir les quatre sujets. Une bonne synthèse, c'est bien intéressant. Ce serait bien de participer à des échanges en groupe de travail. Différents publics sont visés et tous apparemment. C'est bien.</i>	<i>Il faudrait plus de lien Equal.</i>
<b>Les outils</b>	<i>Les outils sont très bien pour un débutant ou une personne qui n'est pas satisfaite des outils qu'elle utilise. L'importance n'est pas d'avoir des outils mais de se les approprier. Il faut y passer vraiment du temps pour cela. Vous avez fait du bon boulot. Le contenu est très intéressant. C'est bien de proposer des outils avec un retour d'expérience. C'est intéressant. Le problème, c'est le manque de retour d'expérience après.</i>	<i>Il y a le problème du coût des outils. Il nous faut du gratuit. Problème du coût des outils (2). La paperasse en interne pour obtenir les budgets et s'acheter les outils. Je ne me retrouve pas dans ces outils. Je suis très terrain. Si j'ai un travailleur handicapé, là, c'est très bien.</i>
<b>Les infos</b>	<i>Les infos, très positif. Les dernières news, c'est bien</i>	
<b>Les liens</b>	<i>Je ne connaissais pas même en étant allé sur le site du Greta. C'est très bien. Les liens, c'est ce qu'il y a de mieux sur le site. Beaucoup de liens. Les ressources Web, très bien, Références à d'autres sites comme Alex et le droit des jeunes. Très bien. Ça permet de les découvrir. Liens excellents, super intéressant.</i>	

### 4.2.2 Une organisation pas assez lisible

Certains utilisateurs font une confusion entre le site, son administration, son organisation et ce que l'on trouve à l'intérieur. En effet, il n'est pas rare que l'on reçoive des commentaires sur les outils qui sont décrits sur le site comme si

nous étions les auteurs des dits outils. Ainsi il nous arrive d'être félicité pour la qualité des outils que nous avons réalisés, tandis que l'un des reproches fréquemment adressé concerne le coût trop élevé de ces outils. Or les outils ont été intégrés au site par des formateurs qui les utilisent. Il se trouve que certains de ces outils ont un coût. On peut trouver ce coût trop élevé. Mais cette remarque devrait être insérée sur le site, au regard de chaque outil incriminé, dans l'espace prévu pour accueillir les commentaires, les conseils d'utilisation complémentaire ou les problèmes rencontrés par d'autres formateurs (que les rédacteurs).

L'observation sur les coûts soulève cependant une autre interrogation : est-ce que l'on ne trouve pas des outils trop chers parce que l'on est habitué à n'utiliser Internet que pour une recherche d'information gratuite ?

Un avertissement ou une explication complémentaire pourrait préciser le caractère non exhaustif et non promotionnel de notre travail : les outils présentés sont d'abord des outils utilisés dans des organismes partenaires de *Diese*. Le collectif de formateurs a considéré qu'ils présentaient un intérêt. Plus largement *diese.net* peut présenter d'autres outils, parce qu'ils sont utilisés dans d'autres organismes et par d'autres formateurs.

Certains commentaires sont plus confus et peuvent laisser perplexes quant aux actions à entreprendre pour mieux satisfaire les professionnel(le)s de l'insertion : « *Bon démarrage mais lorsqu'un titre interpelle (ex : chemin faisant) cela fait un peu publicité et je reste sur ma faim. Je souhaite que la formation corresponde à l'annonce proposée en vitrine. Il y a peu de chance que je consulte à l'avenir un tel site. Lorsque j'ai besoin de ce type de renseignement, je m'adresse naturellement aux partenaires présents sur le site mais en direct.* »

#### 4.2.3 Les propositions recueillies

Certains professionnels souhaitent que *diese.net* aille encore plus loin pour faciliter les échanges, par exemple en proposant des groupes de travail. Notons que des groupes de travail ont fonctionné sur *diese.net* jusqu'à la fin 2004, notamment dans le cadre des travaux transnationaux. Cette expérience conduite en interne (uniquement avec des formateurs issus des partenariats de développement régionaux impliqués dans le partenariat de coopération transnational) pourrait être reconduite en s'étendant à la communauté de l'insertion. Nous sommes conscients de l'effort d'animation requis pour faire fonctionner efficacement des groupes de travail en ligne.

