

LE PUBLIC DE LA FORMATION

A partir des données du terrain concernant le public, cette partie portera sur les points suivants :

- Analyse socio-économique: quelques informations concernant le public accueilli (données générales, répartition du public selon les types d'action) ;
- Quelques repères sur les notions d'insertion/exclusion ;
- Une approche de la notion d'employabilité dans la formation (finalité assignée à la formation; compétence liées à l'employabilité; suivi des stagiaires) ;

LES ASPECTS SOCIO-ECONOMIQUES

Données générales

Le public accueilli à “Médiation” (558 personnes en 1990, plus de 700 en 1991) peut être considéré comme un échantillon représentatif de la population des DELD (demandeurs d'emploi longue durée). Aux 60% de RMistes s'ajoutent d'autres formes de subsistance économique hors l'emploi (“fins de droits”, “allocation parent isolé”, etc.).

Seulement 20% des personnes déclarent vivre en couple. Dans une population en âge de procréer près d'une femme sur deux est sans enfant, ce qui est fort peu. Les jeunes de moins de 26 ans (10%) et les plus de 50 ans (8%) , qui relèvent d'autres dispositifs sont minoritaires.

Les hommes représentent 43% de l'effectif ; ils sont majoritairement sans liens familiaux stables. Ils ont tous une expérience professionnelle de plus d'un an au total, principalement caractérisée par une accumulation d'emplois de courte durée. Très peu d'entre eux ont travaillé dans de grandes entreprises (de plus de 50 salariés). Seuls 20% ont une qualification professionnelle de type CAP.

A l'inverse, les femmes (57% de l'effectif) n'ont généralement pas d'expérience professionnelle de plus de quelques semaines, mais ont souvent travaillé dans des emplois non déclarés (services divers, ménages).

Pour tous le niveau de formation initiale est très bas et 70% n'ont pas atteint le niveau de performance du CEP (certificat d'études primaires).

La répartition Français/Étrangers est de 50%.

95% sont sans travail depuis plus d'un an, mais ne sont pas forcément inscrits à l'ANPE (beaucoup sont radiés pour n'avoir pas fourni les pièces administratives nécessaires, ou encore, pour avoir oublié de renvoyer leur carte d'actualisation).

Plus de la moitié de l'effectif a moins de 40 ans.

Répartition du public selon les types d'action

Le public reçu à "Médiation" se différencie nettement selon qu'il relève :

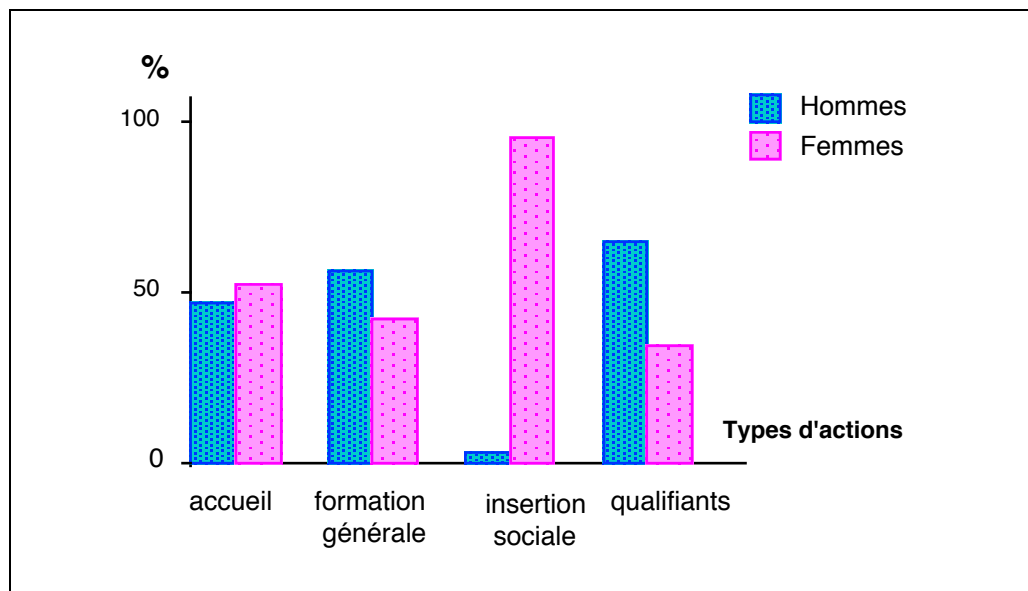
- de sessions d'accueil-orientation, phases préalables à la formation destinées à rechercher des solutions réalistes adaptées aux cas des personnes envoyées en "bilan", en "appui personnalisé" ou en accompagnement ;
- d'activités de formation générale (alphabétisation, mise à niveau, formation de base), sans visée professionnelle directe ;
- d'actions d'insertion sociale, visant une insertion dans l'emploi à terme, mais axées sur une restructuration des personnes avec un apport de connaissances et des modules techniques favorisant la prise de contact avec le monde du travail ;
- de stages qualifiants, à visée directement professionnelle, orientés principalement pour les hommes sur le secteur du second-oeuvre du

