Brussels Studies
La revue scientifique électronique pour les recherches sur Bruxelles / Het elektronisch wetenschappelijk tijdschrift voor onderzoek over Brussel / The e-journal for academic research on Brussels
Collection générale | 2007

"Quel est votre projet ?" L'insertion socioprofessionnelle des usagers dans les CPAS bruxellois

"Wat is jouw project?" Socio-professionele inschakeling van cliënten in de Brusselse OCMW's

"What are your plans?" The socio-occupational integration of Brussels' welfare offices' clients

Isabelle Lacourt

Édition électronique
URL : http://journals.openedition.org/brussels/389
DOI : 10.4000/brussels.389
ISSN : 2031-0293

Éditeur
Université Saint-Louis Bruxelles

Référence électronique
Isabelle Lacourt, « *"Quel est votre projet ?"* L'insertion socioprofessionnelle des usagers dans les CPAS bruxellois », *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 5, mis en ligne le 23 mars 2007, consulté le 19 avril 2019. URL : http://journals.openedition.org/brussels/389 ; DOI : 10.4000/brussels.389

Licence CC BY

BRUSSELS STUDIES
la revue scientifique électronique pour les recherches sur Bruxelles
www.brusselsstudies.be
numéro 5, 23 mars 2007

Isabelle Lacourt

"*Quel est votre projet ?*" L'insertion socioprofessionnelle des usagers dans les CPAS bruxellois

Résumé

Isabelle Lacourt décrit et analyse de près le travail d'insertion socio-professionnelle (ISP) réalisé au sein de plusieurs Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) de la Région de Bruxelles-Capitale, en s'attachant particulièrement aux dispositifs mis en place, aux outils et aux méthodes qui lui sont propres. Elle retrace tout d'abord l'histoire de l'ISP dans ces administrations locales et illustre le lien qui peut être fait avec le référentiel de l'Etat social actif. Elle montre ensuite concrètement l'impact que l'importance toujours croissante de ces missions d'ISP a eu sur l'organisation au sein des CPAS : la création de départements ISP, leur articulation avec le service social général, leur mode de fonctionnement, les difficultés spécifiques de leur tâche, la nécessité d'élaborer avec chaque usager un projet, et le rapport au long terme qui en découle.

Isabelle Lacourt est chercheur, attachée au Groupe de Recherche sur l'Action Publique (GRAP) de l'Université Libre de Bruxelles. Elle s'apprête à soutenir une thèse de doctorat sur : « Normes et catégories de l'action sociale. Une approche ethnographique de l'attribution de droits sociaux au sein de CPAS bruxellois ».*
** www.ulb.ac.be/soco/grap/*

Introduction

Depuis ces dix dernières années, le rôle et les missions des Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) n'ont cessé de croître dans le domaine de l'Insertion socioprofessionnelle (ISP). Les CPAS, dont la charge est de garantir la dignité humaine à l'échelle communale, se doivent désormais de développer une véritable expertise dans le domaine de l'orientation vers l'emploi. Cette évolution tient à l'inscription des politiques sociales sous le signe de l'*Etat social actif*, notion aujourd'hui bien connue et qui suppose qu'il ne s'agit plus de se limiter à garantir une allocation aux usagers mais de stimuler également chez eux un comportement *proactif*, notamment dans la recherche d'un emploi.

Dans le même temps, le contexte économique et social a rendu ces missions d'orientation vers l'emploi de plus en plus difficiles. Les CPAS se trouvent ainsi en tension entre leurs missions d'insertion et les possibilités *réelles* qui s'offrent aux usagers dans le domaine de l'emploi.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), cette tension est certainement plus palpable encore que dans le reste du pays. Toute une série de caractéristiques donnent en effet aux CPAS à Bruxelles un environnement de travail particulier. La RBC connaît tout d'abord une des problématiques clés des grands centres urbains : la forte concentration de personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Comme le soulignent Vandermotten *et al.*, (2006, p. 8): « les formes nouvelles de l'immigration des populations pauvres recherchent dans les plus grandes villes où elles se concentrent, les solidarités que peuvent fournir des niches ethniques. Les villes sont aussi souvent des lieux de refuge pour les exclus d'une économie contemporaine beaucoup plus flexible ». Ensuite, autre trait propre aux villes, on retrouve à Bruxelles une forte proportion de personnes isolées et de jeunes. Il faut également noter des problématiques plus spécifiques au cas bruxellois : l'appauvrissement croissant de la capitale du fait du départ des familles aisées vers les banlieues et la périphérie (Vandermotten *et al.*, 2006) ; le pourcentage élevé de bruxellois d'origine étrangère ; le coût élevé du logement et les exigences du mar-

Contacts :
Isabelle Lacourt :
02/650 49 78 et 0475/79 55 36
ilacourt@ulb.ac.be
Michel Hubert (réd. en chef) :
02/211 78 53 et 0485/416764
hubert@fusl.ac.be

ché de l'emploi (notamment le bilinguisme). Ainsi, pour donner un chiffre frappant, les emplois offerts à Bruxelles sont pour une large part (55%) occupés par des non-Bruxellois. Ceci s'explique notamment par le faible niveau de qualification à Bruxelles ou, du moins, par un décalage entre le niveau exigé par les employeurs et le niveau de formation des travailleurs (Observatoire de la santé et du social, 2006). Le taux de chômage en RBC est d'un peu plus de 20%, ce qui situe la Région au dessus de la moyenne nationale. Enfin, il faut encore noter cette autre caractéristique : une forte concentration de personnes en situation illégale.

La présente étude se centre sur cinq CPAS bruxellois : celui d'Anderlecht, de Bruxelles-Ville, d'Ixelles, de Molenbeek-Saint-Jean et de Saint-Gilles. Outre le fait qu'ils se situent en RBC, ces CPAS (hormis Ixelles) ont ceci de commun qu'ils doivent répondre aux demandes d'usagers habitant au sein du « croissant pauvre » de Bruxelles. Ce « croissant pauvre » se caractérise par une population très jeune, une forte concentration de personnes immigrées d'origine marocaine et turque, un taux de chômage élevé et une population faiblement qualifiée (40% de personnes sans diplôme). En outre, l'atlas de la santé et du social (Observatoire de la santé et du social, 2006) montre que les populations de ce croissant subissent davantage de discriminations à l'embauche : à niveau de qualification équivalent, le taux de chômage de la population du « croissant pauvre » est, en effet, systématiquement supérieur (Observatoire de la santé et du social, 2006, p.101).

