

Débat

Recherche d'emploi : quelle intermédiation ? Entre qui ? ... et quoi ?

Par Yolande Benarrosh*

Yolande Benarrosh commente l'article de Azdine Henni en mobilisant ses propres travaux sur l'Agence nationale pour l'emploi ; Azdine Henni lui répond en précisant certains points de son approche.

Le texte de Azdine Henni sur l'APEC (Association pour l'emploi des cadres) évoque très fortement, et sans doute plus « crûment », la logique à l'œuvre dans une autre institution, l'ANPE (Agence nationale pour l'emploi). De part et d'autre, on peut en effet convenir d'une définition commune du travail entrepris avec les chômeurs. Il s'agit de les classer en fonction de leur capacité d'auto-évaluation et d'auto-positionnement sur le marché du travail. Le chômeur employable est celui qui sait ce qu'il vaut sur ce marché, où est sa place, et comment s'y prendre pour la conquérir, directement ou indirectement (s'il *sait* par exemple qu'un complément de formation lui est nécessaire). Autrement dit, le chômeur employable est, dans l'idéal (et paradoxalement), celui qui n'a pas besoin qu'on le conseille : il ne se présente au guichet que pour voir sanctionner son autonomie, la qualité et la pertinence de son « travail sur soi », condition d'un bon travail sur... le marché. Au besoin, il a un usage instrumental de l'institution (ANPE ou APEC) et de ses agents : il vient y chercher les services (*qu'il connaît*) susceptibles de l'aider dans ses projets et

démarches, *déjà mis au point par lui-même*. Et, bien entendu, il se présente à l'ANPE pour ne pas perdre ses droits comme demandeur d'emploi.

Comme le dit fort justement l'auteur, le travail de ces institutions n'est plus (d'abord) le placement mais l'aide à la recherche d'emploi ou, plus précisément, lorsqu'on n'est pas immédiatement employable-autonome, l'indication de pistes pour conquérir cette

* Yolande Benarrosh est sociologue au Centre d'études de l'emploi. Ses travaux portent sur l'analyse et les significations du travail, sur l'intermédiation sur le marché du travail, sur le travail vu du chômage. Elle a notamment publié : « Trappes d'inactivités : chômage volontaire ou chômage de résistance ? », *Travail et Emploi*, juillet 2003 ; « Individu et travail », *Initiative individuelle et formation*, Berton D. et al. (Dir.), L'Harmattan – Cahiers du GRIOT, coll. « Logiques sociales », 2004 ; *Les chômeurs, leurs institutions et la question du travail*, Rapport CEE en deux volets pour la Dares (2004 et 2005).

« autonomie-employabilité » qui se résume (mais c'est tout un programme) à la capacité d'auto-évaluation et d'auto-positionnement...

Le PARE (Plan d'aide au retour à l'emploi) est-il à l'origine d'une telle mutation ? Ou ce qu'on appelle désormais la « logique compétence » ? L'un et/ou l'autre sont-ils de bons analyseurs pour comprendre le travail des institutions dites d'intermédiation sur le marché du travail ? Les congruences ou les échos sont indéniables. Cependant, il n'est pas sûr que PARE et compétence soient les meilleures entrées pour décrypter le travail de ces institutions et saisir de quelles évolutions générales il procède ; les évolutions étant en effet nombreuses et en faisceau du côté du travail (droit, organisation, gestion...) et de son autre face, l'emploi (essor du chômage notamment et multiplication de ses figures). Ces mêmes évolutions, dans une approche macro socioéconomique, permettraient d'éclairer et de contextualiser la gestation de la logique compétence, les transformations du service public de l'emploi et l'avènement du PARE... Mais nous sommes ici dans une approche « micro », et il s'agit de faire le chemin inverse : partir de l'intérieur de situations pour apercevoir, « en actes », quelles grandes transformations elles traduisent et réalisent. On peut donc regretter que l'auteur, qui a étudié l'APEC de l'intérieur, ne nourrisse pas davantage son propos des nombreuses et riches observations qu'il y a menées. Il y aurait gagné en force de démonstration et sans doute, *in fine*, en mise en perspective.