D'autres propositions sont moins précises. Par exemple, que doit-on comprendre dans la volonté de produire un site « *plus ludique* » ? Il semble qu'il faille rapprocher cette proposition de celle qui suggère de mettre plus de vidéos. Est-ce que notre environnement ne nous conduit pas à vouloir une télévision à la place d'Internet ? Comme nous avons encore des difficultés à situer Internet entre les deux pôles de communication/diffusion que nous connaissons le mieux et qui sont, d'un côté le journal ou la revue sur papier et, de l'autre, la télévision, il est tentant de vouloir le rapprocher de l'un de ces pôles. La télévision qui est aussi diffusée sur écran semble s'imposer. Au delà de la recherche de repères, cette demande des utilisateurs est peut-être liée à la mobilisation d'un deuxième sens, l'ouïe, en soutien de la vue, sollicitée par l'écran. La diffusion de sons rapprochant d'une ambiance télévisuelle familière, pourquoi ne pas développer un soutien sonore au site ? La faisabilité technique d'un service de ce type sera étudiée ultérieurement.

La suggestion de « *mettre les documents sous Word* » est plus irréaliste. En effet *diese.net* privilégie les formats portables, comme *pdf* qui peut se lire sur toutes les plateformes informatiques et qui permet de s'affranchir des problèmes de compatibilité actuels et futurs. De même tout le monde ne possède pas une version (à jour) de Word, et l'imposition de ce format pourrait être discriminante.

La question du nom du site a aussi été évoquée par certains qui regrettent que « *Le mot Diese ne parle pas en lui-même d'insertion* ». Cette question mériterait d'être étudiée plus en détail en tenant compte des efforts de promotion du label *Diese* et du fait que les utilisateurs accèdent rarement au site en saisissant l'adresse : ils y arrivent par des recherches connexes (nom d'un outil, nom d'un dispositif, public ciblé...). Un changement de nom ultérieur pourra cependant être envisageable.

### 4.3 Quelques questionnements, une remise en question des choix de départ ?

Personne n'a de temps pour participer à l'enrichissement d'un site qui devrait, si l'on voulait contenter tout le monde, « *proposer toutes les offres d'emploi ANPE pour les moins de 30 ans, tous les stages des Greta et des autres organismes de formation, qu'une personne puisse déposer son CV, la formation professionnelle en direction des jeunes* », « *les bons plans, les expériences, tous les organismes de formation, les aides, les contrats de professionnalisation plus simples, plus succincts, tout ce qui peut [m']intéresser* », « *recenser les entreprises* », « *les textes sur les nouvelles mesures et une sélection des circulaires* », « *les diagnostics de bassins d'emploi* », « *la législation sur le travail des personnes handicapées* », « *toutes les évolutions* », « *les actions innovantes* », « *les actions en insertion* », « *une foire aux*

questions, très intéressante à propos de certaines questions que l'on ose pas demander à ses collègues », « des petits trucs », « plus d'expérimentations »... en somme un véritable inventaire à la Prévert ! Paradoxalement, *diese.net* propose indirectement presque tout cela.

#### 4.3.1 Local ou global ?

Il est important de noter l'intérêt de quelques professionnels pour un centrage sur le local. La demande d'informations sur la Haute-Loire, par exemple, est forte. *Diese.net* devrait regrouper « tout ce qui existe sur l'insertion sur le 43 » ou contenir toutes « les informations liées au bassins d'emploi de la Haute-Loire ». Mais surtout, « il faut « trouver des outils pour développer la communication entre professionnels : au Puy, [il n'y a] pas de site qui nous fédère ». « [Toucher des] personnes à 500 km, ça ne crée pas du lien, [il faut] un site local utile pour l'action au Puy ».