L'objectif de ce texte est de fournir une approche microsociologique du travail d'insertion qui est réalisé au sein de ces CPAS. Plus précisément, il s'agit de se centrer sur les dispositifs, les outils et les méthodes de travail qui se sont élaborées dans ces missions d'insertion. On n'a pas cherché à dresser une description exhaustive de l'ISP au sein des CPAS bruxellois, mais bien à comprendre de quoi se compose le travail d'insertion. Que recouvre-t-il exactement ? Comment s'inscrit-il *concrètement* dans les CPAS ?

On se base ici sur les résultats d'une recherche que nous menons depuis janvier 2004 dans le cadre du programme *Prospective research for Brussels* [1]. La visée générale de cette recherche est de comprendre comment des politiques d'aide sociale sont réappropriées par les CPAS et comment elles se matérialisent au niveau des rencontres entre travailleurs sociaux et usagers. Notre axe d'étude s'inspire de plusieurs recherches ethnographiques[2] ayant analysé le monde administratif en partant des rencontres entre agents administratifs et usagers. Cet angle de recherche parie sur le fait qu'un « détour » par le « travail en situation » permet de saisir les transformations plus générales des politiques publiques. Dans cette optique, la méthode que nous avons suivie consiste en des observations directes des rencontres usagers-CPAS au sein de trois départements de CPAS : le service social général, l'ISP et la médiation de dettes. Préalablement à cette phase d'observation, nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec des responsables de dépar-

[1] La recherche a pour titre : « L'aide sociale en région de Bruxelles-Capitale : étude comparative au niveau de sa mise en application dans les CPAS ».

[2] Les deux ouvrages les plus emblématiques de ce courant de recherche en sociologie francophone sont certainement ceux de Vincent Dubois (1999) et de Jean-Marc Weller (1999).

tement. Nous avons en outre mis sur pieds des séances d'analyse en groupe[3] avec des responsables de département et des travailleurs sociaux de deux des CPAS étudiés, durant les mois de juin et de septembre 2006.

L'article se divise en deux parties. Dans un premier temps, nous présentons des éléments qui permettent de situer l'ISP dans l'histoire des CPAS et le lien qui peut être fait entre ces missions et le référentiel de l'Etat social actif. Nous décrivons par ailleurs la manière dont l'ISP est organisée *concrètement* dans les CPAS observés. Dans un deuxième temps, on se penche sur les particularités du travail d'insertion dans ces CPAS et, plus spécifiquement, sur la temporalité de ce travail d'insertion et sur l'importance de la notion de *projet*.

Précisons que les citations entre guillemets et en italique sont des extraits d'entretiens ou d'observations directes réalisés entre le mois de juin 2004 et le mois de septembre 2006.

1. L'ISP au sein des CPAS bruxellois: éléments de contextualisation et aspects organisationnels

Si la majorité des citoyens a déjà entendu parler des CPAS, leur histoire, la diversité des missions qui leur incombent, les services qu'ils offrent et leur fonctionnement interne concret restent relativement peu connus[4].

1.1. L'ISP, son histoire et son inscription dans l'Etat social actif.

Les CPAS sont des administrations publiques chargées de mettre en œuvre le revenu minimum et l'aide sociale au sens large. Ces administrations s'adressent ainsi à un public fragilisé qui ne peut temporairement faire valoir son droit à la sécurité sociale. Les CPAS ont été instaurés en 1976. A cette époque, ceux-ci se nommaient Centres Publics d'*Aide* Sociale (voir aussi *infra*). En instaurant ces administrations, le législateur voulait compléter la rupture avec l'assistance publique, qui avait été entamée dès 1974 avec la création du droit au revenu minimum. Les CPAS ont ainsi succédé aux Commissions d'Assistance Publique (CAP), qui dataient quant à elles de 1925. Comme l'écrivait P. Georis: avec les CPAS, « on va quitter un mode de pensée "assistons cas par cas les pauvres malheureux", selon des normes pas vraiment uniformisées de commune à commune, pour entrer de plain-pied dans une logique de droit, à assurer identiquement à chaque citoyen du pays, quel que soit l'endroit où il habite » (Georis, 1994, p. 65). L'attribution des aides aux citoyens va ainsi s'objectiver au travers de catégories définissant des critères d'octroi, mais également à travers l'expertise des travailleurs sociaux, dotés de compétences et

[3] Ces séances sont inspirées de la méthode élaborée et diffusée par Luc Van Campenhoudt : (Van Campenhoudt *et al.*, 2005).

[4] Les CPAS ont d'ailleurs récemment organisé des « journées portes ouvertes » visant à présenter aux citoyens la diversité des services qu'ils offrent.

de méthodes spécifiques et chargés d'évaluer les besoins des demandeurs, notamment au moyen d'enquêtes sociales[5].

Lors de la création des centres, en 1976, la notion d'insertion par l'emploi était déjà présente. En effet, la loi organique des CPAS prévoit la possibilité pour les CPAS de trouver un emploi pour les bénéficiaires et, plus encore, de devenir leur employeur le temps que ceux-ci recouvrent leur droit à la sécurité sociale et sortent ainsi du « circuit » de l'aide sociale. Il s'agit de la fameuse mesure dite « article 60 ». Mais si ce volet emploi était déjà présent lors de l'instauration des CPAS[6], il n'occupait pas un rôle central parmi les missions de ces administrations et n'avait pas une vocation d'activation des bénéficiaires aussi intense qu'actuellement. On note qu'à cette époque, et pour des raisons d'ordre financier, peu de CPAS utilisaient cette mesure (Rucquoi, 2002). Dès lors, l'action de l'Etat, dans son objectif d'activation des aides, va consister à développer des incitants à l'insertion (Rucquoi, 2002). La première grande impulsion au développement de l'ISP fut donnée en 1991 par la Région de Bruxelles-Capitale, qui va inciter les CPAS à créer des partenariats avec l'Office Régional Bruxellois pour l'Emploi (ORBEM) en vue d'accroître les chances de réinsertion professionnelle des bénéficiaires de l'aide sociale. De nouveaux moyens seront attribués aux CPAS dans le cadre de ces partenariats, notamment des moyens en termes de personnel. D'autres programmes et mesures viendront renforcer les moyens dont vont disposer les CPAS pour réaliser l'ISP, tels que le « programme printemps », en 2000, et la loi relative au droit à l'intégration sociale, en 2002 (voir *infra*). Ces moyens contribueront ainsi à la croissance et au développement de l'ISP au sein des CPAS.

