

Tri des chômeurs : le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi

Yolande Benarrosh (*)

Cet article présente dans un premier temps une reconstruction des critères qui régissent le tri des chômeurs se présentant à l'ANPE : d'abord dans le cadre du « service immédiat », puis dans celui du « service programmé »⁽¹⁾. En nous appuyant sur des observations effectuées dans deux agences pour l'emploi de la région parisienne nous montrerons que ces critères, s'ils s'appuient largement sur des facteurs comportementaux puisque les agents sont particulièrement sensibles à tous les indices de l'autonomie et de la motivation, renvoient néanmoins à des compétences liées à l'expérience : professionnelle, de formation, ou bien encore à l'expérience même de la recherche d'emploi.

L'approche que nous proposons rejoint les travaux consacrés ces dernières années aux intermédiaires de l'emploi et de l'insertion, dans leur préoccupation commune d'analyser le rôle de ces acteurs dans la catégorisation des publics auxquels ils ont affaire⁽²⁾. Notre analyse des cas observés peut, en particulier, appuyer la thèse d'un de ces travaux (HOUZEL *et alii*, 1999), qui établit que le processus de catégorisation des publics à l'ANPE commence par définir ceux pour lesquels cette institution ne peut rien, ce qui entraîne leur « invisibilisation ».

Nous verrons ensuite, à partir d'entretiens menés avec différents acteurs de l'emploi des zones enquêtées (encadré 1), que les critères qui régissent le « premier tri » effectué à l'ANPE font l'objet d'un consensus, agissant selon un effet de chaîne : les employeurs les appliquent (ou en tout cas les revendiquent) comme critères de base pour les recrutements effectués ou même pour l'accueil en stage dans le cadre de l'alternance ; l'agence, à travers la mise en oeuvre de son premier tri, réalise une sorte de synthèse ou de compromis entre les critères des

employeurs, les orientations de sa politique nationale⁽³⁾ et la gestion quotidienne de flux importants de demandeurs d'emploi ; enfin les différentes structures qui reçoivent les publics « difficiles », à commencer par les prestataires de l'agence, traduisent à leur tour ces critères, en exacerbant, pour des raisons qu'on étudiera, leur versant comportemental et psychologique et les font agir soit comme critères de sélection à l'entrée des dispositifs dont ils ont la charge, soit comme outils de travail : les critères devenant alors l'objectif à atteindre.

Vers une approche des « trappes à inemployabilité » ?

Le constat de ce consensus autour de ce que nous appelons des « critères minimum d'employabilité » conduit à se demander ce que deviennent les demandeurs d'emploi qui n'y répondent pas, et plus précisément si le marché du travail ne leur serait pas fermé à l'issue de ce premier tri ? On verrait alors se profiler un phénomène de « trappe d'inemployabilité » ce qui serait une autre manière de poser le problème des « trappes de chômage »⁽⁴⁾.

Focaliser l'analyse sur le tri initial et sur le consensus, nécessaire selon nous, dans lequel il s'inscrit, revient alors à pointer que les différences d'une agence à l'autre ou d'une zone à l'autre, ne sauraient apparaître qu'en aval d'un tel processus, c'est-à-dire dans le traitement des demandeurs d'emploi sélectionnés comme « employables », susceptibles d'être mis en relation avec des employeurs moyennant certaines négociations. C'est d'ailleurs à partir du traitement des offres d'emploi à l'ANPE que deux autres articles⁽⁵⁾ de ce dossier rendent compte du « local ».

1. On distingue trois « services » à l'ANPE : le service immédiat (SI), qui prévoit un entretien d'environ dix minutes en moyenne par demandeur d'emploi reçu en « guichet » ; il s'agit en général du premier contact avec l'agence. Le service programmé (SP) : réception sur convocation ou sur rendez-vous de demandeurs d'emploi faisant ou non partie de publics dit prioritaires (DELD par exemple), pour un entretien durant environ une demi-heure ou trois quarts d'heures. Le service de traitement des offres d'emploi, que certaines agences appellent « zone technique » : recueil des offres le plus souvent par téléphone, remplissage d'un formulaire type où sont consignées les caractéristiques de l'emploi proposé, les conditions de travail et de qualification. Les agents font ensuite une « sortie fichier » des demandeurs d'emploi susceptibles de répondre au profil demandé et les contactent par courrier ou par téléphone suivant l'urgence ; les demandeurs d'emploi sont soit convoqués à l'agence pour une présélection, soit directement envoyés dans l'entreprise qui a déposé l'offre, selon que l'employeur préfère ou non faire lui-même la sélection.

2. Cf. BARON *et alii* 1994, BESSY *et alii* 1995, DEMAZIÈRE 1994, EYMARD DUVERNAY-MARCHAL 1997, ainsi que les différents travaux à paraître dans le *Cahier Travail et Emploi* « Les intermédiaires des politiques publiques d'emploi ».

3. Nous sommes, au moment de l'enquête en 1998, dans le cadre du second contrat de progrès (1994-1998) dont nous rappellerons plus loin les principales lignes et les tensions qui le traversent.

4. La problématique des « trappes de chômage » ou « trappes à inactivité » impute aux chômeurs percevant des allocations ou des minima sociaux un comportement de choix rationnel qui consisterait à préférer, à revenu égal, les allocations à l'emploi. C'est ce comportement qui les enfermerait dans la trappe du chômage. On envisage au contraire ici que ce sont les critères minimum d'employabilité appliqués dans le tri initial des chômeurs, qui fermeraient le marché du travail aux moins lotis d'entre eux, d'où l'expression de « trappe d'inemployabilité ».

5. Cf. les articles de ce dossier de DELFINI, DEMAZIÈRE et de LEGAY, MONCHATRE.

(*) Sociologue, CEREP et Centre d'Etudes de l'Emploi, Immeuble le Descartes II, 29 Promenade Michel Simon, 93191 Noisy-Le-Grand Cedex.

Encadré 1

Caractéristiques des deux zones d'enquête et acteurs rencontrés

L'enquête s'est déroulée dans deux zones d'emploi aux structures économiques très différentes. La zone A est marquée par l'extinction de son principal secteur économique, l'industrie automobile, et par le chômage important qui en est résulté, en particulier pour la population non qualifiée et immigrée. La zone B a pour centre une ville nouvelle créée dans les années soixante-dix qui accueille des industries et services à forte valeur ajoutée. Ces différences se retrouvent dans les caractéristiques des populations : alors que celle de la zone A est peu formée (un habitant sur deux ne possède aucun diplôme), celle de la zone B a un niveau scolaire moyen plus élevé, bien qu'on y enregistre un déficit de hauts diplômés par rapport à la région environnante, et par rapport aux emplois créés par l'économie locale, lesquels sont occupés en proportion assez importante (deux sur cinq) par des non résidents. Les deux zones connaissent une très forte proportion de jeunes de moins de vingt-cinq ans.

Nous avons regroupé nos interlocuteurs en quatre catégories : 1) le service public de l'emploi : l'ANPE (entretiens avec les Directeurs délégués de l'ANPE, les directeurs d'agences locales de l'emploi, observations des conseillers d'agences locales et agents dans les différents services et l'UTR), les coordonnateurs emploi-formation, les plate-forme de formation pour demandeurs d'emploi de longue durée ; 2) les acteurs économiques : employeurs, présidents d'union patronales, société de travail temporaire, ainsi que des acteurs plus institutionnels comme les Chambres de commerce et d'industrie ; 3) les acteurs de l'insertion et de l'emploi relevant des collectivités territoriales : PLIE, missions locales, conseillers RMI des conseils régionaux, les services emploi et les centres d'action sociaux des Mairies ; 4) les organismes de formation, prestataires du service public de l'emploi et des collectivités territoriales.

Nous présentons d'abord les observations qui nous ont permis de repérer et de définir les « critères minimum de l'employabilité » qui régissent ce premier tri. Dans un deuxième temps nous tentons de comprendre pourquoi ce sont les critères repérés qui sont mobilisés par les conseillers de l'Agence, en mettant en regard deux types de contraintes constitutifs de leur situation de travail. Tout d'abord les contraintes internes à l'Agence. Nous considérons ici différents éléments que les conseillers intègrent dans leur travail et qui vont des orientations des contrats de progrès signés avec l'État aux outils utilisés quotidiennement, en passant par la gestion quotidienne du flux de demandeurs d'emploi qui entre en tension avec la mission de placement. Nous prenons ensuite en compte les contraintes qui se situent « en amont » de l'agence : les comportements de recrutement des employeurs que nous avons interviewés, ainsi que des conditions et limites qu'ils fixent à leur participation aux dispositifs de la politique publique de l'emploi. La troisième partie de cet article est consacrée au traitement des chômeurs « en aval » du premier tri, aux critères de jugement et de sélection des structures qui reçoivent les publics dits « éloignés de l'emploi » (Missions locales, PLIE ou Plans locaux d'insertion par l'économie, organismes de formation).

Demandeurs d'emploi effectifs et demandeurs d'emploi en apprentissage

Le service immédiat (SI) : l'apprentissage du métier de demandeur d'emploi ou l'autonomie attendue

La mise en place de ce service s'est accompagnée d'une réorganisation de l'espace de réception des

demandeurs d'emploi. Le « guichet » se trouve dans le hall d'accueil de l'agence, où les visiteurs sans rendez-vous sont reçus en « service immédiat » après une attente souvent importante. La dizaine de minutes prévue dans ce cadre sert à faire un premier point de leur situation, à les inscrire ou les réinscrire, enregistrer différentes informations dans leur dossier informatique (identité, situation actuelle, emploi recherché, formation acquise, passé professionnel, etc.). Si, durant son attente, le visiteur a consulté les offres d'emploi affichées dans le hall et en a relevé les numéros, le conseiller passe, sur son ordinateur, du « fichier demandeurs » au « fichier offres » (opération très rapide) et, en saisissant chaque numéro, fait apparaître à l'écran l'offre correspondante, en tous points identique à celle qui est affichée dans le hall d'accueil. L'écran est placé de biais de manière à être lisible des deux côtés du guichet par l'agent et le visiteur. L'agent balaie à haute voix les principales caractéristiques de l'offre (critères administratifs pour les emplois aidés, conditions diverses comme le diplôme, l'expérience, le lieu de travail, la possession d'un véhicule etc.), pour vérifier que son interlocuteur peut y postuler. Dans ce cas, l'agent opère une « mise en relation » (« MER ») avec l'offreur, donne l'adresse de l'entreprise (cas des offres anonymes) ou indique la marche à suivre (envoi d'un CV, se présenter à l'adresse où se fait la sélection par exemple). Si la « MER » est refusée pour des raisons autres que strictement administratives, il peut y avoir débat avec le demandeur d'emploi.

Le service immédiat est un moment intéressant parce qu'il s'agit d'y gérer le flux des chômeurs. Son observation permet de ce fait le repérage des critères de sélection implicites ou explicites qui ont un rôle

important dans les propositions (ou l'absence de proposition) faites aux demandeurs d'emploi.

Trois figures de demandeurs d'emploi (DE) sont repérables :

- le demandeur efficace, susceptible de repartir du service immédiat avec une ou plusieurs « MER », qui utilise à bon escient le temps (bref) imparti au service immédiat car il se présente au guichet en ayant relevé des offres d'emploi compatibles avec son profil (il peut s'agir aussi d'un visiteur non inscrit comme DE - cf. encadré 2) ;

- le demandeur qui a peu de chances d'obtenir une « MER », (sauf à convaincre le conseiller) car il a relevé des offres (le plus souvent plus de trois) sans rapport les unes avec les autres, c'est-à-dire, pour reprendre une expression courante à l'agence, sans « centrer » ou « cibler » sa recherche d'emploi ;

- enfin, la figure qu'on pourrait baptiser le « chômeur sans demande » ou « sans action », parce qu'il se présente à l'agence pour s'inscrire ou se réinscrire, sans rien demander d'autre, sans avoir relevé d'offre sur les panneaux d'affichage. Ce dernier repart en général en obtenant strictement ce qu'il a demandé et rien d'autre : son inscription ou sa réinscription.