Un certain nombre d'études antérieures au PARE, dont celle que j'ai menée sur le « tri des chômeurs »¹, aboutissent à des résultats convergents avec ceux présentés

« s'il y a un saut
"qualitatif" avec
l'application du PARE,
c'est parce qu'il y a un
saut très quantitatif »

par A. Henni : les critères de jugement et de classement des chômeurs tiennent à des « compétences comportementales », dont le modèle est résumé plus haut. Ces résultats permettent de donner au PARE sa juste place : s'il y a un saut « qualitatif » avec son application, c'est parce qu'il y a un saut très quantitatif.

¹ « Tri des chômeurs : le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi », *Travail et Emploi*, n° 81, janvier 2000, pp. 9-26.

Embauches massives de personnels (à l'ANPE et à l'APEC), dotations budgétaires en hausse pour les prestations d'accompagnement : celles qui relèvent de l'apprentissage de la recherche d'emploi efficace (où chercher et comment ; comment se présenter, etc.) et de l'élaboration du projet pertinent lorsqu'on ne peut se présenter directement sur le marché. Ce qui induit un autre changement, également « quanti-qualitatif » : c'est parce qu'il y a eu embauche de personnel que la personnalisation du suivi est moins un vain mot qu'auparavant. Désormais, à l'ANPE tout au moins, on peut recevoir les chômeurs pendant une demi-heure plutôt que dix minutes... Ceci peut améliorer grandement la qualité de l'échange entre conseiller et chômeur, mais la logique de cet échange demeure la même. Dans la majorité des cas, il s'agit d'évaluer ses chances sur le marché, éventuellement de confronter offres et demandes avant d'enregistrer la personne sous telle ou telle appellation de métier, proposer telle prestation, donner un rendez-vous entre deux convocations si l'agent le juge nécessaire, etc. Le placement, ou plus exactement la « mise en relation » entre une offre et une demande, s'observe plus rarement au guichet², elle se fait davantage par des appariements à distance, de plus en plus informatisés, ou bien sans passer par le conseiller, lorsque les annonces affichées ne sont pas anonymes (indication de l'adresse de l'entreprise, etc.)

Le guichet est donc le lieu du *conseil* : « co-profilage » et pistes du travail sur soi pour les chômeurs qui ne peuvent emprunter la ligne directe vers le marché de l'emploi. C'est là qu'interviennent les fameux critères comportementaux, mais, nous y avons insisté dans le « tri » et Azdine Henni nous en donne des exemples chiffrés en fin de texte³, ces critères ne sont pas fortuits. Ils sont une euphémisa-

² C'est du moins l'impression que l'on retire des deux observations à l'ANPE à quatre ans d'intervalle. Lors des premières observations, en 1998-1999, beaucoup de personnes se présentaient au guichet, en « service immédiat », avec des numéros d'offres d'emploi affichées, en vue d'obtenir les coordonnées de l'entreprise : le conseiller jugeait alors de la pertinence d'une « mise en relation ». Cette fonction n'a évidemment pas disparu, mais, comme dans le cadre du PARE nous avons observé des interactions avec des chômeurs *convoqués* pour les entretiens de mise à jour du PAP (Projet d'action personnalisé), il y était davantage question de parcours, démarches et projets, que de mise en relation avec des offres.

³ Les classements en PAP 1, 2 ou 3 à l'APEC seraient liés au niveau de diplôme et à l'âge notamment.

tion, *concrètement efficace cependant*, pour pointer et ainsi renforcer, ce qui, en France notamment, diminue notablement les chances de mise en relation entre offreurs et demandeurs d'emploi⁴ : en particulier l'absence ou l'insuffisance d'expérience professionnelle et un faible niveau de formation et de diplôme.

L'auteur dit très justement, à ce propos, que ces opérations de reformulation de la question collective du chômage sont, pour les professionnels de l'intermédiation, une manière de « *créer une prise pour leur travail* ». Toute la question est de savoir quels sont les effets propres de cette reformulation psychologisante de la question sociopolitico-économique du chômage. Et cette question entraîne d'autres, qui invitent à poursuivre la réflexion et les recherches.