Des liens nouveaux vont ainsi se créer entre l'ORBEM et les CPAS, témoignant de l'importance accordée à l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires. On trouve un bon exemple de ces partenariats et de leur renforcement dans une mesure fédérale prise en 2004 et qui permet aux CPAS de recevoir une subvention pour la mise en place de plans d'accompagnement individualisés d'usagers qui s'engagent dans une recherche d'emploi. Il est précisé que ces plans s'inscrivent dans un « partenariat-pont » impliquant, d'une part, le CPAS, et, d'autre part, l'ORBEM et/ou les partenaires agréés par l'ORBEM[7]. Ces partenariats entre ORBEM et CPAS et l'importance croissante des missions d'insertion socioprofessionnelle, rappelons-le, s'inscrivent dans le référentiel de l'Etat social actif. Ce concept fait référence à un Etat « "entreprenant", qui vise une société de personnes actives sans renoncer à l'ancienne ambition de l'Etat social […]. Il ne s'agit plus seulement d'assurer des revenus, mais aussi d'augmenter les possibilités de participations sociales ». (Exposé du Ministre fédéral Frank Vandenbroucke, 1999)

L'activation des aides sociales recouvre ainsi l'ensemble des politiques et dispositifs publics « qui rendent capables, encouragent voire contraignent les citoyens à être actifs » (Flinker, 2003, p.243). L'activation est sous-tendue par l'idée que « égaliser la société revient non plus à réparer, indemniser ou à accorder passivement des

---

[5] Contrairement aux CAP, les CPAS sont dans l'obligation d'engager au moins un travailleur social.

[6] Et même avant, puisque la loi de 1925 créant les commissions d'assistance publique prévoit l'attribution d'une aide sous la forme d'un salaire (Libert, 2006).

[7] Arrêté Royal du 23 septembre 2004.

droits sociaux, mais à miser sur les chances d'accès, en suscitant l'implication par le devoir de participation » (Vrancken, 2002, p.51). Le concept d'activation est inséparable d'une certaine « logique de la contrepartie » : l'individu qui se montre actif, en cherchant un emploi, en suivant une formation, en reprenant ses études, en résolvant ses problèmes d'alcool, bref, en tentant de s'en sortir, fournit une *contrepartie* à l'aide qui lui est octroyée.

Concernant plus particulièrement les CPAS, cette logique d'activation s'est effectivement matérialisée, en 1993, avec la mise en œuvre du «programme d'urgence pour une société plus solidaire»[8]. Les CPAS seront désormais tenus d'établir avec les bénéficiaires de moins de 25 ans un contrat d'intégration. Ce contrat doit être signé dans les trois mois qui suivent l'obtention du revenu minimum et doit contenir un projet individualisé. Ce projet comprend « un engagement pris par le jeune, qui manifeste la volonté de se "prendre en main", de faire des progrès par rapport à la situation du moment » (Georis, 1994, p. 74). Cette dynamique d'activation et de contractualisation de l'aide se verra renforcée et confirmée par la loi du 26 mai 2002, instaurant un droit à l'intégration sociale. Avec cette loi, c'est la dénomination même de l'aide octroyée qui change : on passe d'un droit au revenu minimum à un droit à l'intégration sociale. Il est précisé dans la loi que le CPAS dispose de trois instruments importants pour garantir ce droit à l'intégration sociale : l'emploi, un revenu d'intégration et un projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Ceux-ci peuvent être combinés et doivent être utilisés d'une manière personnalisée. Comme dans la loi de 1993, le projet cible plus particulièrement les jeunes de 18 à 25 ans. Pour ce public, un droit subjectif à l'emploi est même prévu. Cette loi donne également une consistance nouvelle à la notion de « disposition au travail » : celle-ci « n'est plus centrée sur la preuve mais sur une attitude active du demandeur et du CPAS en matière d'emploi. L'attitude des CPAS qui se contentaient d'exiger du demandeur des attestations d'employeurs ne rencontre plus les objectifs de la nouvelle loi. Le CPAS doit aussi aider le demandeur à trouver un emploi. […] Désormais, la charge de la preuve de la disposition au travail ne repose plus sur le seul demandeur » (Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, et Arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale).

Cette idée d'activation des usagers trouvera, en février 2004, une expression très concrète dans la nouvelle dénomination des CPAS (en Belgique francophone), passant de Centres Publics d'*Aide* Sociale à Centres Publics d'*Action* Sociale.

L'insertion étant devenue une des missions clés des CPAS, il est apparu nécessaire qu'elle soit concentrée dans des départements spécialisés. Peu à peu, les CPAS ont créé en leur sein des départements ISP, qui se sont détachés de ce qu'on a dès lors appelé le service social général, ou service social de base (SSB dans la suite du texte)[9], et qui emploient des travailleurs sociaux se spécialisant dans l'ISP : les agents d'insertion. Ces agents possèdent en général les mêmes qualifications que

[8] Loi du 12 janvier 1993.

[9] On se base ici sur le travail de terrain effectué au sein de cinq CPAS bruxellois. Ces constats ne peuvent donc pas être d'emblée généralisés à l'ensemble des CPAS bruxellois. Cependant, différents entretiens que nous avons menés et divers documents de « littérature grise » nous montrent qu'il y a fort à parier que ce phénomène de segmentation du travail se rencontre au sein de tous les CPAS bruxellois.

les assistants sociaux du SSB (diplôme d'assistant social). On constate cependant que, de plus en plus, le recrutement de ces agents répond à des critères plus sélectifs, qu'on ne rencontre pas forcément dans le recrutement pour le SSB. Ainsi, les responsables des départements ISP recherchent bien souvent des diplômés en psychologie (surtout pour les déterminations de projets, voir *infra*), en sociologie, des travailleurs sociaux ayant une expérience dans le domaine de l'insertion. Globalement, plusieurs départements ISP ont tendance à engager davantage de licenciés, plutôt que des diplômés de l'enseignement supérieur de type court. Par ailleurs, l'ORBEM organise des formations destinées aux agents d'insertion. L'émergence, dans l'enseignement supérieur de type court, de formations spécifiques en ISP témoigne d'une professionnalisation croissante de ce champ d'activité.