Le premier indice du mauvais ciblage est le nombre d'offres relevées. S'il y en a trop (dépassement important de trois offres), l'accueil est d'emblée empreint d'une certaine prévention : c'est pour le conseiller le

signe d'une absence de projet, ou d'un projet incohérent, qui indique que le demandeur d'emploi ne se repère pas (ou se repère mal) sur le marché de l'emploi. Cela amène en général les conseillers à inciter les demandeurs d'emploi à « mieux centrer leur recherche », à mieux lire et étudier les offres en fonction de caractéristiques telles que leur profil (expérience, diplôme, connaissances demandées), leur situation administrative (durée de chômage par exemple), leur lieu d'habitation par rapport au lieu de travail etc. Enfin les remarques peuvent porter (cf. encadré 3) sur le décalage entre la présentation du DE et le type d'emploi convoité.

Pour le demandeur d'emploi le mauvais ciblage des offres relevées se traduit souvent par un refus de mise en relation. Il repart en général avec les quelques conseils que l'on vient d'énumérer, et le « tampon » attestant qu'une démarche a été faite auprès de l'agence. Et c'est sur le temps, sur l'expérience même de la recherche d'emploi que les conseillers comptent pour que ces conseils soient entendus, par conséquent sur les efforts et démarches consentis en la matière par le DE lui-même, comme en témoignent ces propos :

« Dans les premiers mois, les DE ne font pas très attention à ce qu'on leur dit, après ils écoutent davantage ». « Il faut que les DE se rendent compte par eux-mêmes, par exemple qu'ils doivent centrer ou préciser leurs recherches (...) surtout au début, pour qu'ils en

Encadré 2

Les utilisateurs efficaces du service immédiat

1^{er} cas : (agence A, conseiller n° 1 : échange non chronométré, mais rapide) une jeune fille se présente avec deux numéros d'offres d'emploi. La première se trouve être « suspendue » car l'agence a déjà envoyé le nombre maximum de candidats. L'agent propose alors à l'intéressée de revenir quelques jours plus tard pour le cas où aucun candidat n'ait été retenu. La seconde offre concerne un emploi de « responsable de projet », qui, après vérification, s'avère correspondre au niveau de qualification et à l'expérience de la jeune fille. L'agent remet alors à cette dernière les coordonnées de l'entreprise à contacter.

2^e cas : (agence A, conseiller n° 2 : 10 minutes) : un jeune homme, titulaire d'un bac professionnel en action commerciale recherche une entreprise pour passer un BTS de la même spécialité, dans le cadre d'un contrat de qualification (alternance). Il ne recherche donc pas d'emploi et, logiquement, ne souhaite pas s'inscrire comme demandeur d'emploi. Il a relevé quatre propositions de contrats de qualification dans les offres affichées. La première offre examinée correspond au profil du visiteur auquel l'agent donne la fiche de mise en relation. La seconde concerne une entreprise géographiquement éloignée du domicile de ce dernier. « C'est bon ? » demande l'agent

- « Oui »

- C'est quand on veut on peut... commente l'agent en approuvant la « mobilité » du candidat. Il conseille ensuite de relancer les entreprises par téléphone huit jours après l'envoi des candidatures, « surtout pour un BTS d'action commerciale, c'est l'attitude qu'il faut avoir. Il faut oser. » Et de conclure : « Il faut vous atteler à tout ça ce soir et que les courriers partent demain au plus tard. »

Avant le départ de son interlocuteur, l'agent lui demande ce que sont devenus ses anciens copains d'école, ce qu'ils ont choisi de faire, etc. Il lui recommande enfin d'être attentif aux vœux de l'entreprise en matière de formation théorique, car certaines ont leur propre centre de formation et souhaitent y envoyer les jeunes qu'elles reçoivent en contrat de qualification (plutôt que de confier la formation théorique à un centre étranger).

Encadré 3

La recherche non ciblée

Agence A, conseiller n° 2, 15 minutes

Un jeune homme de 16 ans, d'origine maghrébine, dit rechercher un contrat d'apprentissage.

« Dans quoi ?

– *Tout, je cherche tout. J'ai arrêté l'école en juin : 4^e professionnelle... Tiens ! Elle inscrit la dame ? J'ai droit à un avocat ?* (plaisanterie à l'adresse de l'observateur).

En réponse à des questions de l'agent, le jeune homme explique qu'il est actuellement en stage « Découverte des métiers », stage trouvé par l'intermédiaire de la Mission locale. (...)

– *Et il y a quelque chose qui vous plaît là-dedans ?*

– *Y'a rien qui me plaît. J'sais pas quoi faire... En français j'suis bon* (nb : il le parle très mal) ; *mais les maths, bôf...*

Entre temps l'agent a recherché sur son ordinateur les offres d'emploi correspondant aux numéros relevés par le jeune homme.

– *Première offre : vente de vidéos. L'agent passe à la seconde : – Coiffeur, vous voulez être coiffeur ?*

– *Ah oui ! c'est mieux que le BTP, au moins on est au chaud l'hiver !*

– *3^e offre : à « X », aide cuisinier... Faites attention, c'est loin. 4^e offre, vendeur de chaussures de luxe. Mais là il faut avoir 18 ans, ça ne marche pas pour vous. Vous vous voyez dans un magasin de chaussures de luxe ?*

– *Ah oui ! Moi je me vois partout ! Le luxe, tout !*

– *Partout ? ! Ah ouais... faudrait peut-être enlever la casquette* (... que le jeune homme porte à l'envers).

L'agent lui explique alors l'importance des apparences dans la recherche d'emploi :

– *... Même si c'est difficile d'enlever la casquette ; je sais que ça fait partie de votre personnalité...*

– *Cinquième offre, dans le bâtiment*

– *Ah non, c'est pas bon. J'sais pas pourquoi je l'ai relevée*

– *Une autre (la sixième) : chauffagiste,*

– *Ouais ça c'est bien !*

– *... Seulement il y a écrit quelque chose qu'il faut que je vous explique. Contrat d'adaptation. C'est pas bon à prendre pour vous. C'est pour ceux qui connaissent déjà le métier.*

Suit une explication sur la nécessité de sélectionner trois offres au plus et de bien les cibler.

Conclusion de l'agent : – *Bon, je mets un tampon pour dire que vous êtes venu*

Relance du jeune homme : – *Mais la première offre sur les jeux vidéo, elle sert pas ?*

– *Ah oui, on va revoir la première.*

En fait, l'agent revient d'abord sur le contrat d'apprentissage en coiffure (2^e offre) et lui donne l'adresse du salon.

Le jeune homme : – *J'ai déjà rencontré plein de patrons ! je leur montre mon dossier, ils restent la bouche ouverte !*

– L'agent (sur un ton amusé mais tout en témoignant sa sympathie) : – *Ah ouais, mais ils vous prennent pas...*

Et de consulter en passant une autre offre relevée (la septième donc) non encore examinée : – *Serveur restaurant. Mais ils veulent une fille ; il faut bien lire les annonces avant de relever le numéro.*

Retour à la première annonce (vente vidéos) : – *C'est à (localité voisine), un contrat de qualification, 18 mois, ils prennent même les débutants.*

Pour cette offre l'agent envoie le demandeur d'emploi à l'agence d'une localité voisine qui s'occupe de la sélection des candidats. Le jeune homme repart donc avec deux « fiches de mise en relation » (grâce à sa relance et à l'accueil qu'y a fait l'agent). L'entretien se conclut par cette recommandation :

« *Il faut envoyer un CV et une lettre de motivation. Faites lire votre lettre de motivation par "X" de la mission locale (prénom du correspondant du jeune homme), pour qu'il la corrige, et mettez bien le numéro de l'offre sur la lettre. »*

Encadré 4

Les chômeurs « sans demande » et « sans action »

Nous avons essentiellement ici des cas de première inscription ou de réinscription. Ayant observé l'agence A en septembre, plusieurs jeunes qui abandonnaient l'école venaient s'inscrire. D'autres, jeunes et adultes, venaient régulariser leur situation et se réinscrire après une période de vacances assez longue qui leur avait valu une radiation. Ces cas n'ont pas été rencontrés dans l'agence B en raison de la période précise où nous l'avons observée : novembre 98, donc deux mois après la rentrée et en outre, très peu de temps après le transfert des inscriptions aux ASSEDIC. Ce transfert prévoit que le premier contact se fait désormais avec l'ASSEDIC pour tout ce qui concerne le caractère administratif de l'inscription. Les demandeurs d'emploi ont ensuite trois semaines pour confirmer leur inscription auprès de l'ANPE, qui est alors censée s'occuper davantage de la recherche d'emploi proprement dite (conseil et d'orientation). Or ce délai de trois semaines n'étant pas écoulé, cela explique la rareté des cas de première inscription ou de réinscription au moment de notre passage dans l'agence B.

1^{er} cas, agence A, conseiller n° 1 (non chronométré, très rapide : un jeune homme se présente pour une réinscription car il a été radié (oubli d'actualisation de situation en août : nous sommes en septembre). Il n'a pas relevé d'offre et s'en va après avoir obtenu d'être réinscrit. Après son départ l'agent fait remarquer à l'observateur qu'« *il ne cherche pas. Il y a des gens qui partent deux mois en vacances. D'ailleurs sur son dossier la mention "sans action" figure plusieurs fois, c'est-à-dire qu'aucune démarche de sa part n'est repérée.* »

2^e cas, agence A, conseiller n° 2 (15 minutes ; l'agent fait remarquer qu'il y a peu de monde ce jour-là... ce qui va changer un peu plus tard). Un jeune de 20 ans, titulaire d'un BEP en chaudronnerie, termine un CDD dans ce secteur et se présente pour une première inscription. Après avoir pointé ce qu'il sait faire exactement en chaudronnerie, à l'aide des « compétences de base » de la fiche ROME défilant à l'écran, l'agent rappelle comment marchent les offres d'emploi (nominatives, anonymes) et pose ensuite cette question :

« *Comme vous êtes débutant, qu'est-ce qu'il faut faire en plus de l'inscription à l'agence ?* »

Le demandeur d'emploi prend un air interrogateur.

– *Aller chercher du travail par soi-même. Faites votre CV pour augmenter vos chances. (...) En sortant regardez les offres. Si une offre vous intéresse, revenez me voir, je vous donnerai l'adresse...* Suivent des recommandations sur la manière de remplir les documents Assedic, et enfin : – *Regardez s'il y a des offres en partant hein !* »

viennent à faire personnellement ce qu'il faut dans leurs recherches : ne pas se disperser en recueillant n'importe quelle offre... ». (agence B, conseiller n° 2)

Par comparaison avec les deux autres cas de figure, la situation où la personne se présente sans avoir relevé d'offre (cf. encadré 4) et où la demande ne porte que sur l'inscription ou la réinscription, indique en quoi consiste le métier de demandeur d'emploi et les conditions de son apprentissage. On saisit de la sorte où s'opère le partage entre chômeurs et demandeurs d'emploi effectifs ou entre bons et mauvais chômeurs.