- Cette reformulation psychologisante, augmente-t-elle, mécaniquement d'abord, le phénomène de file d'attente et le poids des publics prioritaires, comme nous l'avions suggéré à propos du tri initial à l'ANPE ? Les personnes jugées éloignées de l'emploi sont mises en quelque sorte sur une liste d'attente ; celle-ci augmente la durée de leur chômage et en fait des chômeurs de longue durée... Longue durée pendant laquelle ils sont censés incorporer les schèmes du bon demandeur d'emploi, celui qui sait se positionner, etc.
- La traduction psychologique de la question collective du chômage induit-elle chez les premiers destinataires de cette traduction (les « inemployables » ou les « éloignés de l'emploi »), l'intériorisation d'une incapacité à parvenir à s'inscrire dans la norme autonomie ? à remplir tous les critères qui l'accompagnent en termes « d'être capable de », et en particulier de se prendre en main ? Et cette intériorisation est-elle assimilable à, ou se mue-t-elle à son tour en une prophétie autoréalisatrice ? Autrement dit, finit-elle par empêcher une projection et

une action positives, entraînant ainsi, de fait, un enfermement dans le chômage ?

- Les professionnels de l'insertion ou de l'intermédiation peuvent-ils agir autrement ? Et si oui, jusqu'où et avec quels effets ou contre-effets ?
- Les chômeurs, de leur côté, sont-ils en mesure de résister à cette norme et à son intériorisation : qui le peut, comment et jusqu'où ?

Ces questions constituaient la trame de la conclusion (ouverte s'il en est) de notre étude sur le tri, et l'objet des travaux qui ont suivi. Une large enquête a été menée, coïncidant avec l'introduction du PARE. Elle visait à identifier différentes modalités de travail à l'ANPE en observant des terrains aussi différents que possible : agents aux profils différents, dans des agences aux « cultures » différentes, ayant affaire à des publics aux profils hétérogènes. Ceci pour se donner le maximum de chance d'observer les marges de manœuvres, les ajustements nécessaires entre agents et chômeurs, etc.⁵

Toutes choses qu'il serait sans doute moins aisé de pratiquer à l'APEC car, si la catégorie cadres est bien loin d'être monolithique, on n'y croise pas un public aussi hétérogène qu'à l'ANPE. En outre, les profils de recrutement des consultants y semblent, d'après le texte de A. Henni, plus homogènes qu'à l'ANPE⁶. Ces deux éléments expliquent sans doute que la logique compétence ou la norme autonomie se donnent à voir plus crûment à l'APEC qu'à l'ANPE : les outils de diagnostics présentés par l'auteur sont en effet bien moins traversés de tensions contradictoires que ceux de l'ANPE. Tout en relevant de la même logique d'ensemble, les outils de l'ANPE doivent en principe s'adapter à des publics forts

⁴ Certains travaux apportent également la démonstration de la distance entre offreurs et demandeurs introduite par d'autres intermédiaires ou supports d'intermédiation (cabinets de recrutement, offres d'emploi). Ils soulignent l'importance des critères périphériques aux qualités professionnelles (âge, sexe...), en leur imputant une double efficacité, notamment dans le traitement à distance des candidatures : commodité de tri, exclusion durable des personnes triées sur ces critères. Cf. Eymard Duvernay E., Marchal E., (1997), *Façons de recruter*, Éditions Métallé ; Marchal M., Rieucan G. (2005), « Candidat de plus de 40 ans, non diplômé ou débutant, s'abstenir », CEE – *Connaissance de l'Emploi*, n° 11.

⁵ Cf. Y. Benarrosh (2004), « Traitement des chômeurs. Discours institutionnel, pratiques des acteurs ». CEE, février 2005 (texte remanié du rapport pour la DARES : *Un cœur de métier bien outillé. Travail et outils de travail à l'ANPE... Ou la tentative de prescrire le réel pour mieux le mesurer*, Octobre).