bâtiment, et pour les femmes sur les métiers de la grande distribution ou des services.

La répartition du public se fait ainsi :

Type d'actions	hommes	femmes
Accueil (58%)	47%	53%
Formation générale (8%)	57%	43%
Insertion sociale (17%)*	4%	96%
Qualifiants (17%)	65%	35%

* le très fort taux de femmes pour ces actions s'explique par le fait que leur principal financeur est le secrétariat d'État des Droits de la Femme par le biais de conventions particulières FNE-FI (Fonds National pour l'Emploi - Femmes Isolées)



Les types d'actions proposés permettent à l'organisme de formation de recevoir pratiquement tout l'éventail du public de l'exclusion concerné par la formation. Mais que recouvre la notion d'exclusion ?

INSERTION/EXCLUSION : QUELQUES REPERES

L'exclusion en question

L'irruption de la loi instaurant le RMI dans le champ des pratiques sociales a provoqué des questionnements importants de ces pratiques. En particulier, la notion d'“assistance” a été profondément modifiée par le droit au revenu minimum. Un droit ne se négocie pas, ne s'accorde pas : il s'exerce. Et ce n'est pas sans douleur que les travailleurs sociaux abordent ce changement de point de vue. Le “i” de RMI se prête à beaucoup d'interprétations, car comme l'a mis en évidence D. Padé 1991 dans son travail “L'insertion sociale et professionnelle - les acteurs et leurs dires”, l'insertion est une notion qui mérite quelques précisions autour des questions suivantes :

- Pourquoi certains sujets semblent-ils plus autonomes dans l'exclusion que d'autres dans l'insertion ?
- Pourquoi semble-t-il si évident à tout le monde que les sujets exclus soient en même temps le plus souvent des personnes de “bas niveau de qualification” ?
- Pourquoi cette logique binaire insertion/exclusion se maintient-elle alors même que ces mots désignent à la fois des états, mais aussi des processus, des mouvements vers... ?
- Pourquoi l'état d'exclusion se mesure-t-il essentiellement dans le champ de l'emploi, tandis que le processus est traité dans le champ du travail social ?
- Pourquoi, alors que tous les indicateurs économiques laissent prévoir que le temps du plein emploi ne reviendra jamais, continue-t-on à penser les rapports de l'individu au social par le biais exclusif du travail ?
- Pourquoi, comment, tel sujet se trouve-t-il exclu ? Qu'y peut-il, lui ? Est-il acteur ou agi ?
- Comment faire apparaître une cohérence entre le point de vue du sujet (“s'insérer, c'est s'en sortir”) et le point de vue institutionnel (“s'insérer, c'est venir dans la société”) ?