Alors que les mauvais ciblage étaient l'occasion pour les conseillers de définir les démarches pertinentes de positionnement sur le marché du travail, les figures du bon et du mauvais chômeur (efficace/sans demande) complètent cette information, en mettant bien davantage en évidence les qualités subjectives et comportementales attendues des demandeurs

d'emploi : la motivation à travailler bien sûr, mais, surtout, l'autonomie qui optimise les chances de retour à l'emploi. Ces deux critères que nous allons tenter de définir plus avant, permettent de rendre compte de l'employabilité minimum, entendue comme la possibilité d'accéder le plus directement possible à la recherche d'emploi, donc d'être considéré par l'agence comme un demandeur d'emploi effectif et de faire partie du public qu'elle traite directement.

Qu'est-ce que l'autonomie et comment l'acquérir ?

Tout indique que le chômeur sans demande représente le cas de figure le plus difficilement intégrable au champ d'intervention de l'agence (et des agents). Au-delà de la difficulté à susciter un dialogue avec un tel interlocuteur dans le temps imparti par le service immédiat⁽⁶⁾, il semble que le chômeur sans demande

6. La réponse apportée par les conseillers à la question de savoir pourquoi, dans certains cas, aucune offre d'emploi, n'est étudiée avec les visiteurs, consiste à nous faire observer qu'il s'agit de personnes qui n'ont pas relevé d'offre et que, dans ce cas, en service immédiat, il serait trop long de consulter sur l'écran les offres susceptibles de leur convenir. Ce facteur est certainement essentiel, surtout en fin de service, lorsqu'il y a encore beaucoup de monde en salle d'attente, ce qui incite à écourter la durée des entretiens. Certains peuvent alors ne durer que

5 minutes. Mais tout au long du service immédiat, il n'est pas rare que des entretiens durent 20 minutes, ce qui peut tenir soit à la complexité de certaines situations administratives, soit à l'argumentaire et à la personnalité du DE (ce qui signifie qu'il y a « demande » ou attente de ce dernier par rapport à l'agence) ou bien alors, c'est notre interprétation, à l'intérêt que porte le conseiller à son interlocuteur (qui peut être d'ailleurs celui qu'on vient de décrire : celui qui argumente, etc.) et par là à son propre travail.

Encadré 5

« L'ANPE et les mesures pour l'emploi », février 1997

Ces mesures s'adressent souvent au public ayant au minimum « un objectif précis » ; à cette condition s'ajoute parfois : « un profil en adéquation avec cet objectif ». Quatre mesures sont prévues pour ceux qui n'ont pas de projet ou qui ont de réelles difficultés d'insertion : la première, appui social individualisé (ASI) fait partie des « aides à la recherche d'emploi » (personnes accumulant des difficultés de différents ordres, familial, social, santé...); la seconde, l'évaluation d'aptitudes professionnelles (ENAP), est une « aide à l'évaluation professionnelle » et concerne en particulier les primo-demandeurs d'emploi, les DELD et les DE dépourvus de qualification ; les deux dernières se situent dans « l'orientation professionnelle » : les sessions d'orientation active (SOA) et Module d'orientation approfondie (MOA) s'adressent, l'une aux DE qui ont besoin d'une aide spécifique pour construire un projet professionnel (SOA), l'autre aux personnes en très grande difficulté d'insertion en raison de l'ancienneté de chômage par exemple (MOA). Nous n'avons pas assisté à ces orientations en service immédiat. Est-ce le nombre trop important de chômeurs qui interdit de proposer ces mesures à tous ceux qui sont effectivement dans les cas énumérés ?

fasse l'objet d'un consensus entre les conseillers autour d'une conviction qu'on pourrait traduire ainsi : il est normal qu'un chômeur fasse par lui-même son expérience et son apprentissage de l'agence, du « métier de demandeur d'emploi » et, ce faisant, du marché du travail ; il ne saurait être question de faire ce travail à sa place sinon il ne deviendrait ni « demandeur » ni « autonome », et tendrait à se faire assister.

Ce qui est apprécié dans l'« autonomie », c'est la capacité d'auto-évaluation des demandeurs que recouvre la formule répandue de projet « réaliste », indiquant que le demandeur d'emploi a compris les différents paramètres à prendre en compte pour envisager son insertion ou sa réinsertion sur le marché du travail. Lorsque cette capacité n'est pas décelée, c'est à son apprentissage qu'est censée servir la période (plus ou moins longue) qui va suivre l'inscription.

Mais « comprendre » ces différents paramètres suppose cet autre attribut de l'autonomie que sont les démarches mentales et concrètes effectuées pour y parvenir. Ce qui pose bien sûr le problème des primo-demandeurs d'emploi qui n'ont pas l'expérience du marché du travail nécessaire à ce repérage. En particulier ceux d'entre eux qui ont un faible bagage scolaire, puisque l'on peut supposer qu'une expérience scolaire consistante rend plus aisé cet exercice d'auto-évaluation et d'auto-positionnement sur le marché du travail, ou d'auto-orientation dans les différentes possibilités qu'offre la politique publique de l'emploi. Cela pose également le problème des adultes non qualifiés, dont l'expérience professionnelle est unique ou presque, au contenu peu varié, et se situant dans des secteurs en perte de vitesse. Encore que dans ce dernier cas les conseillers marquent leur intérêt pour la capacité et la volonté de travailler que supposent de telles expériences. De ce fait, ils tentent de trouver des orientations vers des formations professionnelles à leur portée et ayant un sens par rapport au marché du travail (exemple des formations de caristes), ou bien, lorsque les requis de ce type de formation

demeurent trop importants, on observe des orientations vers des formations de remise à niveau en français notamment (c'est en particulier le cas pour les immigrés qui sont en chômage après de longues années dans des entreprises industrielles traditionnelles).

La question qui se pose pour les demandeurs d'emploi « non efficaces », est celle de leur devenir *comme demandeurs d'emploi*, car, à défaut de « demande » ou de démarche cohérente, il est rare qu'on les oriente vers une prestation de l'agence (*cf.* encadré 5). Quant aux jeunes, il n'est pas non plus systématique de les aiguiller vers la mission locale, peut-être parce que là encore, on attend de la part du jeune une démarche volontaire. Les personnes qui n'ont pas d'objectif précis, ou celles qui ne viennent « que » pour s'inscrire et pour lesquelles le service immédiat est souvent le premier contact avec l'agence, reviendront-elles ensuite avec une autre démarche ?

Le service programmé et le critère de la motivation

L'observation du service programmé (SP) relance cette question en lui apportant sinon une réponse, du moins une hypothèse.

Ce service permet de recevoir, plus longuement qu'en service immédiat (environ une demi-heure à trois-quarts d'heure) les demandeurs d'emploi déjà inscrits. Deux modalités sont à distinguer : le « SP tout public », sur rendez-vous proposé en service immédiat par le conseiller ou suscité par le demandeur d'emploi, et le SP pour les « publics prioritaires » qui sont alors convoqués suivant un quota fixé par l'administration et durant une période donnée. Le public prioritaire convoqué durant nos observations concernait les jeunes demandeurs d'emploi de longue durée (SP-DELD). Les conseillers devaient suivre les jeunes pendant trois mois à raison d'un rendez-vous par mois environ et leur proposer une démarche ou une prestation dès le premier entretien.

Encadré 6

Le SP-DELD, service programmé pour demandeurs d'emploi de longue durée

La « grille d'entretien jeunes », formulaire papier que remplit le conseiller (qu'il enregistre ensuite sur ordinateur) ne prévoit pas de « mise en relation » pour les jeunes DELD convoqués en SP. Ce formulaire est un bon indicateur de l'attention portée aux initiatives et à la volonté de retravailler des DE. Il comprend quatre parties :

- 1) identification du DE ;
- 2) profil : emploi recherché, niveau scolaire, stages et expériences professionnelles ;
- 3) activités de recherches d'emploi. Sont signalées ici les initiatives, preuves de la bonne volonté du DE à retravailler : a rédigé un CV, une lettre de motivation, vient régulièrement à l'ANPE, utilise ses relations, contacte des entreprises (avec la mention : « candidatures spontanées »), missions d'intérim... Face à tous ces renseignements figurent dans une colonne différentes propositions : Contrat de qualification, aide ou techniques de recherche d'emploi (CQ, AIRE, TRE) ;
- 4) même présentation que 3 mais le titre et les propositions signalent une dégradation de situation : n'obtient pas d'entretien, ne trouve pas d'emploi, souhaite se réorienter mais ne sait pas vers quoi se diriger ; puis, en face, une liste de problèmes : santé, logement, famille... Les propositions vont de la technique de recherche d'emploi à la visite médicale en passant par la mission locale, différentes sessions d'orientation, l'évaluation des compétences etc.).

Les critères de l'employabilité se lisent dans le passage (le basculement) du point 3 au point 4.

Les critères appliqués en service programmé pour demandeurs d'emploi de longue durée rejoignent ceux du service immédiat, mais ils semblent opérer ici avec une exigence, ou plus exactement une sévérité accrue (cf. encadré 6).

À l'inverse, en service programmé tout public, la tonalité est très différente puisque toute personne qui s'y présente avec une volonté manifeste de suivre une piste (emploi ou formation), fait l'objet d'un intérêt marqué de la part du conseiller. Rappelons que le SP tout public peut relever d'une initiative du demandeur ou être proposé par le conseiller, en particulier lorsque celui-ci pressent en service immédiat qu'il y a effectivement une piste à creuser⁽⁷⁾. Or il y a là une différence essentielle par rapport au SP DELD : elle tient au caractère *obligatoire* (tant pour les conseillers que pour les demandeurs) de ce dernier, le rendez-vous ayant lieu par conséquent sur *convocation*, donc en l'absence d'une *initiative* de l'intéressé.

Ce qui, dans ce cadre, va être jugé plus sévèrement, c'est la mention « sans action » figurant dans bien des cas sur la fiche que le conseiller consulte sur son ordinateur⁽⁸⁾. Car cela signifie que le facteur temps évoqué plus haut n'a pas suscité les démarches escomptées. Tout se passe alors comme si le conseiller recevait en SP-DELD les mêmes demandeurs d'emploi qui, un an plus tôt en SI, avaient été jugés non autonomes parce

que sans projet ni démarche cohérents (ou sans projet ni démarche du tout), avec ce facteur aggravant que la durée de leur situation de chômage rend désormais plus problématique leur insertion ou réinsertion professionnelle.

Ainsi apparaît le paradoxe que, d'un côté, on fait valoir le facteur temps comme nécessaire à devenir demandeur d'emploi effectif, et que, de l'autre côté, c'est ce même facteur temps qui s'avère dommageable pour la réinsertion, comme le font valoir tous les acteurs rencontrés. Et, autre paradoxe, ce qui vient alors en tête dans la hiérarchie des critères appliqués aux demandeurs d'emploi de longue durée, c'est non plus tant l'absence d'autonomie telle qu'on l'a définie, mais l'absence de motivation de ces mêmes jeunes un an plus tard, à laquelle on impute l'absence de démarche.

Ces deux critères répondent à deux registres différents, dont on peut penser qu'ils ne se réalisent pas dans le désordre. L'autonomie, au sens d'apprendre à se repérer et se positionner sur le marché du travail, peut s'apprendre éventuellement dans différentes sessions de recherche d'emploi qui comprennent une expérience du marché du travail (candidatures spontanées, « porte à porte »...). La motivation ne s'« apprend » pas, mais on peut la concevoir comme un « produit » de l'autonomie : une fois qu'on sait ce

7. Le SP tout public peut également servir à discuter avec le demandeurs d'emploi de problèmes particulièrement complexes et difficiles, qu'il n'est pas aisé d'aborder en SI faute de temps et en raison des conditions d'accueil, en « guichet » ou « box », qui ne permet pas la confidentialité. Cette raison du SP nous a été donnée par des agents ANPE rencontrés par ailleurs. Durant nos observations en SI (dans les deux agences), des cas difficiles susceptibles de faire l'objet de propositions similaires ne se sont pas présentés. En revanche nous avons relevé certaines propositions de rendez-vous en SP pour creuser des pistes ou projets.