1.2. Précisions sur quelques aspects organisationnels de l'ISP dans les CPAS étudiés.

L'organisation interne de ces départements est généralement calquée sur le parcours d'insertion défini par l'ORBEM. Ce parcours est défini comme « un processus structuré, planifié, comportant des étapes régulièrement évaluées » (ORBEM, 1997, p.3). La durée du parcours est liée au projet individualisé de chaque personne suivie. Plus précisément, ce parcours comprend quatre phases : ① la détermination d'un projet d'insertion, ② la préformation, ③ la formation qualifiante et ④ la mise à l'emploi. Le parcours n'est pas forcément linéaire, les phases ② et ③ étant des phases facultatives, les phases ① et ④ étant des phases obligatoires. Par ailleurs, un retour à une phase antérieure est toujours possible.

On peut schématiser l'organisation interne des départements ISP de la manière suivante. Les CPAS étudiés divisent généralement leur département ISP en deux grands pôles. Un premier rassemble les agents d'insertion en charge des déterminations et un deuxième rassemble les agents d'insertion en charge de l'accompagnement des usagers qui ont un projet concret. Le premier pôle prend en charge les usagers qui ne savent pas ce qu'ils veulent faire, qui hésitent entre formation et emploi, « *qui sont dans le jus, dans le flou artistique* » pour reprendre les propos d'un responsable de département ISP. Les usagers qui ont un projet sont pris en charge dans le deuxième pôle. Celui-ci gère à la fois la recherche d'écoles de formation, la gestion des remboursements de frais de formation, la mise à l'emploi dans le cadre de l'article 60, l'aide dans la recherche d'un emploi, dans la réalisation du CV, des lettres de motivation, etc. Ces deux pôles peuvent être affinés différemment selon les CPAS. On trouve ainsi des départements ISP qui se sont organisés en sous-départements gérant chacun une phase spécifique du parcours d'insertion.

Par ailleurs, au sein de ces départements, des agents d'insertion « accompagnateurs » suivent et accompagnent les usagers mis à l'emploi dans le cadre de la mesure « article 60 ». Ces agents sont chargés de gérer d'éventuels problèmes ou difficultés rencontrés sur le lieu de travail, ainsi que les questions administratives relatives à la mise à l'emploi.

Certains CPAS intègrent même des cellules « jeunes » au sein de leur département ISP, chargées de suivre les usagers de moins de 25 ans. Cette spécialisation « jeunes » fait suite à la loi de 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, laquelle loi

insiste sur le suivi des jeunes et rend obligatoire la signature d'un contrat d'intégration pour ce public-cible.

1.3. L'orientation des usagers vers l'ISP.

Lorsqu'un usager sollicite l'aide du CPAS, il est d'abord reçu par le SSB, qui analyse la demande, octroie l'aide financière et procède au suivi de cette aide. Tous les usagers sont ainsi amenés à se rendre au SSB, mais tous ne sont pas orientés vers les départements ISP. La décision d'orientation est prise par les travailleurs sociaux du SSB lorsque ceux-ci estiment que l'usager est prêt à entrer dans un processus d'insertion. Plus précisément, bien qu'il n'existe pas de règle formelle en la matière, l'ISP n'accepte les usagers que sous certaines conditions. La condition générale est d'avoir une situation sociale relativement stable, qui exclut les problèmes de logement, les problèmes familiaux, de garde d'enfants, les problèmes de santé chronique, d'assuétude, etc. En d'autres termes, et pour reprendre les propos d'un de nos interlocuteurs (responsable d'un département ISP) : « *toutes les situations de crise qui peuvent générer un absentéisme ou un décrochage* ». Les usagers présentant ces types de problèmes sont donc invités à les régler au sein du SSB.

Ainsi donc, l'entrée dans les départements ISP est réglée par des dispositifs spécifiques[10]. Le plus souvent, cette régulation a lieu lors de séances collectives d'information, animées par un ou plusieurs agents d'insertion. Ces séances visent à expliquer aux usagers le fonctionnement du département et ses finalités, mais elles permettent également aux départements d'ISP de s'assurer que les usagers envoyés par le SSB sont effectivement prêts à entrer dans un processus d'insertion et qu'ils font bien partie du public-cible du département. Cette sélection des usagers est bien souvent à l'origine de désaccords, voire de conflits, entre départements. D'un côté, les agents d'insertion dénoncent des envois prématurés de certains usagers vers les départements ISP. De l'autre, les SSB ne perçoivent pas toujours les particularités du travail d'insertion et ne comprennent pas pourquoi « leurs usagers sont refusés » au sein de ces départements.

En effet, vu que les récentes politiques sociales insistent sur la mise à l'emploi ou, du moins, sur la réinsertion par l'emploi, les SSB n'hésitent pas à orienter les usagers vers les départements ISP et, plus encore, à faire de cette orientation une condition de prolongation de l'aide. Ceci pose évidemment des problèmes quant au caractère volontaire de la démarche d'orientation vers l'emploi (voir *infra*). Voici ce que dit un responsable de département ISP à ce propos :

> *« Moi, si je vois l'évolution du département ISP, c'est vrai qu'au départ il y avait le libre choix de la personne de venir ou pas, et puis il y a eu l'obligation. Maintenant, il y a cette loi de disponibilité au travail qui peut être interprétée de manière très, très différente, et avant cela on a eu aussi ... puisque moi j'ai fait toute l'histoire du département ... et même un certain moment où on* [le conseil de l'aide sociale] *nous disait "mais non la personne n'a même pas le choix du travail elle doit accepter le travail" ce*

[10] Cette orientation renvoie à des processus de catégorisation des publics particuliers s'appuyant sur la subjectivité des usagers. Ces catégories s'éloignent ainsi des catégories juridico-administratives « classiques ». Voir à ce propos notre article : LACOURT, I., 2007. « Des catégories d'action publique à l'épreuve de la subjectivité ». *In* CANTELLI, F. et J.-L. GENARD (dir.), *Action publique et subjectivité*. Paris : LGDJ, pp. 219-229.

qui pour moi est déjà … C'est pour être sûr d'avoir un échec. Accepter n'importe quoi là on est parti dans la catastrophe… »

2. Les particularités du travail d'insertion

On a vu que l'importance croissante des missions d'ISP a donné lieu à des aménagements et à des dispositifs organisationnels particuliers. Ces changements ont influencé le travail social et favorisé l'émergence, au sein des départements ISP, de pratiques professionnelles nouvelles.

2.1. Missions et outils des agents d'insertion.

Plusieurs documents énumèrent les missions des agents d'insertion et nous donnent des indications sur ce que recouvre l'ISP au sein des CPAS. Pour cette partie du texte, nous mobilisons deux référentiels méthodologiques rédigés par l'Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale[11], un autre document rédigé par la même association[12] ainsi qu'un document rédigé par l'ORBEM[13].