La question de l'amplitude géographique est liée au ciblage du site et à la communauté professionnelle visée par le centre de ressources. C'est peut-être l'occasion de nous reposer la question suscitée par la première partie de notre étude : la communauté que nous visons existe-t-elle ? Est-il raisonnable de vouloir toucher l'ensemble des acteurs de l'insertion qui sont en apparence très hétérogènes ? Ils n'ont pas reçu de formation spécifique préparant aux métiers de l'insertion. Ils ont une vision de leur métier et de son évolution différente. Quand ils se forment ou s'informent, ils ne suivent pas les mêmes formations continues et n'ont pas les mêmes sources d'information. Ils exercent dans des structures très diverses. On pourrait donc penser qu'il est plus raisonnable de construire la croissance de *diese.net* en deux temps : commencer par viser une zone régionale en essayant de participer à la création de la communauté auvergnate de l'insertion puis profiter d'un premier effet de volume pour l'élargir à la communauté francophone. Les auteurs de ce rapport sont cependant réservés sur le fait d'associer trop fortement *diese.net* à une identité régionale. L'effort initial pour « lancer » *diese.net* au plan francophone devrait être inférieur la somme des deux efforts (régional + francophone), notamment parce qu'il est toujours difficile de changer une image. Enfin une communauté auvergnate n'a pas de sens. La Haute-Loire, par exemple, n'est pas plus proche de l'Allier que de la Loire ou de l'Ardèche. La problématique d'insertion au Puy-en-Velay est plus proche de celle d'un petit chef lieu de département rural à forte dominante administrative dans le sud-ouest que de celle de Monistrol-sur-Loire qui est au centre d'une aire industrielle dynamique. Pourquoi donc vouloir nous créer des barrières administratives que (pour une fois) personne ne nous impose ?

En revanche il peut y avoir un intérêt pour le très local : le contexte socio-économique est homogène, les acteurs de l'insertion se connaissent tous, ils connaissent aussi souvent les mêmes publics qui peuvent être pris en charge successivement (et même simultanément) par plusieurs organismes sur le même territoire. La question que *diese.net* devrait résoudre serait donc : comment faire cohabiter différentes communautés locales ? Si l'on se place dans l'optique d'une réelle coopération au sein de chacune de ces communautés, la réponse se trouverait peut-être dans la mise en place d'intranets dédiés<sup>4</sup>. En effet les travaux réalisés dans *Diese* ont montré que l'efficacité de cette coopération pouvait demander d'échanger des données plus confidentielles. Elles supporteraient mal une diffusion et un partage les plus larges possible qui sont les objectifs du centre de ressources *diese.net*.

#### 4.3.2 Un site participatif

Nous avons déjà mis en évidence l'importance des pratiques de consommation d'information sur Internet. En règle générale, l'internaute considère qu'il est normal de trouver du contenu gratuit en ligne. Il se pose très rarement la question : « Je profite d'un contenu mais est-ce j'apporte quelque chose aux personnes qui font vivre le site ? ». Cette approche consommatrice constitue une limite au développement collectif de *diese.net* que nous voulons construire sur une logique de coopération et de partage.

L'enquêteur a souvent ressenti une gêne autour de cette question d'implication collective dans la réalisation d'un site. Les trois principaux types de réactions ont été les suivants :

- « Ma hiérarchie s'oppose à ce que j'écrive du contenu sur Internet. Je ne suis pas payé pour cela. »
- « Je suis débordé. », « J'aimerais mais je n'ai pas le temps. »
- « Je n'en ai pas envie. »

Peut-on mieux comprendre les freins qui tendent à limiter les échanges pour essayer de les lever ? Quelles peuvent en être les raisons au delà du manque de temps si souvent invoqué ? « Je regrette de manquer de temps pour l'alimenter. » Pourquoi manquons-nous de temps ? Comment peut-on passer d'une logique de consommation à logique de production ?