8. La mention « sans action » peut concerner toute l'année de chômage écoulée ou quelques mois, ou encore certaines périodes entrecoupées de différents événements (CDD, intérim, stages...) qui indiquent que le demandeur d'emploi a entrepris des démarches de recherche d'emploi. La convocation en SP peut du reste être l'occasion pour le demandeur d'emploi de démentir les informations indiquées en faisant valoir événements ou démarches non enregistrées à l'agence.

qu'on peut faire, on est motivé pour entreprendre des démarches cohérentes dans ce sens.

Mais pour que ces deux critères prennent sens, encore faut-il d'une part que l'enjeu, trouver un emploi, ne relève pas d'un défi impossible, comme c'est souvent le cas pour les chômeurs les plus démunis. Or il semble bien que c'est à eux plus qu'à d'autres qu'on applique ces critères⁽⁹⁾. Donner du sens à ces critères consisterait d'abord à les considérer chacun dans son registre et dans le bon ordre : si on attend d'une personne qu'elle devienne autonome toute seule alors qu'elle n'est pas armée pour cela, il semble évident que le temps écoulé n'y fera pas grand chose, qu'il constituera plutôt un facteur aggravant par rapport à l'objectif emploi, et qu'une telle personne ne se trouvera pas davantage motivée avec le temps.

À l'opposé de la recherche du sens des critères appliqués, on est au contraire frappé par l'occultation quasi-totale de la situation de l'emploi tout au long de l'enquête. Nous avons très peu entendu parler du chômage, mais beaucoup des chômeurs et de ce qui leur fait défaut. Ceci, tant dans les propos de la plupart des intermédiaires rencontrés, que dans les échanges entre agents et demandeurs d'emploi. Les employeurs au contraire, en font amplement état. Nous reviendrons sur ce constat, qui est un résultat central de l'étude.

Un des cas observés en SP-DELD illustre bien que l'engagement de l'agent est conditionné par la motivation de son interlocuteur... Un jeune se présente à la convocation, déclare s'en aller prochainement à l'armée et souhaite trouver un CDD d'ici là. Compte tenu de ce départ prochain (avant écoulement du délai de trois mois imparti au suivi des jeunes demandeurs d'emploi de longue durée), l'agent n'est pas tenu de lui faire une « proposition ». Il ne lui en fait pas, nous explique-t-il une fois le jeune parti après quelques conseils⁽¹⁰⁾, bien qu'un module d'orientation approfondie, de 150 heures (MOA) eût été envisageable même à l'armée car « *ça aurait pu marcher avec quelqu'un d'autre, même allant à l'armée ; ça dépend de l'autonomie, de l'initiative de la personne à entreprendre des choses. En plus il s'agissait d'une personne convoquée, donc qui n'a pas demandé à être reçue... Et là il avait du temps et il n'a rien fait pendant un an, aucune démarche comme on le voit à l'écran.* »

Lorsque le conseiller est tenu de faire une proposition aux jeunes demandeurs d'emploi de longue durée, celle-ci se borne en général lors du premier entretien, à demander au jeune de « *faire une démarche* », ce qui

aura valeur de test pour le rendez-vous suivant, et figurera comme une « proposition » sur le dossier de la personne convoquée et sur l'imprimé qui lui est remis, complété à la main par le conseiller pour consigner la démarche en question.

Un conseiller proposera ainsi à une jeune de consulter, avant de quitter l'agence, la documentation disponible sur les métiers de l'animation, évoqués pendant l'entretien. L'idée est ici d'amener l'intéressée à préciser son projet, formulé par différents « souhaits » encore trop imprécis, requérant des niveaux et des types de formations divers dont ne dispose pas cette dernière⁽¹¹⁾, mais ayant en commun une forte composante relationnelle. Cette jeune personne n'ayant par ailleurs entamé aucune « action » pendant son année de chômage, le conseiller fera à l'observateur à l'issue de l'entretien, cette remarque qui exprime bien un jugement relatif à l'absence de motivation et d'autonomie (confondue d'ailleurs avec l'absence de démarche et de projet construit de la part de l'intéressée) :

« Je suis à peu près sûr que la personne est partie sans aller consulter la documentation... Les DE ne savent pas ou ne se renseignent pas. Selon les profils, l'agence peut proposer des SOA ou des MOA, mais quand les gens ont déjà cherché (...). Si la prochaine fois elle ne sait toujours pas, on pourra lui proposer une session d'orientation : le groupe peut stimuler. »

Comme précédemment pour le service immédiat, ce sont encore des figures de chômeurs opposées à celles qu'on vient de voir, qui permettent de mieux comprendre les conditions qui font que les conseillers se reconnaissent dans leur travail.

Le cas d'un demandeur d'emploi « exemplaire » reçu également en SP-DELD, permet de situer le degré d'autonomie requis à l'agence. Si, en deçà d'un certain seuil d'autonomie les conseillers ne peuvent pas intervenir utilement auprès des demandeurs d'emploi, au-delà d'un certain degré non plus. À la différence près que, dans le premier cas, l'absence d'intervention joue comme une sélection négative, alors que dans le second, il peut éventuellement en découler un malaise de la part des agents mais pas de conséquence pour les demandeurs d'emploi.

Il s'agit d'un jeune homme qui a, durant l'année écoulée, effectué un parcours très construit pour réaliser son projet de devenir maître chien⁽¹²⁾. Il a déjà acheté le chien qui convient, recherché et trouvé un organisme pour se former à ce métier et a commencé son stage ; enfin, il prend des cours de conduite parce que les offres de maître-chien comportent souvent la condition de posséder un véhicule. Constatant que son

9. Cela vaut pour l'Agence et pour l'ensemble des intermédiaires rencontrés, ainsi que pour les employeurs, comme on va le voir.

10. Chercher un contrat à durée déterminée pas trop long et surtout pas de contrat à durée indéterminée étant donné le départ prévu.

11. Les souhaits étaient formulés ainsi : « *j'aimerais m'occuper d'en-*

fants, travailler dans l'humanitaire, dans la puériculture, ou infirmière... ».

12. C'est un des cas observés où la rencontre avec un conseiller est l'occasion pour le DE de démentir certaines informations inscrites à son dossier. La fiche informatique de ce jeune homme indiquait en effet, « sans action » pendant six mois.

interlocuteur a « déjà un projet bien construit », le conseiller lui demande : « qu'est-ce qui vous manquerait ? ». Le demandeur d'emploi souhaiterait une formation complémentaire de maître-chien, mais le conseiller ne trouve pas d'autre organisme que celui où le stage est déjà entamé. Il propose alors un SAE (stage d'accès à l'entreprise) « pour l'adaptation à l'entreprise », envisage encore une session de techniques de recherche d'emploi TRE « pour la rédaction du CV », mais l'intéressé dit ne pas avoir de problème de ce côté. Le conseiller conclut alors : « vous avez l'air autonome. » Réflexion qui nous est ainsi précisée après le départ du demandeur d'emploi : « c'est l'exemple même du DE qui n'a pas de problème. Il sait ce qu'il veut, il a trouvé et commencé une formation, il fait ce qu'il faut pour trouver du travail. Il est seulement bloqué pour le moment par le manque de véhicule », (l'intéressé, on l'a vu, ayant déjà pris des mesures pour dépasser cette difficulté).

Cet entretien se termine par l'inscription d'une nouvelle mention sur la fiche informatique du demandeur d'emploi : « maître chien disponible », ce qui indique qu'il est véritablement sur le marché du travail, à traiter donc comme un demandeur d'emploi effectif, c'est-à-dire susceptible de bénéficier de la part de l'agence, d'une mise en relation si une offre d'emploi de maître chien se présente.

Ce dernier cas nous livre aussi « l'exemple même » de ce que serait la figure idéale du demandeur d'emploi pour les agents de l'ANPE, celle qui résoudrait la double pression contradictoire qui traverse le second contrat de progrès, entre accroissement des offres d'emploi et traitement des publics prioritaires que sont les chômeurs de longue durée. Cette figure idéale serait alors celle du « public prioritaire employable ».

Comprendre les critères de sélection du point de vue des conseillers

Le travail des agents : contraintes internes, objectives et subjectives

Sans entrer dans le détail du second contrat de progrès⁽¹³⁾, rappelons qu'il comporte deux grandes lignes censées guider le travail des agents : l'accroissement des offres d'emploi et des placements d'une part, l'aide à la recherche d'emploi de l'autre. Le premier objectif est le plus valorisé dans ce contrat. Le titre est déjà très clair : « trouver, susciter et satisfaire beaucoup plus d'offres d'emploi » – nous soulignons – ; le corps du texte insiste sur la qualité de la sélection, qualifiée de « service de base » devant être offert aux entreprises. Le second objectif comporte deux volets : « mieux responsabiliser les demandeurs dans leur

recherche d'emploi » et « lutter contre l'exclusion ». La rédaction et la proportion de chaque volet est encore intéressante, le premier étant sensiblement plus important que le second. « Responsabiliser » est décliné ensuite en « renforcer l'efficacité » et être « plus autonome ». Les moyens d'y parvenir sont la « généralisation d'outils télématiques » (déclinaison d'outils divers pour le « service à distance » des DE : minitel, serveurs..) et la « rénovation des prestations de l'agence » (déclinaison de prestations : formation, orientation...). La lutte contre l'exclusion (second volet) passe par « l'accentuation des actions engagées dans le premier contrat de progrès pour les personnes inscrites depuis plus d'un an » et, pour celles inscrites depuis plus de deux ans, il est indiqué que leur part « devra diminuer d'au moins un point par an de 1994 à 1998 » ; les moyens d'y parvenir ne sont pas mentionnés. Enfin il est préconisé de recevoir en entretien chaque jeune demandeur d'emploi dans les six mois suivant son inscription, entretien « au terme duquel sera proposée la prestation la plus adaptée à son cas ».

On peut lire entre les grandes lignes du contrat de progrès que le « tri initial », qui désigne ceux qui sont proches de la recherche effective d'emploi et ceux qui en sont encore « éloignés »⁽¹⁴⁾, permet aux conseillers de délimiter leur champ d'action. L'ambiguïté qui est au centre de leur travail apparaît du même coup, qui se loge dans la marge étroite entre les « prescriptions » et pressions contradictoires du second contrat de progrès (le placement et l'orientation ; le traitement des publics prioritaires), le travail réel (traitement du chômage de masse), et le malaise qui en découle pour définir leur rôle. Les cas de figure extrêmes qui se présentent à eux au sein même des publics *a priori* difficiles mettent au jour ce malaise. Les chômeurs les plus autonomes n'ont pas vraiment besoin d'eux, et ils ne savent trop quoi faire non plus pour les demandeurs d'emploi n'ayant pas une autonomie minimale.