Dans ces documents, il est dit que le programme d'insertion s'adresse à des usagers *volontaires*, prioritairement à la tranche d'âge 18-45 ans, qui ont préalablement réalisé un travail de *remotivation* et de *remobilisation*. L'*accueil*, la création d'une *relation de confiance* avec l'usager, l'identification de ses *attentes*, ses *souhaits*, ses *possibilités* ainsi que le fait de *faire émerger les compétences professionnelles et sociales* de ce dernier sont des éléments centraux dans la définition du travail d'insertion. On y parle également de *travail sur l'image de soi*, de création d'expériences professionnelles (notamment par des mesures de mise à l'emploi pour une période déterminée), qui sont aussi le moyen de tester d'autres orientations professionnelles. Aussi, l'ISP est-elle définie comme allant de pair avec un retour de l'usager à l'*autonomie*.

L'agent d'insertion a pour mission:

> [...] de mettre en œuvre par son travail *individuel* avec les personnes demandeuses d'insertion : une mobilisation maximale des *ressources* ; la *structuration* adaptée des étapes tant au point de vue méthodologique que temporel ; l'*évaluation* de l'adéquation entre le projet individuel et le parcours. D'*évaluer* de manière *continue* la mise en œuvre de chaque parcours individuel, [...] de veiller à mobiliser les ressources adéqua-

[11] « Référentiel méthodologique : La table emploi en CPAS », 2006, rédigé par V. Libert et E. Michel et « Référentiel méthodologique : le bilan socio-professionnel en CPAS », 2005 coordonné et rédigé par V. Libert.

[12] « Rapport concernant le volet 'emploi' des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale : évolution 2000-2005 », 2006, rédigé par V. Libert.

[13] « Promotion des actions locales d'insertion socioprofessionnelle dans le cadre des conventions de partenariat avec l'ORBEM. Réforme du programme de guidance socio-professionnelle du public bénéficiant du minimex et de l'aide sociale », 1999.

tes tant au sein du CPAS qu'à l'extérieur pour la mise en œuvre d'actions collectives ou de groupes répondant aux besoins détectés[14].

Il est précisé que « le travail effectué spécifiquement par l'agent d'insertion avec la personne demandeuse est identifié par la notion de *suivi* ». L'agent d'insertion doit par ailleurs « faire en sorte que l'usager investisse ou réinvestisse son intégration sociale ». Il intervient comme *conseiller* « à différents niveaux : au niveau méthodologique, au niveau psychosocial et logistique ». Certains outils, comme la table d'emploi (voir *infra*) ou certaines préformations font de l'agent d'insertion un animateur. Il est également précisé que la contractualisation de certaines aides dans le cadre de l'insertion a une visée *pédagogique* et d'*accompagnement*.

Parallèlement au développement des services d'insertion et à la spécialisation de certains travailleurs sociaux, une méthodologie bien spécifique semble voir le jour. Les référentiels méthodologiques que nous mobilisons ici en sont un bon indice. Au sein de ceux-ci, on insiste sur la nécessité d'une bonne identification de la situation de l'usager, qui est un *acteur central* et qui doit donc être réellement motivé et volontaire. Ces référentiels fournissent ainsi différents outils : des « fiches signalétiques » reprenant les informations les plus utiles au travail d'insertion ; des « tableaux d'orientation » devant permettre la « mise en évidence des informations positives et valorisables » en vue de la rédaction d'un *curriculum vitae* ; une « ligne du temps », qui doit aider l'usager à redéfinir son parcours antérieur et futur ; le « remue-méninge », pour « stimuler l'ébauche d'un projet sur base des *idées* et des *rêves* d'activités personnelles et professionnelles » ; le « j'aime, j'aime pas » pour distinguer ce que l'usager aime et n'aime pas faire ; le « bilan d'expériences professionnelles », qui est une grille avec des items tels que « j'ai beaucoup d'énergie et j'aime l'action », auxquels l'usager doit répondre par oui ou non ; une liste des « traits de personnalité » ; une « liste des attentes », et cetera.

L'outil « table d'emploi » fait, quant à lui, référence à une intervention auprès de groupes d'usagers et traite des multiples composantes de la recherche d'emploi : l'emploi, l'annonce, la composition d'un *curriculum vitae*, la rédaction d'une lettre de motivation, et fournit divers petits exercices didactiques pour que l'usager fasse part des représentations qu'il se fait d'une recherche d'emploi.

En résumé, nous avons ici affaire à différents référentiels et outils plaçant l'usager au cœur de l'action sociale et tendant à susciter la réflexivité et la responsabilité de ce dernier. Ces outils proposés aux CPAS dans le cadre de l'ISP renvoient à la philosophie de l'Etat social actif, misant sur un retour à l'emploi au travers d'une approche individuelle prenant en compte les « désirs » et les « attentes » de l'usager. Par ailleurs, ces outils engagent les usagers dans un véritable « travail sur soi », pour reprendre les propos de Vrancken et Macquet (2006). Le terme « travail sur l'image de soi » est d'ailleurs explicitement mobilisé dans la définition des actions de préformation (Libert, 2006, p. 10). Ainsi, les visites des usagers dans les départements ISP sont certes censées les connecter avec le monde du travail, mais se doivent aussi être des épreuves de construction de soi où les usagers travaillent leurs propres comportements (Vrancken et Macquet, 2006, p.4). Le travailleur social, dans

[14] LIBERT, V. et MICHEL, E., Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB), 2006. « Référentiel méthodologique : La table emploi en CPAS », p. 9. Nous soulignons.

ce cadre, est chargé d'accompagner le travail que les personnes accomplissent sur elles-mêmes.

Dans ces référentiels, on fait également référence à l'aspect volontaire des demandes des usagers dans le cadre de l'ISP, aspect qui, comme on l'a vu plus haut, est menacé par la logique de certaines politiques publiques.

2.2. Temporalité de l'ISP

Ces référentiels méthodologiques proposés aux CPAS entretiennent un rapport particulier au temps : ils renvoient à une temporalité du long terme. L'accent mis sur le « suivi », sur l'« évaluation *continue* », l'outil « ligne du temps », mais aussi le fait que ces départements axent leur travail autour de la notion de « projet », témoignent de ce rapport au « long terme ». En soi, ceci ne constitue pas une nouveauté ni un signe distinctif très particulier dans le champ du travail social. Cependant, en comparaison de ce que nous avons pu constater au sein des départements généraux (SSB), la gestion du temps dans les départements ISP est intéressante à soulever et à analyser.