- Peut-on isoler, dans le processus d'insertion, des variables individuelles comme la capacité d'adaptation, la résistance au changement, des sujets? Peut-on concevoir leur modifiabilité?
- Peut-on concevoir que l'espace intermédiaire entre l'exclusion et l'insertion, en particulier le temps de la formation, soit un espace-temps transitionnel durant lequel s'élaborent de nouvelles adaptations et où peut s'opérer ce changement?

Les réponses à ces questions projettent des éclairages plus ou moins divergents sur le problème qui nous occupe. Elles ressortent de champs disciplinaires différents: psychanalyse, sociologie, économie, et différents domaines de la psychologie. Il n'en reste pas moins, qu'avec quantité d'autres, elles sont au coeur du débat politique sur la question de la pauvreté et sont "ruminées", avec plus ou moins d'idéologie, par les formateurs.

Deux critères significatifs de l'exclusion

Il est habituel de se représenter la situation par rapport à l'emploi en termes de tout ou rien, d'exclusion/inclusion dans le monde du travail, l'emploi conditionnant ainsi l'insertion sociale. Or cette notion d'insertion, bien que fort usitée, demeure très floue et varie selon les points de vue. Elle repose sur des critères de différents ordres (culturels, sociaux, économiques, psychologiques).

La notion d'insertion présente deux aspects qui nous semblent, vu leur importance, devoir être pris en considération dans l'approche des problèmes à résoudre. Il s'agit de l'isolement et du sentiment que l'individu en difficulté éprouve vis à vis de sa situation.

Pour notre part, il nous apparaît qu'en se plaçant du point de vue de l'individu, l'exclusion se manifeste en même temps qu'un autre critère déterminant: l'isolement. Ce premier critère est objectif et éventuellement mesurable.

Si on analyse le nombre et le statut des partenaires impliqués dans la communication inter-individuelle, on constate alors que notre public se situe massivement du côté des isolés sur le continuum allant du plus isolé au plus entouré.

A titre d'exemple, en ce qui concerne les personnes bénéficiaires du RMI, les statistiques de "Médiation", sur 300 personnes vues en Bilan-Evaluation-Orientation et corroborées par le rapport de la commission d'évaluation sur "*Les deux ans du RMI*", mettent en évidence que :

- d'une part, 80% des personnes vivent seules contre 20% vivant actuellement en couple ;
- d'autre part, 62% n'ont pas eu d'enfant ;
- enfin, 3 sur 4 ont vécu des liens familiaux perturbés (ruptures, disparitions, placement, ou, plus simplement, indifférence).

Au cours des entretiens individuels, nous avons pu constater que, dans de nombreux cas, il existait une absence totale d'interlocuteurs autres que les "institutionnels" des services sociaux. A la question : "Avec qui avez-vous eu l'occasion de discuter de vos problèmes?". La réponse : "l'assistante sociale", vient évidemment en tête. Mais ne sont évoqués "famille ou amis" que dans 15% des cas.

Pour rendre compte de la trajectoire d'exclusion, un deuxième aspect doit être signalé. Il est moins objectivable que le précédent car il réside dans le sentiment qu'éprouvent les personnes vis à vis de leur exclusion. On approche ces sentiments par l'analyse des différents modes de rationalisation que les sujets développent sur le pourquoi de leurs problèmes.

La majorité des personnes entendues en entretien lors des bilans destinés aux bénéficiaires du RMI, font la part entre leur responsabilité à un moment donné (alcool, comportement ayant entraîné une rupture) et les événements qui ont pu survenir dans leur vie (maladie, deuil, perte d'emploi). Ces personnes ressentent fortement leur situation d'exclusion et en tous cas la reconnaissent. Certains vont jusqu'à la revendiquer. Cette position impose de faire une distinction entre exclusion et marginalité.

Cette dernière pouvant être comprise comme une exclusion “désirée”, en quelque sorte, identifiée comme telle et contenue dans des limites. Mais environ 40% des personnes que nous avons rencontrées se positionnent, ou se laissent enfermer, dans un statut de “victime” qui semble préjudiciable à leur prise d'autonomie.