Le rapport au travail des agents s'inscrit donc dans la difficulté objective de faire coïncider une mission d'origine, renforcée dans le contrat de progrès (le placement) et le travail réel (gestion de flux importants) qui amènerait à mordre sur le travail social. Il pose tout le problème du plaisir au travail, de l'estime de soi dans et par le travail, dans des conditions d'inadéquation très forte entre les objectifs fixés qui préconisent finalement de conjuguer lutte contre l'exclusion et exacerbation de la sélection. On peut alors faire l'hypothèse que les agents adoptent une posture et des protections susceptibles de rendre leur travail à la fois possible et gratifiant. Ceci passe par une adhésion *de fait* aux critères de sélection car elle seule permet à la fois de se situer dans le contrat de progrès, dans les

13. Les travaux publiés dans le *Cahier Travail et Emploi* (1999) l'analysent amplement.

14. L'appellation, désormais consacrée parmi tous les acteurs et même

dans certains textes, de « publics éloignés de l'emploi » est en réalité à comprendre, suivant notre analyse, comme « publics éloignés de la recherche d'emploi ».

Encadré 7

Outre les représentants d'unions patronales des deux zones, nous avons rencontré quatre employeurs dont les entreprises ont différents profils : une entreprise du BTP qui compte 360 salariés dont 260 ouvriers qualifiés (OQ) et 100 cadres-ETAM, une entreprise fabricant des sièges automobile, qui compte 400 salariés dont 100 intérimaires et 50 CDD, une entreprise nationale de literie-matelasserie qui compte 450 salariés sur la zone dont 350 opérateurs dits bas niveaux de qualification (BNQ), enfin une entreprise de sécurité qui est en même temps centre de formation (10 salariés).

attentes des employeurs, et dans des échanges positifs avec les demandeurs d'emploi. Mais ceci contribue *de fait* aussi, autre hypothèse, à alimenter les catégories de demandeurs d'emploi prioritaires.

« Contraintes externes » : les critères des employeurs

Selon les termes du président d'une Union patronale de la zone B, les employeurs sont « *des acteurs économiques, concrets et pragmatiques, qui font l'emploi* ». Nous lui empruntons cette expression car elle nous semble bien représenter ce qui fonde la position commune des interlocuteurs rencontrés dans cette catégorie d'acteurs (cf. encadré 7). Trois termes sont ici importants : il s'agit d'acteurs *économiques* ; c'est donc sur ce terrain qu'ils situent leur rôle et leur action et à partir de là seulement qu'ils peuvent éventuellement se pencher, dans la mesure des possibilités *concrètes*, sur les questions sociales découlant de la crise de l'emploi. C'est également en prenant en compte leurs réalités économiques qu'ils « *fabriquent l'emploi* » (autre expression du même entretien), donc avec tout le pragmatisme requis, quel que soit par ailleurs le système de valeurs de chaque interlocuteur. Le message commun de leurs discours est donc qu'on ne saurait interpellier ou solliciter cet acteur économique sur un autre registre que le sien, sauf à ce que l'action qui en découle soit compatible avec ce registre.

Comme l'énonce de son côté le secrétaire général d'un groupement patronal rencontré dans l'autre zone : « *avec la Mission locale et le PLIE on participe à des réunions. On les aide au maximum avec nos faibles moyens. Mais il faut que ça colle avec une réalité économique.* »

L'intérim

Nous comptons également dans cette catégorie d'« acteurs économiques », les sociétés d'intérim, intermédiaires immédiats et privilégiés des employeurs sur le marché du travail. Elles constituent un canal de recrutement privilégié pour les employeurs et un moyen pour l'ANPE d'accroître ses offres d'emploi. Leur vocation est en effet d'adhérer au mieux aux attentes des entreprises en matière de recrutement et donc de sélection.

On serait même tenté de dire que l'unique société d'intérim que nous avons pu rencontrer (dans la zone A) illustre plus qu'une adhésion aux attentes des entreprises : un surenchérissement de leurs discours et pratiques relatifs aux critères de sélection des candidats, donc à la définition de « l'employabilité ». Ce surenchérissement est du reste compréhensible étant donné la concurrence que se livrent entre elles les sociétés d'intérim pour continuer d'assurer cette fonction d'intermédiaire-prestataire de services auprès des entreprises, comme le montrent les extraits d'entretiens suivants :

« *Le changement, c'est qu'aujourd'hui on a une image de prestataire de service. Avant c'était du coup par coup pour combler les trous... Aujourd'hui on met beaucoup de choses à la disposition des clients : des outils de pré-recrutement qu'on vend aux entreprises clientes ; il y a aussi des formations pour l'adéquation au poste.* » À propos d'un outil de pré-recrutement : « *C'est un test interactif avec l'ordinateur, très au point. Le candidat ne peut pas tricher car ce n'est pas une personne qu'il a en face de lui, il ne peut pas l'influencer. La machine ne se laisse pas influencer par les états d'âme des personnes. (...) Le client – i.e. l'entreprise – a beaucoup évolué aussi, ses exigences sont de plus en plus draconiennes, et lui aussi a affaire à des exigences, des contraintes de plus en plus fortes. Aujourd'hui, même pour un manutentionnaire, les exigences sont très importantes et variées : il faut qu'il ait un esprit large, de la disponibilité, alors qu'avant pour un manutentionnaire on piochait dans notre liste et on envoyait les gens directement : on était sûrs que ça ferait l'affaire. Aujourd'hui ça passe de plus en plus par des CV, après une présélection.* » (agence d'intérim, zone A)

Lorsqu'ils font état des voies de recrutement qu'ils privilégient, l'accord des employeurs rencontrés est assez frappant : le recours à l'ANPE est de préférence évité au profit de l'intérim jugé plus efficace au plan de la rapidité à envoyer des candidats et de la bonne sélection de ces derniers. En général nos interlocuteurs disent faire appel à l'ANPE en cas de recrutement en nombre (cas des entreprises ayant des activités saisonnières) ou pour des profils devenus rares (professionnels de métiers traditionnels) : dans les deux cas de figure ce qui est mis en avant ici, ce qui est reconnu à l'agence, c'est son fichier de demandeurs d'emploi... qui fait d'ailleurs l'objet de bien des convoitises de la part de l'intérim, ce que pressentent

du reste les employeurs eux-mêmes, comme en témoigne le propos suivant :

« Avec l'ANPE on a peu de relations. La pré-embauche se fait par l'intérim. On n'a pas besoin du maillon ANPE, c'est l'intérim qui joue le rôle de l'ALE. Et si on passe des annonces à l'ANPE on risque d'être submergé. Par contre l'intérim passe certainement des offres à l'ANPE pour nous. Et l'intérim a instruction de disposer d'un vivier de candidatures (d'où l'intérêt du recours au fichier de l'ANPE, ndlr) de manière à pouvoir opérer un recrutement du soir pour le lendemain matin cinq heures par exemple. »

À quoi fait écho cet autre propos de la directrice de l'agence d'intérim, qui précise :

« Je considère qu'on a besoin de travailler ensemble car l'ANPE a le plus grand vivier de France. Les DE ne font pas vraiment la démarche d'entrer dans une société de travail temporaire, ce n'est pas toujours évident. Alors que leur passage à l'ANPE est obligatoire. On ne touche pas une grande partie de ce vivier et on aimerait le faire. (...) J'ai besoin de ce vivier et l'ANPE est intéressée car j'entre dans ses objectifs : elle a besoin de moi pour remplir ses objectifs en nombre d'offres d'emploi. »

Un conseiller principal de l'agence locale de l'emploi, chargé des relations avec les entreprises, nous dira de son côté que l'avantage pour l'agence de travailler avec l'intérim est de « remplir les objectifs quantitatifs : un tiers du portefeuille en juillet-août, un quart en moyenne. »

Tout est dit là de la forme « d'intermédiation mutuelle » et de « partenariat concurrent » qui caractérisent de plus en plus les relations entre différents acteurs de l'emploi aux statuts différents, et se jouent autour des fichiers notamment. Une des conséquences étant la multiplication des interlocuteurs (et de la distance) entre le recruteur final (l'employeur) et le recruté. L'autre conséquence importante et logique est une sélection accrue, gage de confiance entre partenaires, condition pour chacun de conserver le marché convoité à son niveau.

Employeurs et mesures pour l'emploi : quelles actions pour quels publics ?

Les discours des employeurs et unions patronales témoignent d'une prévention forte à l'égard des actions d'insertion¹⁵ dont ils retiennent essentiellement l'extrême lourdeur en termes de mise en route et de gestion, pour des résultats jugés en général décevants, voire « homéopathiques » (union patronale, zone B) car peu susceptibles de déboucher sur des embauches étant donné le caractère trop superficiel des formations dispensées. Dans quel type d'action sont

alors susceptibles de se reconnaître les employeurs ? La réponse à cette question permet d'apprécier leurs critères de recrutement, donc de sélection des publics : qualification, expérience et motivation sont les trois maîtres mots¹⁶.

Ce sont les dispositifs prévoyant une formation professionnelle solide qui sont appréciés, au premier rang desquels les contrats de qualification (CQ). « Le CQ est valable. La durée, de 15 à 18 mois, est appropriée pour une formation sérieuse. Il vaut mieux prendre moins de stagiaires mais pour plus longtemps. Quand le marché est fini, on peut toujours occuper les gens. On embauche un jeune sur cinq. Et même si on ne garde pas les jeunes, ils sortent avec un diplôme ou un CAP. Il n'y a pas non plus d'abandon en cours de CQ » (entreprise de BTP, zone A).

Les unions patronales des deux zones ont des centres de formation d'apprentis dans lesquels il accueillent des jeunes demandeurs d'emploi en contrat de qualification. Si cette opération de « socialisation et de formation » répond à la « sensibilité humaniste » du groupement de la zone B, c'est bien l'apprentissage d'un métier qui en est l'objectif principal et la sélection à l'entrée est fonction de cet objectif. Tout comme pour le groupement de la zone A c'est « l'entretien de motivation » qui déterminera la sélection, une fois passé le test des quatre opérations. Quant à l'entreprise de BTP déjà citée, elle tient un discours on ne peut plus clair sur ses critères de sélection des « publics prioritaires » recrutés, via la mission locale ou la mairie : « On reçoit les jeunes en fonction des publics prioritaires et on fait notre sélection : la motivation et rien d'autre. On demande aux missions locales ou aux services sociaux des mairies de faire une première sélection : on donne nos critères de motivation et qu'il n'y ait pas de rejet de formes de scolarité pour la formation. Si les jeunes sont en échec scolaire on ne les prend pas. On a un entretien avec eux pour déceler la motivation. »

La convergence entre les acteurs économiques de l'emploi indique le profil minimal d'employabilité : posséder un métier ou tout au moins une très solide motivation pour y accéder. Cette convergence doit être considérée comme faisant partie des conditions de travail de l'agence pour l'emploi, avec lesquelles les agents doivent composer, et dont le second contrat de progrès se fait l'écho. Les attentes des agents, telles qu'elles ressortent de nos observations, apparaissent alors comme la traduction de celle des employeurs. Étant donné sa position entre ces derniers et les autres intervenants sur le marché du travail, on peut même considérer que l'agence met en œuvre un « consensus de base » entre les acteurs, formatant et diffusant les normes minimales de l'employabilité.

15. Cette prévention est bien intégrée par les structures recevant les publics en difficulté : ils cherchent alors à « gommer l'image insertion », alors que c'est leur raison d'être...

16. La thèse de L. LIZÉ (chapitre II.3) analyse l'importance du critère de l'expérience dans la pratique de sélection des agents de l'ANPE et dans la décision finale d'embauche par les employeurs.