Cette gestion du temps diffère de celle observée au sein des SSB. Cette différence se manifeste à trois niveaux : ① au niveau du temps consacré aux entretiens individuels, ② au niveau des demandes des usagers et ③ au niveau de ce que les agents d'insertion attendent de l'usager. Ces trois dimensions sont bien entendues liées, et on ne les a séparées ici que pour les besoins de l'analyse.

① Le temps d'entretien

Dans les SSB comme dans les départements ISP, les usagers sont reçus en entretien dans les bureaux des travailleurs sociaux ou dans des bureaux (ou « boxes ») aménagés spécialement pour la réception du public. Ceux-ci garantissent la confidentialité et permettent des rencontres individualisées. Chaque département a ses propres bureaux ou « boxes ».

Au sein des SSB, la durée des entretiens individuels varie en fonction de la nature de la demande, mais il n'est pas rare d'observer des rencontres de très courte durée (dix minutes). Dans les CPAS où la gestion des rendez-vous est extrêmement centralisée et bureaucratisée (c'est-à-dire, lorsque les assistants sociaux ne gèrent pas eux-mêmes leur agenda mais que cette gestion est gérée par l'administration), les rencontres n'excèdent pas vingt minutes. Dans les départements ISP, les rencontres sont bien souvent plus longues qu'au SSB, et il n'est pas rare qu'elles s'étendent sur une heure.

② Les demandes des usagers

Contrairement aux départements ISP qui filtrent l'entrée des usagers en leur sein, tous les usagers qui souhaitent demander une aide se rendent au SSB. De quels types sont ces demandes ? Dans la grande majorité des cas, elles concernent un aspect financier. Ainsi, on observe pêle-mêle : des demandes de revenu d'intégra-

tion, d'aide sociale équivalente, de carte médicale, d'aide médicale urgente, de remboursement de frais médicaux, des demandes de prolongation d'aide, des demandes d'aide pour des garanties locatives, pour l'achat de lunettes, d'avance sur pension alimentaire, de complément d'allocation de chômage, pour demander des attestations, des informations sur l'aide qu'ils ont obtenue, etc. Les départements ISP, quant à eux, accueillent des usagers jugés aptes à entrer dans un processus d'insertion et qui, on l'a déjà souligné, ne sont pas dans des situations d'urgence. Cela a bien entendu une influence sur les demandes des usagers qui sont exprimées dans les départements ISP. Plutôt que de fournir une aide urgente concernant directement un aspect financier ou médical, il s'agit pour les agents d'insertion de définir des projets avec les usagers et de les aider dans la réalisation de ceux-ci, d'identifier ce que l'usager souhaite faire. Suivre une formation ? Rechercher un emploi ? Quel type d'emploi ? Et cetera.

Les salles d'attente sont aussi un bon indicateur du rapport que les départements entretiennent avec « l'urgence ». Dans les départements SSB, elles sont le plus souvent remplies et on y rencontre fréquemment des « controverses » entre agents d'accueil et usagers à propos du degré d'urgence de leur demande. En effet, bien souvent, l'usager exprime sa demande en référence à sa situation personnelle et singulière : « Je dois rencontrer une assistante sociale, car j'ai besoin d'un réquisitoire » ; « J'ai besoin d'une avance sur mon aide financière, car j'ai fait une dépense imprévue. », etc. Les agents d'accueil, en revanche, y répondent en se référant à des principes généraux : « On ne peut pas vous faire rencontrer votre assistante sociale, car il faut prendre rendez-vous, et votre demande n'est pas d'une réelle urgence », etc. Les salles d'attentes sont moins remplies au sein des départements ISP et le type de controverses dont nous parlons ne s'y rencontre quasiment pas. L'urgence est en effet « évacuée » des départements ISP. Cela confère à ces départements un plus grand confort au niveau de la gestion de la pression du public et de ses demandes.

③ Ce que l'on attend de l'usager

Puisque ce sont uniquement les usagers prêts à entrer dans un processus d'insertion qui se présentent dans les départements ISP, les attentes des agents d'insertion envers ces derniers sont différentes de celles des travailleurs sociaux du SSB. Les agents d'insertion attendent de leurs usagers qu'ils anticipent l'avenir, qu'ils dépassent l'urgence qui caractérise les situations fragiles, afin de prévoir et de définir des actions futures. Ainsi, l'agent d'insertion veille à ce que l'usager se projette dans l'avenir et qu'il envisage des alternatives : « *et si ça ne marchait pas, qu'est ce que vous auriez envie de faire ?* ». Les agents tendent aussi à susciter chez l'usager l'idée d'une intégration à long terme. Par exemple, dans le cas d'un projet de travail en « article 60 », les travailleurs sociaux précisent que : « *l'objectif, c'est pas le chômage* ». Lorsque les usagers arrivent dans le département avec un projet, les agents d'insertion évaluent la consistance du projet et mettent les motivations de l'usager à l'épreuve : « *Comment vous représentez-vous le travail d'animateur ?* » Les échanges langagiers observés montrent que les agents d'insertion tentent aussi de préparer l'usager à des épreuves futures :

> « *Oui mais devant votre employeur, lui, il a plein de gens qui veulent travailler, alors l'employeur il va vouloir savoir les motivations qui vont faire qu'on va vous engager plus qu'un autre*. »

> « *Qu'est-ce qui fait que vous avez envie de travailler dans les écoles en tant qu'aide en cuisine ? Moi je vous pose des questions car lors de votre entretien d'embauche, les employeurs vont aussi vous poser des questions*. »

En bref, les attentes en termes de réflexivité et d'élaboration de projets sont différentes selon le département visité. Ces attentes sont plus pointues au sein de l'ISP.