Il semble que l'on puisse identifier trois catégories de freins, liés :

- aux questions de rentabilité supposée à court terme ;

---

<sup>4</sup> Un Intranet de ce type a été mis en place par le Greta du Velay pour les membres du partenariat de développement *Diese*.

- aux habitudes de communications, informelles ;
- aux définitions des fonctions.

L'insertion est confrontée à des nécessités de rentabilité à court terme. Ces préoccupations peuvent conduire des responsables d'organisme à supprimer des réunions et notamment celles centrées sur l'analyse de la pratique. Dans le « monde réel » il semble donc qu'il y ait de moins en moins de temps consacré à des échanges structurés. Est-il alors raisonnable d'espérer que les individus vont consacrer plus de temps aux échanges en ligne ? La réponse est non si l'on a une approche institutionnelle des échanges. Car Internet, qui n'est pas complètement approprié comme espace de travail par les individus, l'est encore moins par les organisations et leur hiérarchie, en général plus lentes à s'adapter. En revanche la réponse peut être positive si l'on considère, justement, qu'Internet, par la souplesse spatio-temporelle qu'il offre, va pouvoir, soit permettre d'occuper des espaces et des moments qui n'étaient pas jusqu'à lors utilisés pour l'échange ou la veille informative (temps plus courts, lieu de travail, domicile, temps de transports...), soit permettre d'opérer la déconstruction nécessaire à la mise en place d'une organisation de travail holistique et pervasive, préalable indispensable à l'insertion de demain (avec une forte probabilité pour que les deux occurrences soient simultanées, complémentaires et... déjà nécessaires).

Quand on n'a pas l'habitude de rédiger, la plume est un peu rouillée car il y a la peur du jugement de l'autre : « ...*attention à la peur des fautes. Il faut bien rédiger* » et la peur de ne pas savoir écrire avec suffisamment de précision pour pouvoir se prémunir d'interprétations erronées. Comment trouver l'équilibre entre un texte trop long ou trop court ? Comment aller directement au but tout en donnant les éléments de contexte nécessaires sans pour autant encombrer le lecteur de ce qui n'est pas essentiel pour lui ? Le développement complet d'une idée, que ce soit à l'écrit ou à l'oral, demande du temps et des mots. Or l'immédiateté d'Internet favorise l'expression de réactions à chaud sans être toujours sous-tendues par une réflexion ou une maturation parfois nécessaire.

Toutes les personnes interrogées ont l'accord de leur hiérarchie pour consulter Internet à des fins professionnelles durant leur temps de travail. En revanche le temps nécessaire pour s'exprimer sur le Web n'est contractualisé dans aucun des organismes enquêtés, ni même dans ceux qui sont à l'origine de *diese.net*. Des professionnels de l'insertion très soucieux du respect du cadre d'exercice de leur fonction ne souhaitent pas en sortir : participer à la construction d'une base de connaissances sur l'insertion ne fait pas partie de leurs attributions.

Il semble aussi que la création de relations entre des acteurs de l'insertion provenant de différentes structures ne soit pas perçue de la même façon par tous les responsables de structures. Certains souhaitent qu'il y ait un maximum d'échanges directs entre professionnels de terrain, alors que d'autres souhaitent plutôt définir le cadre de ces échanges a priori, à partir d'un accord entre chaque direction. Le degré d'autonomie de chacun pendant son temps de travail dépend aussi de la structure qui l'emploie et qui met en œuvre un mode de management plus ou moins dynamique, innovant et porteur de progrès.