Cette position de victime peut être évaluée dans le discours par l'imputation que les sujets font de leur situation, en se plaçant systématiquement en dehors de toute responsabilité dans l'exclusion comme dans leur démarche vers l'insertion. Ce statut de victime s'accompagne souvent d'une demande de réparation, d'un sentiment de dû. Tout se passe alors comme si le sujet renonçait à être acteur de son histoire et, souvent, semblait refuser de reconnaître sa situation d'exclu.

Il existerait un continuum depuis le sentiment d'exclusion jusqu'au sentiment de dû. On peut penser que les deux variables : “isolement” et “sentiment de sa situation”, se cumulent ou ont des effets croisés.

Même si l'étude de leur “poids” et de leurs influences respectives ne font pas l'objet de cette recherche, force nous est de constater leur importance et leur prégnance dans la dynamique de formation à instaurer.

Un effet observable de la situation d'exclusion

L'intrication très forte entre les facteurs socio-économiques (perte d'emploi, de revenus et de statut) et les facteurs individuels (isolement, fragilisation psychologique) se traduit par une importante perte des repères. On note que, massivement et en dehors de tout critère de niveau de connaissance, la personne en situation d'exclusion *ne parvient plus à se situer* correctement ni dans le temps, ni dans l'espace, ni dans la communication avec autrui (nous aborderons plus loin de façon plus précise, au paragraphe “difficultés observées”, les conséquences que cela entraîne).

Ces troubles peuvent être à la limite du pathologique (telle cette femme de 38 ans qui avait “oublié” qu'elle avait 2 enfants (de 13 et 16 ans) et qui ne pouvait fournir aucune information sur l'activité professionnelle qu'elle avait exercé durant 10 ans) ou beaucoup plus classiques (comme

ces difficultés maintes fois observées à donner les dates d'événements de leur vie et à les situer chronologiquement, à se repérer dans des lieux, des trajets, sur un plan, dans un document, à parler de soi en utilisant le "je"...).

Cette *absence de repères* a souvent été évoquée par les formateurs comme une caractéristique propre à ce type de public, dit "en difficulté" au bas niveau de qualification caricaturé certain sous le sigle "BNQ".

Cet aspect nous est apparu d'une telle importance que nous avons proposé aux formateurs d'orienter explicitement leurs premières activités de formation autour de la compétence à "se situer". Cette préconisation à engagé un changement profond du dispositif de formation.

À la lumière de ce constat d'absence ou de perte des repères, la formation a pour priorité de permettre de donner du sens, non seulement à la situation de stage, mais aussi à ce qui l'a précédée et ce qui va la suivre. Sa finalité sera d'instaurer ou de restaurer des repères variés autour desquels pourront s'organiser de nouveaux savoirs, savoir-faire et savoir-être. Notre expérience a montré qu'en organisant des situations pédagogiques autour de la compétence à se situer, les effets de la formation semblaient plus importants, les abandons moins nombreux et l'accession à l'emploi à l'issue du stage, plus facile.

LA NOTION D'EMPLOYABILITE EN FORMATION

Les finalités assignées à la formation

En mettant en place les différents dispositifs de lutte contre l'exclusion la puissance publique a privilégié la réponse formative et lui a assigné des finalités. L'insertion par l'économie en constitue le but principal. Sa réalisation ne peut être mesurée que par une insertion professionnelle sutable.

L'objectif prioritaire assigné aux actions mises en place à “Médiation” est l'employabilité des personnes. On considère qu'il s'agit de munir les personnes des compétences requises pour trouver un emploi, même à durée déterminée. Ces emplois concernent certains secteurs porteurs actuellement: le second-œuvre bâtiment, la grande distribution, les services de proximité. Il s'agit d'emplois à la fois très spécifiques (utilisation de matériaux, de techniques, de machines nouvelles) mais reconnus comme peu qualifiés (poseur de revêtements sols-murs, plaquiste, caissière-laser, petit standard, accompagnement de personnes dépendantes, etc.).