2.3. Importance du projet et situation de précarité.

On le voit, l'action des départements ISP s'axe autour de la notion de « projet » et suppose un rapport au temps particulier. Mais cette notion suppose aussi un autre élément important : la participation de l'usager à la définition de ce projet. Cette participation n'est pas toujours optimale. En effet, bien qu'ils soient jugés aptes à entrer dans un processus d'insertion, les usagers de l'ISP restent des citoyens fragilisés, en situation de précarité et, bien souvent, avec peu de compétences à valoriser sur le marché de l'emploi. Par ailleurs, les usagers de CPAS ne maîtrisent pas toujours ne fût-ce que l'une des deux langues nationales pratiquées dans la Région de Bruxelles-Capitale, ni même, à défaut, l'anglais. Ceci compromet largement la définition d'un projet, notamment parce que cette définition se base essentiellement sur le fait que l'usager doit verbaliser, formuler dans un langage concret ce qui lui tient à cœur, ce qu'il souhaiterait entreprendre. Ainsi, un agent d'insertion nous a-t-il dit ressentir un certain malaise par rapport au fait « *qu'il a un grand poids dans la détermination du projet des gens* ». Et d'ajouter :

> « *Parfois, je prends le temps d'essayer de faire ressortir les motivations des gens ; mais quand des gens ne parlent pas français, qu'ils ne 'pigent' rien, je dis : "ça va être du nettoyage, et voilà"*.»

Le malaise dont témoigne cet agent d'insertion renvoie à l'importance cruciale de la participation de l'usager à la définition du projet. Sans cela, l'aide octroyée n'est pas considérée comme pertinente.

Il arrive que certains usagers soient dans des situations d'une telle précarité, que le retour à l'emploi en vient à primer sur toute autre chose, notamment sur la définition d'un projet. La priorité pour eux est de trouver un emploi rapidement et non de nourrir une réflexion sur ce qu'ils souhaitent, ou de se projeter dans l'avenir. Les travailleurs sociaux se retrouvent fréquemment face à des demandes du type : « *S'il te plaît, trouve moi du travail, pour mes enfants, je dois travailler* » ; « *Moi, je m'en fous, je veux travailler*. » Ces demandes sont considérées comme problématiques par les agents d'insertion : une volonté de recherche d'emploi sans compétence et qualification plus ou moins solides n'est pas considérée comme un « bon projet ». Même si l'usager affirme vouloir travailler, les agents décèlent que cette ambition est dictée par la précarité de leur situation et n'est pas le fruit d'une réelle réflexion. Ainsi, face à ce type de demande, des stratégies sont parfois mises en place par des agents d'insertion visant à confronter l'usager à la réalité du monde du travail et à provoquer chez lui une réflexion sur l'utilité d'une formation. L'extrait suivant provient d'un entretien avec un responsable de département ISP. Il illustre les stratégies

qui peuvent être mises en place et montre par ailleurs que des entretiens d'embauche peuvent devenir des outils servant à provoquer dans le chef de l'usager une remise en cause de sa situation ou de l'évaluation qu'il en fait.

> « *Alors, le constat est quand même le suivant : 50% des personnes qui arrivent dans le dispositif ISP sollicitent une recherche d'emploi immédiate, alors même qu'ils n'ont pas de formation* [...]. *Initialement, on disait aux personnes : "mais vous n'avez pas les compétences", et on se retrouvait confronté à quelqu'un qui dit : "oui mais je ne veux quand même pas de formation". Donc on était un petit peu dans une voie sans issue. L'option choisie a donc été la suivante, c'est de dire : écoutons cette demande-là, orientons-la vers le département qui s'occupe de la recherche emploi et testons avec la personne la confrontation auprès des employeurs. Evidemment, c'est pas une opération "kamikaze", hein, l'idée c'est : la personne dit "je veux travailler dans du secrétariat", on prévient le chef de service : "voilà, la personne n'a pas les compétences requises, c'est important de la ramener à la réalité, de dire ce que revêt la fonction de secrétaire, qu'est-ce qu'il faudra apprendre, qu'est-ce qu'il faudrait faire pour pouvoir accéder à cette fonction"*».

Denis Castra (2003) s'est intéressé à la valorisation actuelle du « discours-projet » et à son importance dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle des publics précaires. Castra insiste, comme l'ont fait d'autres auteurs qu'il cite dans son ouvrage, sur le fait que les publics qui sont le plus soumis à cette injonction au projet, sont justement ceux qui ne sont pas dans les meilleures conditions pour effectuer une projection dans l'avenir (Castra, 2003, p. 86). Et pourtant, la pédagogie du projet est mise en œuvre auprès de ce type de publics, et son importance est même croissante, comme l'indique l'émergence de certaines politiques publiques (par exemple, la loi du 26 mai 2002, voir *supra*). Il constate également, au travers des résultats de plusieurs recherches, que « l'insertion professionnelle des sujets dépend moins de leur projet que des conduites concrètes mises en œuvre – lesquelles sont ou non induites, favorisées ou stimulées par les dispositifs d'insertion où ils évoluent. » (Castra, 2003, p. 93). En bref, à la suite de Castra, on observe que les dispositifs d'insertion mis en place dans les CPAS sont très centrés sur la personne de l'usager et peu sur le contexte économique. Ce contexte (qui est assez défavorable, on l'a vu dans l'introduction), il est cependant essentiel de le prendre en compte dans les actions d'insertion. Il explique notamment certains échecs d'insertion qu'ont évoqués les travailleurs sociaux lors de la réalisation de séances d'analyse en groupe[15]. Bien qu'elles permettent de fixer des balises et de donner aux usagers des ressources dans le cadre de leur insertion, les situations d'injonction aux projets sont difficiles à réaliser avec des usagers précarisés et dans un contexte économique défavorable.

[15] Deux séances d'analyse en groupe avaient pour objet : « Des usagers difficilement (ré)insérables ». Les agents d'insertion ont abordé, lors de ces séances, le peu de maîtrise qu'ils ont sur le marché de l'emploi et les limites des mesures dont ils disposent. On pense ici à la mesure « article 60 », qui ne permet d'employer un usager que pendant une durée déterminée.

En guise de conclusion

Une nouvelle forme d'expertise en matière d'insertion socioprofessionnelle se déploie au sein des CPAS. Cette expertise est en tension avec les profils, fragilisés, des usagers à qui s'adressent les dispositifs d'insertion. Parce que ces dispositifs s'axent sur la notion de projet, et supposent une mise à distance avec le moment présent, ils se heurtent aux situations de précarité que connaissent les usagers des CPAS. Autrement dit, les situations dans lesquelles se trouvent ces usagers ne permettent pas toujours le « travail sur soi » que demandent les nouvelles politiques sociales telle que la loi sur le droit à l'intégration sociale.