Enfin quelqu'un pose la question de la confidentialité quand on échange sur ses pratiques par Internet. Pour lui, « *l'échange de pratiques, pour avoir du sens, nécessite de connaître l'identité de l'acteur avec qui on échange et a fortiori le nom de la structure dans laquelle il travaille. Il serait très négatif qu'un usager puisse avoir connaissance de la nature de ces échanges. Même si le risque est faible, il n'est pas impossible donc suffisant pour questionner le cadre déontologique de la profession.* » Plus haut, nous avons envisagé ce besoin de confidentialité pour le bon fonctionnement de partenariats locaux et sa satisfaction par l'éventuelle mise en place d'intranets en complément du centre de ressources.

#### **4.4 Après les questions, quelques réponses**

*Diese.net* peut apporter des réponses :

- pour améliorer les pratiques professionnelles ;
- pour faciliter la communication entre les professionnels ;
- pour faciliter la gestion du temps ;
- pour mieux gérer les complémentarités entre acteurs ;
- pour développer des partenariats ;
- pour promouvoir un accès égal pour tous à l'information.

A propos des outils et des critiques dont ils ont été l'objet, il convient de souligner que *diese.net* ouvre un lieu de débat autour des outils. C'est même le seul que nous connaissons. Cette opportunité ne devrait pas uniquement intéresser l'ensemble des utilisateurs d'outils mais aussi les producteurs d'outils, commercialisés ou proposés gratuitement.

Les entretiens ont mis en évidence un problème de gestion du temps. Centrés sur leur cœur de métier, c'est à dire les re-

lations individuelles avec les bénéficiaires, les professionnel(le)s de l'insertion n'ont plus beaucoup de temps pour se former, pour utiliser de l'information extérieure ou pour échanger avec d'autres professionnel(le)s sur leur pratique. *Diese.net* peut pallier partiellement cette réduction des moyens en offrant quand même aux professionnel(le)s un espace pour analyser leurs pratiques, prendre du recul, construire du sens et développer des axes de progrès. Le partage d'expériences peut également être un moyen de se prémunir du risque d'usure professionnelle mis en évidence chez les travailleurs en insertion.

Un des mots clés de l'insertion, souligné par notre enquête, est le partenariat : il est nécessaire à tous les étages. Or *Diese.net*, fruit d'un partenariat est aussi une base pour le développement de partenariats, soit dans sa configuration actuelle soit en servant de support à des groupes de travail pour lesquels des bureaux virtuels pourraient être configurés à la demande. Enfin une réflexion complémentaire pourrait être menée pour évaluer comment *Diese.net* pourrait poursuivre le développement des liens entre les acteurs de l'insertion et les entreprises et lutter contre l'image négative associée à certaines personnes en difficulté.

Le site a été conçu de manière à s'afficher proprement sur les principaux navigateurs en vigueur, mais également sur ceux qui n'affichent que du texte (comme links ou lynx). Ces navigateurs sont généralement utilisés par les personnes touchées par un handicap, en complément d'interfaces spécialisées (gros claviers, lecteur vocal, écran braille...)

#### 4.5 Les axes de développement du site *Diese.net*

Notre objectif est de maintenir *diese.net* au delà de l'arrêt du soutien financier du FSE dans le cadre d'Equal. Equal doit permettre d'acquérir la reconnaissance nécessaire et de créer un premier volume de contenu suffisant pour impulser une dynamique d'auto-alimentation.

Le développement futur de *diese.net* est conditionné par la conjonction réussie de trois éléments :

- un enrichissement et une actualisation permanente ;
- une diffusion initiale forte et régulièrement entretenue ;
- une plus grande implication des initiateurs et une appropriation renforcée par la communauté de l'insertion.

##### 4.5.1 Mieux faire connaître *Diese.net*

Internet est sans aucun doute un support de diffusion à privilégier dans un premier temps car il nous permettra de toucher des professionnel(le)s déjà sensibilisés aux nouvelles technologies et déjà habitués à utiliser Internet pour s'informer et communiquer. Ils pourront agir comme relais de diffusion auprès de leurs collègues. Nous utiliserons des listes de diffusion et des sites actifs dans des champs voisins.