⁶ Les profils de recrutement des conseillers à l'emploi de l'ANPE ont suivi des vagues : profils « psy », psycho-socio, commerciaux, selon que la volonté était de mettre l'accent sur la relation avec l'usager chômeur ou le client entreprise... De même, les appellations des agents, qui ont d'abord été des « prospecteurs placiers », évoluent dans le temps, tout comme celles des chômeurs (« demandeurs », « chercheurs » d'emploi). D'une manière générale l'analyse des pratiques langagières de toute institution devrait être (plus systématiquement en sociologie) une composante de l'observation de son travail.

différents, et, service public oblige, leur conception doit adopter une perspective d'égalité de traitement pour tous : à charge pour les agents de résoudre la quadrature⁷...

Mais si la recherche de différentes modalités de travail aboutit effectivement à identifier des manières différentes de « traiter les chômeurs » (à l'ANPE), cela ne répond pas pour autant à la question de savoir avec quels effets sur ces derniers. Explorer des marges de manœuvre (et il y en a dans toute institution), adopter des postures de travail plus réflexives, se rapprocher du public pour éviter la sélection ou tout au moins la culpabilisation... Mais est-ce que ceci change ou non la donne sur le marché du travail ? si oui, en quoi ? Et quel impact pour les chômeurs ?

On ne peut finalement répondre à cette question en observant les seuls points de vue de l'institution et de ses agents : celle-là surplombe par sa logique interne, par son rôle de relais et de *traduction* des logiques externes du marché, le travail de ceux-ci... qui montrent à leur tour une grande inventivité de *retraduction* de l'ensemble de contraintes dans lesquelles ils sont pris (côté institution, côté public). Ceci, lorsqu'ils n'optent pas pour une protection efficace (pour un temps ?) qui consiste à adhérer, de fait, dans leurs pratiques, aux seuls critères de l'institution : cela conduit alors à la logique de tri repérée dans notre première étude sur le tri et que l'on retrouve dans celle de A. Henni.

Pour répondre à la question des effets du tri ou de ceux de traitements différenciés, une seconde démarche s'impose, qui consiste à saisir l'efficacité des institutions par les usages qui en sont faits. Nous avons tenté de le faire en menant une autre grande enquête, *en miroir*, sur les chômeurs : sur leurs perceptions des institutions qu'ils fréquentent en raison de leur situation de chômage, et sur les usages qu'ils font de celles-ci. Cette enquête permet de

mieux entrevoir qui, parmi les chômeurs, intériorise quoi⁸ ... Se dessinent alors, à partir de différentes populations de chômeurs, différentes définitions du travail, adossées à différents marchés du travail (interne, externe, précaire et/ou artiste...). Et l'on voit que ceux qui comptent le plus sur l'ANPE (et sur ses partenaires et prestataires), ceux qui prennent en charge sa « logique compétence – logique autonomie », sont finalement ceux qui ont très peu de choix, sont en chômage après une vie de travail d'un seul tenant dans un marché interne (beaucoup de cadres promus du reste...). Ils intériorisent une logique et un discours, en espérant une issue favorable... À l'autre bout se trouvent ceux qui ne sont jamais entrés sur un marché du travail, ou si peu : les plus jeunes et les moins formés et expérimentés professionnellement. Eux s'accrochent à la Mission locale comme à une bouée de sauvetage en passant, pour certains, à l'ANPE, pour décrocher des petits boulots. Entre ces deux extrêmes, une kyrielle de figures se dessinent que nous ne saurions « classer » ici⁹, mais qui nous disent toutes quelque chose de l'articulation entre différentes définitions ou significations du travail (et du chômage), et différents rapports aux institutions du chômage et aux normes dont elles procèdent et qu'elles véhiculent...

Pour revenir au texte de A. Henni, comparer des logiques de travail au sein de l'APEC semble peu susceptible de donner des résultats très contrastés ; toutefois, un détour par les cadres et leur hétérogénéité, ou tout au moins par la littérature consistante déjà parue sur le thème, pourrait constituer une suite intéressante à son analyse côté institution. Il permettrait d'en affiner le questionnement et d'assurer, tout en la précisant peut-être, son hypothèse centrale, qu'il reformule de manière fort stimulante dans sa conclusion : « *En ce sens, la logique compétence appliquée à la recherche d'emploi, fait système avec la logique compétence à partir de laquelle ses promoteurs tentent d'impulser un mouvement de refonte des grilles de classifications professionnelles* ». Une telle suite serait en outre très bienvenue... pour continuer le dialogue et apporter un précieux complément, celui