Une caractéristique importante de ces emplois est leur précarité. Il s'agit souvent de contrats à durée limitée. Certains sont à temps partiel obligeant au cumul de plusieurs employeurs, et imposent donc une position de perpétuelle recherche d'emploi.

C'est ce qui a poussé les formateurs à opter pour une démarche d'acquisition de compétences particulières.

Avant même d'analyser en détail quelles sont les compétences requises pour tel ou tel poste spécifique, et de faire l'inventaire des savoirs théoriques et pratiques à acquérir, il est apparu nécessaire d'identifier les compétences liées à la démarche de recherche d'emploi et de les faire acquérir prioritairement aux sujets, pour permettre de rétablir une relation avec la réalité du monde du travail.

Les compétences liées à l'employabilité

L'employabilité d'une personne étant liée, autant aux compétences professionnelles qu'elle possède, qu'à sa capacité à les énoncer, la formation vise, en plus de la formation de compétences professionnelles, le développement des compétences suivantes :

- **identifier dans le secteur professionnel concerné, les entreprises susceptibles d'être intéressées par le type de compétences professionnelles acquises.** Ceci suppose un apprentissage de l'utilisation de l'annuaire électronique et des subtilités du Minitel, de la do-

cumentation, des techniques de la communication téléphonique, des stratégies de repérages et de déplacement dans la ville, etc.

- **bien connaître ce que l'on a à "offrir" aux entreprises.** Ceci suppose l'élaboration assez précise d'un bilan personnel et professionnel, la mise en évidence des aspects positifs du parcours professionnel, une analyse des postes occupés et des compétences exercées, une réflexion sur le projet personnel et ses motivations, la mise au point d'un curriculum-vitae ou d'une carte de présentation, etc.
- **communiquer efficacement dans le cadre de la recherche d'emploi.** Ceci suppose de pouvoir coder, décoder des annonces et y répondre, rédiger une lettre de candidature circonstanciée, s'exprimer clairement au cours d'un entretien (en comprenant à qui on s'adresse), être en mesure d'argumenter voire de négocier, etc.

Il n'est pas besoin d'être de "bas niveau" pour ne pas maîtriser nombre de ces compétences mais pour les sujets qui nous occupent, elles sont cruciales.

Pour que la notion d'employabilité soit intégrée par le sujet, il faut qu'il puisse se considérer comme capable d'occuper lui-même un emploi. C'est-à-dire qu'il se perçoive comme doté des compétences nécessaires et en mesure de les exercer. Ce changement de point de vue sur soi, cette projection, cette nouvelle considération de soi, nécessitent que soient constitués un certain nombre de repères.

Nous avons constaté que cette orientation de la formation sur la "centration", ce travail d'apprentissage à "se situer", favorisent ce changement de mise en perspective personnelle. De plus, en alimentant les motivations, ce travail transforme la situation en projet, plutôt qu'en contrainte ou en fatalité. Nous verrons plus loin à quel point cet aspect est essentiel pour la construction de nouvelles connaissances.

Le suivi des stagiaires

Tout cela constitue le volet dynamique de la notion d'employabilité.

Cette démarche qui privilégie, au sein même des activités de formation, la réalité du monde du travail se justifie pleinement sur un plan didactique. C'est bien par rapport à cet objectif-là, l'emploi, que prennent sens toutes les activités de formation professionnelle. Et c'est bien dans cette cohérence entre les objectifs et les contenus de formation que pourront se développer les apprentissages.

Il est évident que dans la conjoncture économique actuelle, l'emploi ne peut pas être garanti à tous à l'issue de la formation. Cependant, le suivi des groupes fait ressortir qu'en moyenne 10 stagiaires sur 15 ont un emploi dans les 3 à 6 mois qui suivent l'issue du stage.

Il apparaît aussi que pour une partie de ceux qui n'accèdent pas un emploi, on ne puisse pas invoquer l'étroitesse du marché du travail. Souvent chez ceux-là, qui ont des difficultés à "raccrocher", la période de formation semble avoir été trop courte pour le travail en profondeur qui leur aurait été nécessaire.