La première partie de l'étude nous montre cependant qu'Internet ne peut pas être l'unique support de publicité. Nous allons donc prendre contact avec les principales revues spécialisées (Lien social, ASH et TESS) pour susciter l'écriture d'un article sur notre initiative. Les revues seront prospectées des plus connues et généralistes aux plus spécialisées et plus confidentielles et en privilégiant nos réseaux. Les processus de diffusion sur Internet et par voie de presse écrite devront être simultanés.

Enfin il nous semble judicieux d'utiliser un troisième type de support dont le principal objectif serait la diffusion de l'adresse du site associée à une présentation très succincte des services proposés, le tout avec un aspect visuel agréable et un format qui lui confère une certaine durée de vie : un objet que l'on n'a pas envie de jeter. On peut penser à des autocollants, des marque-pages, des cartes postales, des dépliants, des crayons, des cartes de visite. Une étude de coûts de fabrication et de diffusion sera réalisée en complément de ce travail.

##### 4.5.2 Le contenu

L'étude de concurrence et l'étude des besoins des professionnels de l'insertion confirment la pertinence du ciblage choisi pour *diese.net*. On trouve des sites sur le secteur social et quelques sites portails<sup>5</sup> mais (sous toute réserve) il n'y a pas de site spécialisé sur les différentes problématiques d'insertion ni de sites basés sur le principe de co-publication avec un partage d'outils et d'expériences.

Il convient donc de poursuivre l'existant :

- activité de veille thématique ;
- recensement des outils utilisés par les professionnels de l'insertion en accordant une attention particulière à ceux qui seraient librement accessibles sur le Net ;

---

<sup>5</sup> Comme <http://www.lesocial.fr> ou oasis, le portail du travail social (<http://www.travail-social.com>)



- référencement des sites utiles.

Il faut proposer en complément un espace de témoignage qui permette aux professionnels de parler de leurs expériences, innovantes ou moins innovantes, et de pouvoir échanger sur leurs conditions de mise en œuvre. Cet espace pourra aussi servir de réservoir à idées et susciter des transferts dans d'autres régions, avec d'autres publics.

#### 4.5.3 L'animation

Il nous semble important pour le succès de *diese.net* d'avoir une animation très présente dans la phase de lancement. L'animation doit soutenir et impulser la production de contenu, participer à la diffusion du site et inciter les professionnels à s'impliquer dans le processus de co-publication.

L'animation pourra dans un premier temps contribuer à la croissance du site par une production de contenu : écriture d'articles, insertion de liens, rédaction de brèves. Cette tâche permettra de promouvoir plus efficacement *diese.net* auprès de certains professionnels qui ne sont ni dans une logique de partage ni dans une logique de co-publication : *diese.net* doit être suffisamment riche s'il veut les intéresser.

L'animation devra surtout participer au développement du concept de co-publication et chercher à promouvoir la discussion professionnelle sur le site : « *tel outil est intéressant mais il trouve ses limites avec tel public, dans telles conditions, je l'ai adapté de telle manière...* ». Je viens de terminer une action d'insertion très innovante avec un groupe de femmes somaliennes, je veux absolument faire partager cette expérience à mes collègues, j'ai le réflexe *diese.net*.

Il peut être intéressant dans un premier temps que l'animateur joue le rôle de médiateur ou passeur d'information. Il pourrait aider des professionnels « *qui n'ont pas le temps* » à exprimer tel ou tel résultat d'action et rédiger à leur place l'article qui sera publié dans *diese.net*. Il pourra commencer par repérer dans son environnement immédiat des thèmes d'intérêt et collecter l'information par un entretien téléphonique.