⁷ Les exemples sont nombreux parmi les outils ANPE de conseils aux agents pour l'entretien et le diagnostic, où l'on voit alterner, tels des leitmotifs, ces injonctions contradictoires : à la fois « *laisser le chômeur analyser sa situation, définir lui-même son projet et mettre en œuvre sa réinsertion* » (« le demandeur d'emploi est acteur de... »), et « *prendre la personne là où elle en est, au plus près du moment où un besoin apparaît, l'aider à passer un cap...* ».

⁸ Y. Benarrosh, *Les chômeurs, leurs institutions et la question du travail*, rapport CEE pour la DARES, à paraître en novembre 2005.

⁹ Cet exercice de classement étant déjà fort périlleux pour les deux premières figures mentionnées...

des cadres au chômage, à l'enquête plus générale que j'ai menée.

* *
*

Réponse de Azdine Henni

Tout sociologue se méfie des analyses du changement social ou institutionnel qui prennent une décision venue « d'en haut » comme point de départ. Le plus souvent, une politique sanctionne davantage des changements qu'elle ne les déclenche. Néanmoins, elle les accentue et confère une grande stabilité à leurs effets en leur donnant une force institutionnelle.

Le PARE n'invente rien, mais il synthétise et systématise un ensemble d'évolutions antérieures dans le traitement du chômage. Le contrôle des « actes positifs de recherche d'emploi » conditionnait déjà le versement de l'allocation chômage ; l'action de l'ANPE tendait déjà vers l'augmentation de l'employabilité des chômeurs ; l'ANPE a élaboré des « programmes actifs du marché du travail », en application des lignes directrices fixées dans le cadre de la stratégie européenne pour l'emploi ; les stages de formation aux techniques de recherche d'emploi ou de « dynamisation » des chômeurs de longue durée se sont multipliés dans les années 90, et le régime d'assurance-chômage comportait déjà des prestations visant à l'activation des dépenses (Allocation Formation-Reclassement, conventions de conversion, conventions de coopération). Plus généralement, la « logique réadaptative »¹⁰ à l'égard des sans-emploi

¹⁰ S. Ebersold, *La naissance de l'inemployable*, Rennes, PUR, 2001.

était déjà installée. L'APEC a également abandonné le placement, au sens de mise en relation, depuis plus de vingt ans, et ses méthodes d'accompagnement n'ont pas beaucoup évolué depuis qu'elle les a élaborées au début des années 80. Quant à la logique compétences, on ne peut raisonnablement prétendre qu'elle est impulsée par le PARE.

Le lien établi entre le travail de l'APEC et le PARE n'est pas causal. Il s'agit davantage d'une convergence. Les méthodes d'accompagnement de l'APEC étaient en cours de rationalisation au moment où le PARE est venu leur donner une légitimité conventionnelle, en faisant de l'accompagnement et de l'aide à la recherche d'emploi l'alpha et l'oméga du retour à l'emploi. Les évolutions récentes n'ont pas démenti cette tendance, puisque la loi de « cohésion sociale » du 18 janvier 2005 introduit dans le Code du travail l'obligation de

« suivre une action de formation ou d'aide à la recherche d'emploi », sous peine de sanctions. La nouveauté permise, et non déclenchée, par le PARE a trait, notamment, à l'institutionnalisation de l'aide à la recherche d'emploi et à l'évaluation des chômeurs. Dans ce mouvement, l'APEC a pu achever une transposition de la logique compétences à la recherche d'emploi. Ces évolutions s'inscrivent sans aucun doute dans des transformations sociales plus larges, mais l'intention de l'article est davantage de rendre compte d'une partie de celles-ci et d'étayer l'hypothèse d'une transposition de la logique compétences à la recherche d'emploi. ■

*« La nouveauté
permise par le PARE a
trait notamment à
l'institutionnalisation
de l'aide à la
recherche d'emploi et
à l'évaluation des
chômeurs »*