Mais il reste à s'interroger sur ce critère de la motivation et sur l'unanimité (ou le consensus) qui se fait autour de lui chez les acteurs rencontrés jusqu'à présent : pourquoi est-il si prégnant en période de chômage massif et durable ? Et pourquoi s'applique-t-il avec le plus de force aux populations les plus démunies au regard de l'emploi ?⁽¹⁷⁾ Formulée autrement, cette question serait : demande-t-on à ceux qui n'ont pas de qualité objective à faire valoir sur le marché du travail (diplôme, métier, expérience) de puiser dans leur subjectivité pour compenser ce défaut ? Et quel sens cela revêt-il dans un contexte où ce sont ces derniers qui sont le plus durement touchés par le chômage ?

Différents propos tenus par les employeurs sur la situation de l'emploi encourageant cette question, tant y dominant des pronostics pessimistes pour ces populations « prioritaires », et ce malgré certaines embellies entrevues du côté de l'emploi pris globalement. « *Bien qu'on puisse percevoir un frémissement du côté de l'emploi à travers la montée en puissance de l'intérim, il faut se garder d'être optimiste (...), c'est peut-être dû à un à-coup temporaire. (...) Je suis inquiet : il y aura toujours du travail, mais pas forcément rémunéré. Il faudrait accepter qu'une partie de la population ne travaille pas* » (union patronale zone A).

« *On a l'impression d'une reprise économique actuellement, qui devrait se traduire, à je ne sais quelle échéance, par un accroissement d'emplois. Mais le constat est paradoxal : on voit le nombre d'offres augmenter, mais mathématiquement le nombre de chômeurs risque de ne pas diminuer. Les entreprises sont en quête de performance et recrutent selon leurs critères. Les DE sur le bord du trottoir, notamment les plus de cinquante ans, ne luttent pas à armes égales avec les jeunes diplômés ou futurs diplômés. J'ai peur que les chômeurs de longue durée restent des CLD. Le chômage diminuera sans doute mais pas sur les segments prioritaires* »⁽¹⁸⁾ (union patronale zone B).

Les acteurs chargés des publics « éloignés de l'emploi »

Dans cette dernière partie, nous nous intéresserons plus particulièrement aux organismes de formation recevant les publics dits « éloignés de l'emploi » et pouvant avoir différents statuts : chômeurs de longue durée, Rmistés, jeunes effectuant un « parcours » dans le cadre de la mission locale ou du PLIE (plan local d'insertion par l'économique) etc. Ces organismes sont donc la plupart du temps prestataires de différentes institutions (ML, PLIE, ANPE...) qui orientent vers eux les publics en question.

Ayant déjà présenté un des « commanditaires » de ces organismes (l'ANPE), il convient de rendre compte des grandes lignes de travail des missions locales et PLIE que nous avons rencontrés dans les deux zones, afin de mieux mettre en perspective l'intervention de leurs prestataires.

Missions locales : les deux pentes du suivi individualisé

Les deux missions locales rencontrées ne s'inscrivent pas dans la même configuration. Dans la zone A le rôle de la mission locale s'est notablement étendu puisqu'elle héberge et coordonne depuis deux ans les bureaux de l'emploi des mairies et le PLIE. Le président de la mission locale est également président du PLIE, et le principal animateur de celui-ci est issu de la mission locale. Il semble alors que cette nouvelle situation confère à la mission locale un rôle d'acteur de l'emploi, plus en « aval » qu'il ne l'est traditionnellement. Ce qui va imprimer une certaine tonalité au discours de son président, axé sur le rapprochement avec les entreprises et sur le comportement des jeunes. Tandis que dans l'autre zone, le président de la mission locale souhaite, lui, conserver le « travail en amont de l'emploi », l'accompagnement des jeunes et la prise en charge « globale ».

La revendication de cette « approche globale » fournit à notre interlocuteur de la zone B l'occasion de pointer les problèmes de « déstructuration psychologique » des jeunes qui les « empêchent de se projeter dans l'avenir », ainsi que les problèmes matériels les plus cruciaux, tel que le logement, considéré comme le « socle de l'autonomie ». Mais est pointée également la difficulté à les résoudre dans la situation actuelle, définie comme un cercle vicieux : 80 % des emplois proposés via la ML de la zone B concernent des CDD de moins de trois mois ; or CDD et CDI pris ensemble ne représentent pas le quart des offres. Le résultat en est que les jeunes ne sont pas solvables pour trouver à se loger.

Si ce « cercle vicieux » met en évidence les difficultés bien concrètes à se « projeter dans l'avenir », cette projection est néanmoins le principal objectif du directeur de la zone A, mais sonne comme une injonction paradoxale. « *La première chose qu'on apprend aux gens c'est l'autonomie, se projeter sur le long terme : le parcours. Ne pas voir que demain. Mais c'est pas nous qui créons les emplois ça c'est clair !* » (directeur ML, zone A).

L'autonomie, qu'on est censé apprendre à la mission locale (JELLAB, 1997) peut, ici comme à l'ANPE,

17. Dès lors que les employeurs font état dans les entretiens de leurs besoins en profils qualifiés, les conditions de leur recrutement sont le diplôme et/ou l'expérience : les critères comportementaux ou subjectifs n'apparaissent plus. C'est également ce qu'on a observé à l'ANPE : lorsque l'échange a lieu avec une personne qualifiée ou diplômée, tout se passe comme si ces qualités drainaient avec elles, aux yeux de l'agent, tout ce qu'il attend en matière de bon comportement de recherche d'emploi. Ce qui n'est peut-être pas sans fondement si l'on

prend en compte les conditions d'émergence de comportements comme l'autonomie, telle que nous l'avons définie plus haut : diplôme et expérience permettent en effet de se positionner sur le marché du travail et de « cibler » sa recherche.

18. Une longue durée de chômage est du reste souvent un critère de sélection à l'embauche, comme le montre encore la thèse citée de L. LIZÉ.

constituer un critère de jugement et de sélection ⁽¹⁹⁾, qui est l'autre utilisation possible (ou la dérive) de l'approche globale et du suivi personnalisé. La connaissance des jeunes qu'ils permettent, censée servir un « accompagnement » constructif tant qu'on se situe en « amont de l'emploi », comme c'est traditionnellement le cas des missions locales, vient à l'appui d'une sélection efficace lorsque cette institution se positionne plus près du marché du travail. Comme l'avance le directeur de la ML de la zone A, le réseau d'entreprises que cette structure a su construire et les bons résultats auxquels elle parvient en termes d'insertion des jeunes, tiennent au fait que « *l'on peut faire un vrai travail de présélection, car on connaît bien les jeunes puisqu'on les suit longuement. Or cela représente de gros gains de temps et d'argent pour les employeurs.* »

Cette dérive de l'individualisation vers la sélection est perceptible chez bien des acteurs qui ont ce type d'approche, c'est-à-dire en particulier chez ceux qui reçoivent les publics « en difficulté », déjà sélectionnés négativement. En effet, certains interlocuteurs rencontrés dans les PLIE et les organismes de formation font eux aussi spontanément valoir comme un atout vis-à-vis des entreprises, cette meilleure connaissance du public qui permet une sélection plus sûre... Et comme un atout pour les personnes suivies qui bénéficieraient d'une discrimination positive en étant suivies par ces structures.

La mission des PLIE, ou comment « mettre à l'emploi les publics prioritaires »

Cette contradiction entre sélection et discrimination positive est inscrite dans la mission des PLIE et s'énonce dès les premiers échanges avec le directeur du PLIE de la zone B, qui situe son action dans celle des collectivités territoriales : « *compenser ce que l'ANPE ne peut pas faire : lutter contre l'exclusion par la discrimination positive, afin que les gens qui relèvent de l'assistance reviennent vers l'assurance. Il faut des sas intermédiaires que nous facilitons.* »

La méthode est là encore le « suivi individualisé » et même son « intensification grâce à des partenariats efficaces » entre entreprises d'accueil, organismes de formation, etc., « de manière à stabiliser les étapes du parcours ». Mais de la sorte, puisque l'objectif est l'emploi, il faut savoir sélectionner lors d'opérations de recrutement, comme celle qui avait lieu au moment de notre entretien, concernant des contrats de qualification : « *le fait de savoir où en sont les gens dans leur parcours a permis de faciliter la sélection.* »

Ici comme dans toute la chaîne des intermédiaires de l'emploi, il s'agit de résoudre, autant que faire se peut, les tensions contradictoires du même ordre, mais plus

ou moins vives selon leur position, qui traversent leurs missions ⁽²⁰⁾. À propos du PLIE, un de nos interlocuteurs à la Mairie de B résume assez bien la situation en définissant le rôle de ce dernier : « *son rôle, c'est les publics difficiles... mais pas excessivement éloignés de l'emploi.* »... Par quoi on retrouve la figure du chômeur idéal, déjà rencontrée à l'ANPE.

Ce qui se traduit par une sélection à l'entrée même du dispositif, si l'on en juge d'après les profils des vingt-trois personnes effectuant un parcours dans le cadre du PLIE de la zone B au moment de l'enquête : seules deux personnes sur les vingt-trois ont un niveau de formation VI-Vbis, un nombre plus important a une formation générale assez élevée (Bac et Bac + II), mais le noyau dur est composé de personnes ayant poursuivi leur scolarité générale jusqu'à la troisième et détenant un CAP ou un BEP (soit un niveau V), ce qui représente encore un atout par rapport à l'emploi, comme l'indiquent nos entretiens avec les employeurs ⁽²¹⁾.

La tension se présente autrement dans le PLIE de la zone A, animé rappelons-le par un ancien correspondant de la mission locale. L'entretien démarre par la présentation des objectifs à savoir : « *les personnes les plus en difficulté par rapport à l'emploi* » qui sont le public à toucher, et se termine par une question sur les critères d'évaluation :

« *C'est l'entreprise qui mène le jeu en matière de critères ?*

– *Oui. C'est ce qu'on a en tête quand on évalue.*

– *Et il y a des gens qui restent dehors ? Qui n'entrent nulle part ?*

– *Oui. Même le PLIE sélectionne. On peut dire non. Ou tout au moins proposer d'attendre : d'abord la santé par exemple. Ceux à qui on dit non, paradoxalement, c'est souvent les gens les plus en difficulté.* »

L'une des raisons de ce refus, ajoute notre interlocuteur, peut reposer sur la question suivante : « *est-ce que c'est vraiment lui rendre service (de l'accueillir), est-ce qu'on ne va pas lui enlever la part d'autonomie... ?* » C'est paradoxal en effet, étant donné le public visé, mais ça l'est moins si l'on considère que l'objectif demeure l'emploi, ce qui suppose un minimum de critères de sélection. Ceux-ci ne pouvant être trop exigeants en raison du profil du public, il reste tout ce qui relève de la motivation et du comportement, en particulier la capacité et la volonté de s'engager dans une « démarche » pour reprendre l'expression récurrente de notre interlocuteur. C'est pourquoi il attache une grande importance au « contrat » du PLIE qui souligne bien l'engagement du bénéficiaire.

Qui sont alors les personnes les plus en difficulté évoquées plus haut et que le PLIE peut être amené à

19. *Quand les jeunes disent « la ML ne fait rien pour nous », ça veut dire qu'on ne fait rien à leur place. Quand ils sortent de la ML, les jeunes ont deux ou trois choses à faire : s'ils ne le font pas, qu'ils ne reviennent pas.* (Directeur mission locale, zone A).

20. Tandis que HOUZEL et alii (1999) montrent que la tension interne au

travail des ML est en général moins forte qu'à l'ANPE parce que l'objectif du retour à l'emploi est plus lointain, S. BEAUD (1996) donne à voir comment cette tension est bel et bien à l'œuvre dans la mission locale qu'il a observée.