A Bruxelles, ces tensions se ressentent certainement de manière plus forte. En effet, vu les particularités de la Région de Bruxelles-Capitale évoquées dans l'introduction, les CPAS bruxellois que nous étudions et les CPAS bruxellois dans leur ensemble doivent remplir leurs missions auprès de catégories de publics spécifiques et dans un contexte spécifique. Aussi, bien qu'un lien systématique et objectif ne puisse être établi, on peut supposer que les CPAS bruxellois ont une plus grande complexité organisationnelle que dans le reste du pays et aident un public plus divers, exposé à davantage de risques de stigmatisation et soumis à des exigences plus grandes de la part de l'employeur (bilinguisme, écart entre qualifications requises et qualifications réelles). Il faut souligner, bien entendu, que ces problématiques sont rencontrées par les autres CPAS du pays, mais qu'à Bruxelles elles sont certainement plus saillantes et qu'elles se rencontrent plus fréquemment.

A travers la description des départements d'insertion que nous avons proposée, on peut voir que l'attribution du droit à l'aide sociale se réalise désormais via un parcours de l'usager au sein du CPAS et via un « travail sur soi ». Ainsi, demander l'aide sociale et bénéficier de cette aide, ce n'est pas uniquement montrer que les caractéristiques de sa situation individuelle coïncident avec des catégories juridico-administratives (âge, revenu, domicile, etc.), mais c'est aussi visiter un service d'insertion socioprofessionnelle ou un service « jeunes », c'est tenter de définir un projet, c'est prendre des cours de français, de néerlandais, entamer une formation, c'est montrer qu'on cherche de l'emploi, c'est justifier pourquoi on n'en cherche pas, etc. Si l'on se place du côté des travailleurs sociaux, garantir le droit, ce n'est pas uniquement demander des renseignements de type administratif, c'est évaluer la situation de l'usager pour voir s'il peut se rendre à l'ISP, c'est évaluer la consistance d'un projet, c'est rechercher des écoles de formation, c'est aider l'usager à rédiger des lettres de motivation, et ainsi de suite.

Pour terminer, revenons sur le titre de notre article : « Quel est votre projet ? » Nous ferons ici un parallèle avec le constat d'Isabelle Astier (1997). Selon Astier, les individus seraient désormais tenus, d' « échanger » leur biographie afin d'obtenir des droits sociaux. Les droits sociaux sont en effet de plus en plus individualisés et dépendent de plus en plus des qualités morales des usagers, il est donc essentiel de savoir de quoi les vies de ces usagers sont faites. C'est un constat similaire que l'on fait dans cette recherche, où les politiques publiques concernées portent désormais une attention grandissante au travail que les individus effectuent sur leur situation. « Donne moi ton projet, je te donnerai une aide » : tel était le propos, en s'inspirant d'Astier, qu'on a voulu illustrer dans ce texte.

Bibliographie

ASTIER, I., 1997. *Revenu minimum et souci d'insertion*. Paris : Desclée de Brouwer.

CASTRA, D., 2003. *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris : PUF.

DUBOIS, V., 1999. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris : Economica.

FLINKER, D., 2004. « L'activation, un vecteur de dynamisation des politiques d'emploi ? L'évolution des débats lors de la Conférence pour l'Emploi », *L'Année sociale 2003*, pp. 242-252.

GEORIS, P., 1994. «Les politiques sociales locales», *in* CARTON, L. (dir.), *Les territoires de la Démocratie. L'enjeu communal*. Bruxelles : Vie Ouvrière, pp. 63-96.

GOFFMAN, E., 1968. *Asiles. Etudes sur la condition des malades mentaux et autres reclus*. Paris : Minuit.

KAUFMANN, J-C., 1996. *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.

LACOURT, I., 2007. « Des catégories d'action publique à l'épreuve de la subjectivité ». *In* CANTELLI, F. et J.-L. GENARD (dir.), *Action publique et subjectivité*. Paris : LGDJ, pp. 219-229.

LIBERT, V., Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB), 2005. « Référentiel méthodologique : le bilan socioprofessionnel en CPAS ».

LIBERT, V., Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB), 2006. « Rapport concernant le volet 'emploi' des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale : évolution 2000-2005 ».

LIBERT, V. et MICHEL, E., Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB), 2006. « Référentiel méthodologique : La table emploi en CPAS ».

Observatoire de la santé et du social, 2006. « Atlas de la santé et du social de Bruxelles-Capitale ». Bruxelles.

ORBEM, 1999. «Promotion des actions locales d'insertion socioprofessionnelle dans le cadre des conventions de partenariat avec l'ORBEM. Réforme du programme de guidance socioprofessionnelle du public bénéficiant du minimex et de l'aide sociale ».

PERET, B., 2001. *L'évaluation des politiques publiques*. Paris : La découverte.

RUCQUOI, J., 2002. « Les CPAS face au changement ». *In* : *Mélanges en hommage à Claude Wilwerth*. Bruxelles : Presses Ferrer.

VAN CAMPENHOUDT, L., CHAUMONT J-M., ET FRANSSEN, A., 2005. *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*. Paris : Dunod.

VANDENBROUCKE, F., 2000. « L'Etat social actif : une ambition européenne (Conférence au colloque Den Uyl du 13 décembre 1999 à Amsterdam.)», *La Revue Socialiste,* 2000, 80-102.

VANDERMOTTEN, C., MARISSAL, P., VAN HAMME, G., KESTELOOT, C., SLEGERS, K. VANDEN BROUCKE, L., IPPERSIEL, B., de BETHUNE, S., NAIKEN, R., 2006. « Analyse dynamique des quartiers en difficulté dans les régions urbaines belges ». Bruxelles : Politique des Grands Villes. www.grootstedenbeleid.be/IUSR/resources/documents/atlas%20defFR.pdf

VRANCKEN, D. et MACQUET, C., 2006. *Le travail sur Soi. Vers une psychologisation de la société ?* Paris : Belin.

WELLER, J-M., 1999. *L 'Etat au guichet, sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Paris : Desclée de Brouwer.

Tous droits réservés : Isabelle Lacourt

Brussels Studies, la revue scientifique électronique pour les recherches sur Bruxelles - www.brusselsstudies.be
Rédacteur en chef : Michel Hubert, Facultés Universitaires Saint-Louis, RIB - Réseau Interdisciplinaire de recherches sur Bruxelles
Secrétaire de rédaction : Grégoire Polet
Secrétaire de rédaction adjoint : Roel De Groof

RIB - Réseau Interdisciplinaire de recherches sur Bruxelles
Facultés Universitaires Saint-Louis
Bd du Jardin Botanique, 43
1000 Bruxelles (Belgique)