Enfin il a été décidé de publier une lettre d'information à partir du site, notamment car plus des deux tiers des personnes interrogées l'ont demandé. Les visiteurs et utilisateurs du site se verront proposer la possibilité de souscrire un abonnement à la lettre d'information *diese.net* en laissant leur adresse électronique<sup>6</sup>. Elle regroupera l'ensemble des nouveautés parues sur le site entre deux Lettres et aura une périodicité mensuelle (dans un premier temps). A terme elle devrait devenir hebdomadaire. Cette Lettre sera aussi un moyen de mesurer la croissance de la diffusion de *diese.net*.

Si pendant quelques mois l'effort initial d'animation doit reposer sur une personne identifiée<sup>7</sup> et responsabilisée par des objectifs de croissance, la solution idéale vers laquelle nous nous efforcerons de tendre, est une animation collective, par les formateurs et les formatrices qui ont initié *diese.net* et qui souhaitent s'impliquer dans son développement. Nous évaluerons si cette organisation reste réaliste au delà d'une certaine croissance.

---

<sup>6</sup> La moitié des professionnels que nous avons interrogés possède une adresse électronique propre. Ne sachant pas si nous devons considérer ce chiffre comme élevé ou faible, nous préférons choisir une approche optimiste et supposer que l'existence d'une lettre intéressante incitera les professionnels non connectés à se créer une adresse électronique personnelle.

<sup>7</sup> Rappelons que cette possibilité n'est permise que grâce au soutien financier du FSE dans le cadre d'Equal.

## 5 Conclusion

*Diese s'inscrit dans l'axe prioritaire 1 d'Equal qui vise à renforcer la capacité d'insertion professionnelle et dans le thème A, accès au marché de l'emploi pour « améliorer la qualité et l'efficacité des processus d'insertion professionnelle et de maintien dans l'emploi des publics les plus en difficulté sur le marché du travail, en utilisant les technologies de l'information et de la communication (TIC). »*

Notre travail en permettant de mieux connaître les usages des TIC chez les professionnel(le)s de l'insertion montre que l'objectif d'Equal ne pourra être atteint que par une sensibilisation et une formation préalable de ces professionnel(le)s. En effet, une faible sensibilisation aux usages des TIC les conduit le plus souvent, soit à ignorer les TIC dans leur pratique d'insertion, soit à vouloir plaquer le triptyque Word-Excel-Internet sur l'emploi du temps de l'action. Or ces pratiques sont contre-productives puisqu'elles génèrent de l'exclusion. D'abord, parce qu'on ne peut pas ignorer les TIC qui sous-tendent les évolutions économiques et sociales. Ensuite, parce que si l'on apprécie mal l'objectif visé par l'utilisation des TIC et les moyens d'atteindre cet objectif, on continue à entretenir (et même à générer) de l'exclusion à deux niveaux. En effet, apprendre à utiliser des outils dont on ne voit pas une utilisation immédiate, non seulement ne permet pas de savoir utiliser ces outils mais en plus crée une distance entre soi et les outils donc renforce l'exclusion d'une société dont on imagine qu'elle utilise couramment tous ces outils. La deuxième exclusion est générée par le choix quasi exclusif d'outils commerciaux, qui ont un coût élevé d'achat et d'utilisation, et créent de la dépendance. Il ne faudrait pas non plus que les bénéficiaires finissent par croire, avec l'aide bienveillante de leurs formateurs et accompagnateurs, qu'utiliser les TIC est synonyme de se repérer entre les menus, sous-menus et autres barres d'outils du logiciel Word.

Pour développer la qualité des prestations vis-à-vis des personnes accompagnées, il est essentiel que les professionnels puissent, dans un cadre adapté, analyser leurs pratiques, construire du sens et développer des axes de progrès. Un site généraliste sur l'insertion peut leur permettre de bénéficier de la diversité d'un secteur hétérogène et les aider à développer des complémentarités. Ce site devra accorder une large place aux échanges autour des pratiques d'insertion qui ont mis en œuvre avec succès les TIC au service du développement personnel et professionnel des bénéficiaires.