21. Cf BREF-CEREQ n° 144, 1998.

Encadré 8

Six centres de formation ont été rencontrés : quatre sur la zone A et deux sur la zone B. Trois des quatre centres de la zone A font partie de « la plate-forme de formation pour DELD », représentant trois des étapes possibles des « parcours » proposés par la plate-forme. Le centre n° 1 établit le « diagnostic » qui est pour tous la première étape, celle qui va déterminer le parcours ; les publics « difficiles » sont en général orientés vers le centre n° 2 à l'issue du diagnostic, pour une étape de « mobilisation-insertion ». À l'autre extrémité des parcours, c'est la formation professionnalisante (centre n° 3), qui peut être intégrée soit directement si la personne possède une expérience professionnelle ou un niveau de formation de troisième ou seconde, soit à l'issue de différentes étapes de préparation pour le public sans formation suffisante et sans expérience professionnelle. Le quatrième centre visité est prestataire de l'ANPE pour les techniques de recherche d'emploi.

Le premier organisme de la zone B reçoit des publics prioritaires (Rmistes) ou en grande difficulté par rapport à l'emploi, jeunes et adultes : les interventions concernent surtout la recherche d'emploi et l'évaluation des compétences. Le second centre reçoit des jeunes en « remise à niveau » et pour des formations à différents CAP. Tous ces centres ont des conventions avec l'ANPE et sont prestataires d'autres structures comme le PLIE pour le premier centre.

refuser ? Ce sont celles « *qui ne peuvent entrer dans aucune démarche* », qui ne sont pas capables de « *régularité* ». Ce qui est donc paradoxal, ou tout au moins énigmatique, c'est la raison mentionnée du refus, car on ne voit pas quelle « *part d'autonomie* » le PLIE craint d'enlever à une personne n'étant capable d'aucune démarche...

Les prestataires : formateurs ou thérapeutes ?

La question des critères de jugement des publics se pose avec davantage d'acuité ici étant donné la concurrence existant de fait entre les prestataires. Comme toutes les situations concurrentielles, celle-ci favorise une attitude de surenchérissement par rapport à l'objet convoité : le marché de la formation et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Avoir des commandes, voir sa labellisation reconduite, est une question de survie financière pour ces organismes (*cf.* encadré 8) et pour leurs personnels souvent employés sur des contrats précaires. S'agissant des publics en difficultés, la « *surenchère* » porte sur les critères subjectifs : tout ce qui concerne le « *travail sur soi* » (comportement, régularité, « *remise en question* », « *remobilisation* », etc.) est ici explicitement énoncé et mis en œuvre, l'enjeu étant de répondre à des commanditaires qui ont des attentes pouvant se situer à différents niveaux mais ayant tous la même visée, le retour à l'emploi.

La palette des organismes est variée tant par leur origine et leur histoire, que par la personnalité de leurs représentants : cela va de l'ancien militant qui a fait son métier à partir de son investissement politique, jusqu'à celui qui a fait une véritable carrière commerciale grâce aux dispositifs de lutte contre le chômage, aux restructurations d'entreprises etc., en passant par certaines figures du monde associatif.

Ce qui frappe cependant, c'est la culture commune qu'ils se sont forgé à force de faire de l'accompagnement *individualisé* de chômeurs avec des étapes (et un

langage) qu'on retrouve d'un centre à l'autre : « *le* » bilan, « *le* » projet, etc. La place accordée au « *travail sur soi* » fait que responsables et formateurs adoptent la posture du psychologue, du thérapeute, qu'ils aient ou non une formation correspondante. Enfin, quelle que soit la recherche et la réflexion autour de la meilleure « *écoute* » possible des *individus*, des « *problématiques individuelles* » pour reprendre une formule qui semble désormais consacrée, ils ont tous les mêmes types d'exemples de cas concrets à conter pour soutenir leurs propos, leur approche des problèmes rencontrés. Ces cas concrets qui se ressemblent tous débouchent sur des catégories unanimement partagées quant aux attitudes à prévenir et celles à développer (aussi bien chez les formés que de la part des formateurs).

Un autre constat, corollaire du premier : ici, plus que partout ailleurs, la situation de l'emploi est la grande absente des propos longuement tenus par nos différents interlocuteurs. Le mot chômage semble inconnu, alors que tous disent avoir pour objectif (final, à plus ou moins long terme en fonction des modules et des publics), le retour à l'emploi. Si bien qu'on a davantage l'impression de découvrir un univers thérapeutique où tout le monde est soigné de la même manière et dans le même but, par des interlocuteurs qui soulignent, avec une conviction très sincère, qu'ils font du cas par cas et qu'il n'y a pas un cas pareil à un autre.

Si l'on devait tenter de qualifier les « *maux* » auxquels il s'agit de remédier, on dirait qu'il s'agit de l'incapacité ou de l'inaptitude à chercher un emploi en mettant les chances de son côté. Quant à l'origine de ce qui ressemble fort à une épidémie, elle n'est jamais évoquée sinon à travers l'histoire personnelle de chacun, ses difficultés familiales par exemple, ou bien à travers ce mot qui revient souvent : « *cassé* » ; un certain nombre de personnes ne sont pas ou plus en mesure de chercher du travail parce qu'elles seraient « *cassées* ». Mais ici, on ne sait pas par quoi...

Ce tableau abrupt ne se veut pas caricatural ni porteur de jugement, encore qu'il serait passible de cette double critique, s'il s'en tenait là. On voudrait surtout à travers lui s'interroger sur le rôle social de ce secteur de la formation et sur les injonctions auxquelles il est soumis.

Organismes de formation, portraits croisés : critères d'action et de jugement

À travers la visée commune de tous les centres visités on retrouve la figure paradoxale du « *chômeur idéal* » : un « *parcours simple, c'est lorsqu'il y a une demande professionnelle et une expérience professionnelle car l'objectif premier de la plate-forme c'est l'emploi* », résume un responsable. Mais cet objectif ne saurait convenir à tout le monde, car la « *confrontation à l'entreprise* » peut « *fragiliser* » ou « *refragiliser* » un certain nombre de personnes qui sont par conséquent refusées à l'entrée du dispositif. C'est le cas des alcooliques, à moins qu'ils ne soient en cure, nous est-il précisé. Autre exemple qui est sur un tout autre registre et ne laisse pas d'étonner tant par la manière de désigner les personnes refusées que par les méthodes utilisées pour les reconnaître : il s'agit « *des gens qui ne supportent pas des situations de groupe ; ce qu'on mesure par des tests psychotechniques ou en examinant les ruptures professionnelles* ⁽²²⁾. »

Enfin, mesure de prévention présente dans tous les centres qui proposent des stages rémunérés, il faut aussi faire attention à ceux pour qui la motivation est « hors de l'emploi », c'est-à-dire dans la rémunération : l'exemple qui revient dans les deux zones, c'est celui des femmes et hommes qui viennent pour l'alphabetisation. Un moyen de les reconnaître « *consiste à envoyer les gens en illétrisme en pôle permanent, non rémunéré, pour tester la motivation et l'implication réelle vis-à-vis de la formation.* »

Dans cet organisme comme dans les autres, un discours contradictoire revendique l'individualisation, l'approche personnalisée, tout en faisant état des mêmes étapes, de modules et de méthodes de travail similaires, présentés comme des outils naturels et servant des objectifs identiques (autonomie, confiance en soi...) : « *... il est difficile de construire un parcours finalisé avec cette population, il faut réajuster, réévaluer. (...) La première étape est une étape d'insertion avec atelier de raisonnement logique, un petit module pendant le parcours, pour vérification du projet...* »

Dans tous les centres de formation visités nous avons demandé, ou on nous a donné spontanément, des exemples pour illustrer l'utilisation de ces méthodes, rendre compte de leur bien fondé. Et chaque centre présentait son exemple comme si la personne avait fait peau neuve : ce qui est pointé à chaque fois, et les exemples en eux-mêmes paraissent convaincants, c'est

que l'absence de travail est due à l'indisponibilité psychologique à en rechercher, et les causes de cette indisponibilité semblent toujours immédiatement accessibles... dans l'histoire personnelle des individus. Or la répétition d'un centre à l'autre du même type d'exemples, invite à penser que ces causes ne sont pas si immédiates que cela, et qu'elle ne se situent pas exclusivement dans l'histoire de chacun.

Sans travail : carences personnelles ou causes sociales ?

S'il est évident qu'il serait absurde de vouloir définitivement trancher cette question, il nous a semblé également de plus en plus évident après quelques longs entretiens et le recul aidant, que les formateurs faisaient nécessairement leur travail comme s'ils avaient tranché : les causes sont personnelles. C'est pourquoi nous avons voulu pousser un peu plus le questionnement avec l'un des derniers formateurs que nous avons rencontré dans la zone B. Après avoir longuement discuté de sa manière de travailler, de son expérience des populations en chômage de longue durée et de l'analyse qu'il faisait des raisons de leur état, nous lui avons posé « naïvement » la question de savoir à quoi il attribuait le fait que les gens avaient des difficultés à chercher et à trouver du travail. Une première réponse assez globale indiquait bien vers quoi il fallait chercher : le caractère (par exemple la timidité), la volonté, la difficulté à se projeter, les résistances psychologiques et affectives liées à la vie familiale etc.

Deux exemples, ou plutôt un exemple et un contre-exemple viennent à l'appui de ces constats : l'exemple d'une dame qui cherchait un travail de secrétaire et n'obtenait jamais de rendez-vous malgré toutes les lettres envoyées en réponse à des annonces ou sous forme de candidatures spontanées. Cela a semblé étrange à notre interlocuteur jusqu'au moment où il s'est rendu compte qu'en fait, elle disait avoir envoyé ces lettres, mais qu'il n'en était rien. Un débat franc et confiant a donc été jugé utile par le formateur, débat à l'issue duquel le formateur a déduit que la dame à laquelle il avait affaire craignait en réalité de retrouver du travail car, depuis qu'elle était au chômage, elle avait « retrouvé » ses enfants, s'en occupait de nouveau et avait donc peur de les « perdre » en travaillant. Cette interprétation, suggérée probablement par certains détails de la discussion mais qui n'est pas la réplique des propos de l'intéressée, est ensuite confortée aux yeux du formateur par une association qu'il établit entre cet attachement aux enfants, le fait que la dame est de « culture juive », avec donc une posture de « *mama qui n'a pas confiance en son mari – au chômage également – pour s'occuper des enfants* ». Le dénouement est heureux puisque la dame a retrouvé du travail après avoir effectivement envoyé

22. Mais que sont les « ruptures professionnelles » quand la norme tend à devenir l'emploi précaire ?

des candidatures : mais l'avenir lui appartient maintenant dit le formateur, qui ne sait ce qui l'emportera pour cette personne, du travail ou des enfants...

L'autre exemple vise à montrer à quel point la volonté est essentielle. C'est le cas d'un immigré ayant peu de repères en France, parlant à peine le français, sans aucune qualification, âgé de 58 ans, qui se présente au centre avec la ferme et unique intention de travailler le plus vite possible. Le formateur pense, sans le lui dire, qu'il a très peu de chances d'y réussir. Au bout de quinze jours, l'intéressé est en contrat à durée indéterminée comme manutentionnaire, au grand étonnement et à la grande satisfaction de notre interlocuteur. Celui-ci précise alors que ce travail a lieu dans les conditions les plus dures, avec une disponibilité maximum le week-end et le soir, et qu'il est physiquement très éprouvant. Pour conclure qu'il est dans la culture (encore) de cette personne que la dignité, « être un homme », passe par le fait de travailler. « *Je reste persuadé qu'un individu qui a confirmé son choix de travailler va obtenir du travail. Mais les conditions ne seront pas forcément celles qu'il aurait voulues. Ce ne sera peut-être pas près de chez lui, au salaire souhaité, ce ne sera peut-être pas les 39 heures, etc.* »

Quand, enfin, nous nous décidons à poser la question de savoir comment il se fait que les gens aient aujourd'hui tant de mal à se mettre en position de trouver du travail alors qu'ils souffrent de ne pas en avoir : est-ce parce qu'on se rend mieux compte qu'ils ont des difficultés psychologiques, parce qu'on est davantage attentif aux problèmes personnels des gens et qu'avant – ... quand tout le monde travaillait –, on n'y faisait pas attention ? Bref, comment c'est arrivé d'après vous, demandons-nous à notre interlocuteur ? Pourquoi ces problèmes personnels touchent-ils tant de gens ?