Le suivi à plus long terme des personnes est actuellement difficile à développer par les organismes de formation, en particulier à cause de la précarité du logement chez ce public. Le suivi, bien que nécessaire pour évaluer l'action de l'organisme, pose par ailleurs des questions d'ordre déontologique délicates que les formateurs expriment ainsi: "de quel droit demanderait-on des comptes sur ce qu'il fait, ce qu'il est devenu, à un individu qui est passé en formation ? Pourquoi faudrait-il qu'il soit "fiché" et surveillé comme en liberté conditionnelle ? La pauvreté n'est plus un délit".

L'exposé de ces différents aspects de la formation fait apparaître l'inflexion que les formateurs vont donner aux objectifs des actions qu'ils vont organiser pour ce public. En résumé:

- **La finalité** assignée à ces actions de formation est l'insertion professionnelle des personnes, et l'organisme de formation sera évalué en fonction des résultats obtenus en termes de retour à l'emploi,

alors que :

- Pour tous, le niveau de formation initiale est très bas et 70% n'ont pas le niveau de performance du CEP, 95% sont sans travail depuis plus d'un an, mais ne sont pas forcément inscrits à l'ANPE,

et que :

- L'isolement et le sentiment que l'individu en difficulté éprouve vis à vis de sa situation doivent être pris en considération dans l'approche des problèmes à résoudre,

car :

- Tout se passe comme si le sujet renonçait à être acteur de son histoire et, souvent, semblait refuser de reconnaître sa situation d'exclu,

pendant que :

- L'intrication très forte entre les facteurs socio-économiques (perte d'emploi, de revenus et de statut) et les facteurs individuels (isolement, fragilisation psychologique) se traduit par une importante perte des repères,

- **Le but** de la formation donc sera d'instaurer ou de restaurer des repères variés autour desquels pourront s'organiser de nouveaux savoirs, savoir-faire et savoir-être ;

- **L'objectif** prioritaire assigné aux actions mises en place à "Médiation" est l'employabilité des personnes. On considère qu'il s'agit de munir les personnes des compétences requises pour trouver un emploi, même à durée déterminée ;

Ainsi : il est nécessaire de faire acquérir prioritairement aux sujets les compétences liées à la démarche de recherche d'emploi, leur permettant ainsi de rétablir une relation avec la réalité du monde du travail.

Pour que la notion d'employabilité soit intégrée par le sujet il faut qu'il puisse se considérer comme capable d'occuper lui-même un emploi. C'est-

à-dire qu'il se perçoit comme doté des compétences nécessaires et en mesure de les exercer.

Ce changement de point de vue sur soi, cette projection, cette nouvelle considération de soi, nécessitent que soient constitués un certain nombre de repères.

Ce qui importe alors c'est de permettre à chaque sujet de pouvoir mettre en évidence sa capacité à se transformer, en même temps qu'il prendra conscience des moyens dont il dispose pour changer et acquérir de nouvelles compétences.

On voit ainsi se dessiner une orientation de "trans-formation" personnelle axée sur le changement de la situation sociale et professionnelle de l'individu retenu comme premières conditions favorables à l'acquisition de nouvelles compétences.

C'est une raison supplémentaire qui rend indispensable un détour par l'analyse des méthodes d'éducabilité cognitive. En effet, ces premières observations conduisent à constater, dans ces formations, une centration sur la personne et son fonctionnement intellectuel, considérée comme primordiale et prioritaire pour permettre l'acquisition d'une nouvelle compétence professionnelle.

Cette considération renforce la recherche de méthodes permettant d'y parvenir. Les diverses interventions de formation qui visent ces finalités empruntent largement aux méthodes de remédiation de façon explicite, (dans les projets, les programmes, les pratiques) mais souvent sur une attente "magique", ou de façon implicite, parce que la pratique en fait ressentir la nécessité. Il est urgent d'étudier les fondements théoriques de ces pratiques afin de mettre en évidence les connaissances qui permettent aux formateurs, par la maîtrise de leurs pratiques, de construire et de gérer les situations favorables permettant d'acquérir les compétences professionnelles, en sortant de l'isolement et de la précarité sociale.