À ce moment et tout naturellement la réponse tombe comme une évidence : beaucoup de travaux non qualifiés, des travaux manuels pour lesquels il y avait beaucoup de demande, n'existent plus : « *c'est pourquoi dans la zone B on a tant d'anciens de l'automobile qui n'arrivent pas à se reclasser ; il pourront retrouver des petits travaux saisonniers, mais des emplois fixes, c'est un leurre. De même, les personnes qui ne sont pas formées et qui auraient trouvé du travail à une autre époque n'y arrivent pas aujourd'hui.* » Et de rappeler les exigences des entreprises de la zone, qui renforcent ce tableau général : « *pour celles-ci, même un bac ou bac + 2 ne suffit pas. C'est tout simplement cela, conclut-il, nous sommes dans une période de transition et il y a des laissés pour compte.* »

On comprend alors que ce formateur, dont le métier est de mettre en œuvre des méthodes d'approche de la personne et de ses « résistances », ne saurait l'exercer

(ou très difficilement) s'il avait constamment en tête ce qu'il est en mesure de formuler si simplement par ailleurs. Il fait donc un choix, énoncé fort simplement également en conclusion de notre entretien : « *je veux croire à l'individu, car si je n'y crois pas c'est foutu.* »

Quelques pistes de réflexion en guise de conclusion

Ce tour d'horizon des acteurs de l'emploi, et en particulier des acteurs ayant à un degré ou un autre un rôle d'intermédiation sur le marché du travail, confirme la montée de ce qu'on pourrait appeler l'individualisation de l'approche du chômage, déjà analysée sous d'autres angles et à partir d'autres observations, dans d'autres études. Avec pour corollaire une logique de sélection qui menace d'exclusion les chômeurs les plus démunis. Voilà qui interroge sur ce qui permet et favorise, aujourd'hui, les analyses du chômage en termes de comportements de chômeurs, qui sous-tendent le travail des intermédiaires. Cette question est en effet intéressante car ce type d'approche n'est pas nouveau. Ainsi, tout se passe comme si nous étions en présence d'une sorte de cycle étonnant, et que revenaient aujourd'hui, avec le langage rénové de la psychologie, les analyses du XIX^e siècle qui abordaient en termes moraux les états de pauvreté puis de privation de travail. Analyses qui cédèrent peu à peu, et non sans mal, la place à un mouvement d'« objectivation », à une approche du « chômage comme fait social » (TOPALOV, 1994), sous l'effet conjugué des volontés réformatrices du début du siècle et des progrès de la statistique.

Or, ce passage, et la « naissance » du « chômage » et du « chômeur », pouvaient se fonder sur et se trouver légitimés par la donnée qui est précisément menacée aujourd'hui : le salariat, donc la cotisation, qui étaient alors promis à une progression formidable. D'une part cette progression apportait bien la preuve que le chômage était dû aux pannes qu'elle connaissait dans certains secteurs, et non à la mauvaise volonté des chômeurs. D'autre part, ces derniers ayant cotisé pendant qu'ils travaillaient n'avaient pas à prouver leur bon comportement pour être indemnisés : la cotisation suffisait à justifier l'indemnisation ⁽²³⁾.

L'absence de perspective sur l'avenir de l'emploi salarié serait-elle le principal terreau sur lequel a germé ce renouveau de l'approche individuelle ⁽²⁴⁾ ? Autrement dit, est-ce l'impuissance à prédire une sortie de crise de l'emploi sous la forme d'une reprise du salariat, qui fait que l'analyse se « défausse » en quelque sorte, en se reportant sur les responsabilités individuelles de l'état de chômeur ? C'est probable et

23. Ch. TOPALOV conclut son livre par une phrase bien sentie de CHURCHILL : « *Je ne suis pas convaincu que nous puissions légitimement refuser l'allocation à quelqu'un qui y a droit et perd son emploi pour ivrognerie. Il a payé ses cotisations, il s'est assuré contre le chômage, et je crois qu'on peut considérer que sa prévoyance doit être récompensée quelle que soit la cause de son licenciement, qu'il ait perdu sa situation*

à cause de ses propres habitudes d'intempérance ou à cause des habitudes d'intempérance de son employeur. » Et enfin cette formule du même CHURCHILL, qui, nous dit TOPALOV, « exprime toute l'histoire que j'ai raconté dans ce livre » : « *Je n'aime pas mélanger la morale et les mathématiques.* »

24. Cf. J. GAUTIÉ (1998).

cette hypothèse serait à creuser. Mais elle n'est certainement pas suffisante. Elle devrait, nous semble-t-il, être envisagée avec d'autres hypothèses. D'abord la place particulière des intermédiaires, le travail qu'on leur demande de faire *dans ce contexte* : « *mission impossible* », résume Christine REVUZ (1990) ; une étude récente du CEREQ sur les intermédiaires de l'emploi (*Formation-Emploi* 1998), va dans le même sens. Ces travaux montrent, comme nous le faisons ici, qu'il est très difficile de faire son travail sans le justifier à ses propres yeux. Pour les différents intermédiaires *tenus par des obligations de résultats et pris en tension en un marché de l'emploi en crise et un flux de chômeurs très important*, justifier son travail alors que les « placements » ne sont pas aussi nombreux que leur mission le voudrait, consiste alors à fonder tous ses espoirs (... et ses « désespoirs ») sur les individus.

Dès lors, on assisterait à une rencontre formidable, à un encouragement mutuel entre les textes des dispositifs et les « nécessités » de ces professions, pour mettre toujours plus en avant « le travail sur soi » pour trouver ou retrouver un emploi : surtout, insistons-y encore, lorsque l'individu n'a que lui-même à mettre en avant dans son curriculum-vitae, lorsqu'il n'a pas de diplôme, pas d'expérience professionnelle.

Mais une autre question surgit également, car bien évidemment tous les « problèmes personnels » dont on nous a fait état ne sont pas des inventions. Ils sont bien là, et nous voulons croire, en sociologue attachée aux « faits sociaux », qu'ils sont un produit déjà bien tangible de la crise de l'emploi. La question pratique est alors : si l'on se refuse à voir dans l'individu chômeur le responsable de son état, comment accompagner les personnes, jeunes et moins jeunes, qui sont réellement atteintes dans leur être par la crise de

l'emploi ? Ce que l'on fait pour eux aujourd'hui « *c'est déjà ça* », ou « *c'est mieux que rien* », sous-entendu même s'ils ne trouvent pas d'emploi. C'est fort probable, mais il resterait à le vérifier dans une étude qui porterait exclusivement sur les effets qu'ont sur différentes populations dites en grande difficulté, leur passage par différents dispositifs centrés sur le travail sur soi, dans la perspective d'un emploi dont on ne dit pas, ou si peu, qu'il est une denrée rare. Une telle étude donnerait mieux à voir le rôle « instituant » des intermédiaires, en tant que transmetteurs de normes (celles de l'employabilité/inemployabilité) aux chômeurs amenés à les intérioriser de diverses manières.

Plus globalement, ce questionnement pose le problème du sens des normes qui ne trouvent pas forcément à s'appliquer, comme celle de l'employabilité, et qui ne remplissent plus le rôle positif et structurant qui les définit. Autrement dit, que font de leur « nouvel état », les plus en difficulté, une fois « remotivés », « redynamisés », « autonomisés » etc., si l'emploi continue de (leur) faire défaut ? Qu'est-ce qu'une norme, celle de l'autonomie en particulier, sans contrainte à apprivoiser, sans « réel » auquel se frotter, l'emploi en l'occurrence ? À quelles constructions ou reconstructions de sujets peut-on s'attendre sur la base de normes devenues impalpables pour beaucoup ? Assistera-t-on à des constructions sur d'autres bases que le travail-emploi ? Ou à cette « difficulté d'être soi », figure actuelle de la dépression, que les sociologues analysent désormais (EHRENBERG 1999), tout comme psychiatres et psychologues se penchent désormais sur le « lien social » pour comprendre les nouvelles pathologies auxquelles ils sont confrontés (FURTOS et LAVAL, 1998) ? ■

Bibliographie

- BARON C., BUREAU M., LEYMARIE C., NIVOLLE P., « Le rôle des différents intermédiaires sur le marché du travail et la construction de réseaux pour l'insertion et la qualification », *Document de Travail du Centre d'Etude de l'Emploi*, septembre, 1994.
- BEAUD S., « "Stage" ou formation ? Les enjeux d'un malentendu. Notes ethnographiques sur une mission locale de l'emploi. », *Travail et emploi*, n° 67, 1996.
- BESSY C., EYMARD-DUVERNAY F., GOMEL B., SIMONIN B., 1995, « Les politiques publiques de l'emploi : le rôle des agents locaux », in *Les politiques publiques d'emploi et leurs acteurs*, Cahiers du Centre d'Etude de l'Emploi, PUF, n° 34, août, 1995.
- CEREQ-BREF, « Les diplômés de niveau V », n° 144, 1998.
- CHARLIER M., CLASQUIN B., LIOGER R., MEYER JL, « Agences locales pour l'Emploi, Missions locales et PAIO dans trois zones d'emploi en Lorraine : des injonctions nationales aux pratiques locales », *Cahier Travail et Emploi* « Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi » (à paraître).
- DEMAZIÈRE D., « Le face à face de l'agent et du chômeur de longue durée », in *Les professionnels au contact direct du public*, Séminaire MIRE 1993-1994, pp. 320-330, 1994.
- EHRENBERG A., *La fatigue d'être soi, Dépression et société*, éd. Odile Jacob, 1998.
- EYMARD-DUVERNAY F., MARCHAL E., *Façons de recruter*, PUF, 1997.
- CAUSSE L., LEGAY A., ROCHE P., dossier « Formation et exclusion », *Formation-Emploi*, n° 62, 1998.
- FURTOS J., LAVAL C., « L'individu post-moderne et sa souffrance dans un contexte de précarité », in *Troubles de l'identité, Confrontations Psychiatriques n° 30*, 1997.
- GAUTIE J., « De l'invention du chômage à sa déconstruction », in *Desempleo y politicas del empleo en Europa et los EE.UU.*, Gautié-Neffa (édit), Buenos Aires, 1998.
- HOUZEL Y., OUTIN J.-L., RAMAUX Ch., « Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi », *Cahier Travail et Emploi* « Les intermédiaires des politiques publiques d'emploi » (à paraître).
- JELLAB A., « De l'insertion à la socialisation. Mission locale, jeunes 16-25 ans et problématique de l'exclusion », *Formation Emploi* n° 62, 1998.
- LIZE L., « Analyse économique de la sortie de chômage. Embauche des demandeurs d'emploi et intermédiation publique en France », thèse de doctorat, 1998.
- REVUZ C., « Travailler à l'ANPE. Applications et limites de la notion de stress professionnel », *Rapport ANPE*, 1990.
- TOPALOV C., *Naissance du chômeur, 1880-1910*, Albin Michel, 1994.