A partir de quelles connaissances cette conception de remédiation cognitive s'est-elle affirmée ? Quelles pratiques préconisent les méthodes qui se réclament de ce courant ? Comment les formateurs peuvent-ils s'en

servir pour construire leurs actions de formation, sans pour autant viser les objectifs orthopédagogiques de la plupart d'entre elles ?

Résumé

Pour tenter de résoudre le problème de la “réactivation” des savoirs acquis, d’un point de vue pédagogique, deux voies s’ouvrent: l’une centrée sur le contenu et la tâche, l’autre sur les compétences intellectuelles nécessaires à l’acquisition. Ni l’une, ni l’autre n’est satisfaisante à elle seule. Les mutations socio-professionnelles exigent que l’apprentissage soit centré sur les procédures et les opérations de pensée. Des méthodes de “développement intellectuel”, de “remédiation”, “d’éducabilité cognitive” apparaissent de plus en plus souvent sur le marché de la formation.

La réussite des actions de formation à destination des publics “en difficulté” et de bas niveau de qualification représente un enjeu social et pédagogique important.

Les contraintes qui s'exercent sur ces formations (temps, enjeux, moyens) imposent que soient repensées les démarches classiques de formation. Les aspects financiers ont une incidence certaine sur le recrutement des stagiaires. Les organismes de formation ont de grandes difficultés. La motivation pour la formation devient un aspect secondaire par rapport aux critères de recrutement imposés. L'organisme dispose de très peu de temps et sera évalué en fonction des résultats obtenus en termes de retour à l'emploi.

Ce n'est plus l'adéquation entre les connaissances acquises et les contenus de la formation à acquérir qui va être visée. C'est entre la prise en charge “thérapeutique” et l'aide à l'accession à l'emploi que les formateurs construisent leur démarche pédagogique.

L'organisation des situations de formation doit abandonner le recours à l'évaluation des acquis en termes de contenus identiques pour tous. Ce qui importe alors, c'est de permettre à chaque sujet de pouvoir mettre en évidence sa capacité à se transformer, en même temps qu'il prendra conscience des moyens dont il dispose pour changer et acquérir de nouvelles compétences.

Le niveau de formation initiale est très bas et 70% n'ont pas le niveau de performance du CEP. La répartition français/étrangers est de 50%. 95% sont sans travail depuis plus d'un an, mais ne sont pas forcément inscrits à l'ANPE. Plus de la moitié de l'effectif a moins de 40 ans.

La notion d'insertion présente deux aspects majeurs. Ce sont l'isolement et le sentiment que l'individu en difficulté éprouve

vis à vis de sa situation. Ils se traduisent par une importante perte des repères. Massivement et en dehors de tout critère de niveau de connaissance, la personne en situation d'exclusion ne parvient plus à se situer correctement ni dans le temps, ni dans l'espace, ni dans la communication avec autrui.

Notre expérience a montré qu'en organisant des situations autour de la compétence à se situer, les effets de la formation semblaient meilleur, les abandons moins nombreux et l'accession à l'emploi, à l'issue du stage, plus facile.

L'objectif prioritaire assigné aux actions mises en place à "Médiation" est l'employabilité des personnes. Il faut que le sujet puisse se considérer comme capable d'occuper lui-même un emploi, qu'il se perçoive comme doté des compétences nécessaires et en mesure de les exercer. Ce changement de point de vue sur soi, cette projection, cette nouvelle considération de soi, nécessitent que soient constitués un certain nombre de repères.

Les diverses interventions de formation qui visent ces finalités empruntent largement aux méthodes de remédiation. Il faut donc étudier les fondements théoriques de ces pratiques afin de permettre aux formateurs de construire et de conduire les situations favorables à l'acquisition des compétences professionnelles en sortant de l'isolement et de la précarité sociale.